

การศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา
บริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ธัชชา เชาวเจริญกุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

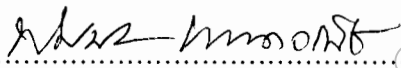
คณะกรรมการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2554

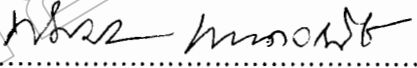
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

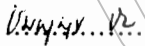
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ธนัชชา เชาว์เจริญชล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

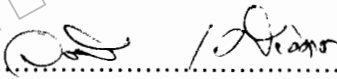
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ทศนีย์ ทานตวนิช)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ทศนีย์ ทานตวนิช)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียวอิสระ)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)
วันที่ 24 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ทศนีย์ ทานตวนิช ประธานกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา พร้อมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์ และรองศาสตราจารย์ ดร. วรณีย์ เดียววิศรศ ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายธัญญา เทพวุฒิ และนายคมกฤต ทวีปัญญาภรณ์ ที่กรุณาให้ความรู้ตรวจแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บริหารบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ขอบคุณครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่เข้าใจและให้การสนับสนุนสำหรับการศึกษาในระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณนายตรีศักดา ประเดิมคุณภูพร และนายเดชา โพธิ์รักษ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนสำหรับการศึกษาในระดับปริญญาโท อันรวมไปถึงให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ช่วยในการจัดเตรียมเอกสารและของที่ระลึกต่าง ๆ ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานนิพนธ์นี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแก่ บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ธนัชชา เชาว์เจริญชล

52920296: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร/ บริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น

ชนชชา เชาว์เจริญชล: การศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี (THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS: A CASE STUDY ON A THAI-JAPAN JOINT VENTURE COMPANY IN CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ทศนีย์ ทานตวนิช, กศ.ม., ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์, Ph.D, 99 หน้า, ปี พ.ศ. 2554.

การศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารกับประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กรโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามไปยังประชากรจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามแล้วนำเครื่องมือวิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระเบียบวิธีทางสถิติหาค่าร้อยละสำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้คำนวณด้วยค่า One-way Analysis of Variance ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี โดยพนักงานรับรู้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรในระดับมาก และรับรู้วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประสิทธิผลของการสื่อสาร ด้านเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประสิทธิผลของการสื่อสารด้านอายุ ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารกับประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร

52920296: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; MM.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORD: ORGANIZATION COMMUNICATION / THAI – JAPAN JOINT VENTURE COMPANY

THANATCHA CHAOJAROENCHON: THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS: A CASE STUDY ON A THAI - JAPAN JOINT VENTURE COMPANY IN CHONBURI PROVINCE. INSTRUCTOR: TASSANEE THANTAWANIT, CHOMPUNUCH PUNYAPIROJE, PH.D. 100 P. 2011.

The Organizational Communication Effectiveness: A Case Study on A Thai-Japan Joint Venture Company in Chonburi Province are 1) to examine officers' perception for communication method in organization 2) to study opinion level on effectiveness about organization communication 3) to compare opinion level on effectiveness about organization communication divided by personal factors 4) to investigate relation between communication method and effectiveness about organization communication. The population in this study is 150 officers accounted for 100 % and the questionnaire is used to be tool for analyzing data. The statistics for hypothesis testing is One-way Analysis of Variance with significance of .05

The finding found as following Personal factors found that the almost sample group is female, the age ranged form 26-35 years old, the education level under Bachelor's , The operational position and working period below six years. The perception in communication method in organization followed officer opinion found that writing communication is in high level, speaking communication and technology communication are in medium level

The officers' opinion level in effectiveness about organization communication found that overall officers' opinion level in effectiveness about organization communication is in medium level. The comparison divided by personal factors of officers' opinion level about organization communication found that perception about communication effectiveness in gender , education level , working period has no difference with no significance . The sample group has perception about communication effectiveness in age , position with significance. The relation between communication method and effectiveness about organization communication found that communication method is positively related with effectiveness about organization communication

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การสื่อสาร.....	9
การสื่อสารในองค์กร.....	19
ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทที่เป็นแหล่งข้อมูล.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	50
ตอนที่ 2 ระดับความถี่ของการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กร	52
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กร	56
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	65
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารกับประสิทธิผลการสื่อสาร ภายในองค์กร	74
5 สรุปผลการวิจัย	75
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะของการวิจัย	84
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ประวัติย่อของผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	51
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	52
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	52
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	53
4-6 ภาพรวมของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับ วิธีการสื่อสารภายในองค์กร	53
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กรด้านวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	54
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กรด้านวิธีการสื่อสารด้วยวาจา	55
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	56
4-10 โดยภาพรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	57
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไป	58
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว/ รายบุคคล	59
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านการประสานหล่อหลอมขององค์กร	60
4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	61
4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ใน ในระดับใกล้เคียงกัน.....	63
4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มี ต่อประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร.....	64
4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มี ต่อประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ท่าน สามารถให้คำแนะนำ.....	65
4-19 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์ การจำแนกตามเพศ.....	66
4-20 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์การ จำแนกตามอายุ.....	67
4-21 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านบรรยากาศของการสื่อสารจำแนกตามอายุ	68
4-22 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการจำแนกตามอายุ	68
4-23 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
4-24 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์การ จำแนกตามตำแหน่ง.....	70
4-25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านภาพรวมขององค์การ โดยทั่วไปจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	71
4-26 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-27 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตามระยะการปฏิบัติงาน	73
4-28 ความสัมพันธ์ของวิธีการสื่อสารและประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร	74

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 การสื่อสารภายในองค์กร	31