

บทความวิจัย (Research Article)

การสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
Internal Communication, Organizational Trust, and Work
Effectiveness of Employees in a Telecommunications
Service Company

นลัทพร ไบเนียม¹, บัณฑิตา บุญประถม¹, สุภาพร ศรัทธาครัง¹,
อรรถพันธ์ อิมวิททยายูท¹, จุรีวรรณ จันปลา^{1*}

¹ สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจและการบัญชี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อำเภอ
กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

Nalattaporn Baineam¹, Buntita Boonpratham¹, Supaporn Satthakrung¹,
Atthaphan Imwitthayayut¹, Jureewan Janpla^{1*}

¹ Division of Management, Department of Business Administration and Accountancy, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart
University Kamphaeng Saen Campus, Nakhon Pathom, 73140, Thailand

* Corresponding author

E-mail address: jureewan.j@ku.th

Received: 06/03/2025; Revised: 11/03/2025; Accepted: 20/04/2025

คำสำคัญ

การสื่อสารภายในองค์กร
ความไว้วางใจในการทำงาน
ประสิทธิผลในการทำงาน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจใน
การทำงาน และประสิทธิผลในการทำงาน 2) เปรียบเทียบความไว้วางใจในการทำงาน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความ
ไว้วางใจในการทำงาน และ 4) ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทให้บริการ
โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 93 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
แบบลำดับขั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการ
ทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานที่มีปัจจัย
ส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยการสื่อสาร

ภายในองค์กร ด้านความเข้มแข็งของข่าวสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านความสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

KEYWORDS

Internal communication

Organizational trust

Work effectiveness

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the factors of internal communication, organizational trust, and work effectiveness, 2) compare the organizational trust categorized by personal factors, 3) investigate the internal communication affecting organizational trust, and 4) investigate the organizational trust affecting work effectiveness. The population used in this research was 93 employees in a telecommunications service company. The research instrument was a questionnaire. Statistics for data analysis were gathered according to frequency, percentage, mean, standard deviation, F - test and stepwise multiple regression analysis. The research findings were as follows: 1) The overall internal communication, organizational trust, and work effectiveness were at a high level. 2) the employees with different of personal factors showed no significant differences on organizational trust. 3) Clarity, source, and continuity significantly affected the organizational trust at the .01 level. 4) Organizational trust significantly affected the work effectiveness at the .01 level.

1. บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญในการกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การสื่อสารภายในองค์กรสามารถช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมาย กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรได้ (อัครพันธ์, 2562) อีกทั้งยังนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจภายใน องค์กร (ธีร, 2564) แต่การสื่อสารภายในองค์กรก็มักเผชิญกับความท้าทาย ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ (1) ปัญหาการสื่อสารทางเดียว จากผู้บริหารสู่พนักงาน ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน (2) ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือข่าวสาร ที่ได้รับไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดและผลงานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ และ (3) ปัญหาด้านการใช้ช่องทางการ สื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือสถานการณ์ต่าง ๆ (ฤชชัชชา, 2564) เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายและข้อผิดพลาดที่อาจ เกิดขึ้นเหล่านี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ สื่อสารขององค์กร เมื่อมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายเกิดความร่วมแรงร่วมใจในทำการ ปฏิบัติงานมากขึ้น พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานในทุก ๆ ฝ่ายเป็นไปอย่างมีระบบ และเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารกัน มากยิ่งขึ้น การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่วางไว้ นอกจากนี้หากองค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้น การแสดงความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาจะเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น เพราะพนักงานสามารถแลกเปลี่ยน ข้อมูลและความคิดเห็นเพื่อร่วมมือกันหาทางออกและเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน อย่างไรก็ตามการ สื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญใน การช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเข้าใจ ความผูกพัน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน (ณฐอร, 2560)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความไว้วางใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหารได้ อีกทั้งยังสามารถลดความขัดแย้ง และสามารถส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ดีได้ (ฮันยันท, 2566) ซึ่งความไว้วางใจในการทำงานสามารถช่วยสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเปิดกว้างภายในองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานและไว้วางใจองค์กร พวกเขาจะกล้าแสดงความคิดเห็นและพูดอย่างตรงไปตรงมามากขึ้น ความไว้วางใจในองค์กรยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเพื่อนภายในทีมได้ การสื่อสาร การประสานงาน และการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากรจะเป็นไปอย่างราบรื่น เพราะเกิดความเชื่อใจในศักยภาพของกันและกันและไว้วางใจกัน (พลชนันท์ และ วิโรจน์, 2561) ดังนั้นการสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความไว้วางใจ และความไว้วางใจเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือเกิดประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งประสิทธิผลในการทำงานเป็นความสามารถขององค์กรและพนักงานในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เพียงแต่เกี่ยวกับผลลัพธ์ทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความพึงพอใจของพนักงานและการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ทั้งนี้ประสิทธิผลในการทำงานไม่ได้วัดจากผลลัพธ์ทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาองค์กร และความยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย (กูริธส์, 2561)

บริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับโทรศัพท์และการสื่อสาร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารทำให้ทราบถึงปัญหาด้านสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุม และข้อมูลที่ผิดพลาด ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารระหว่างแผนกติดตั้ง/ช่างและแผนกประสานงาน ในขณะที่พนักงานแผนกติดตั้ง/ช่างลงพื้นที่และติดต่อสื่อสารให้เข้าไปยังแผนกประสานงาน ก็พบข้อผิดพลาดหลายประการ เช่น การได้รับข้อมูลในการทำงานหรือการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อเกิดการสื่อสารมีการผิดพลาดหรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน คลาดเคลื่อน ก็ส่งผลให้ต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และยังทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างส่วนงานเนื่องจากมีความไม่ไว้วางใจระหว่างกัน

จากความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ประกอบกับปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษา คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ขององค์กรต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความไว้วางใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลการทำงานที่สูงขึ้นขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดในการวิจัย

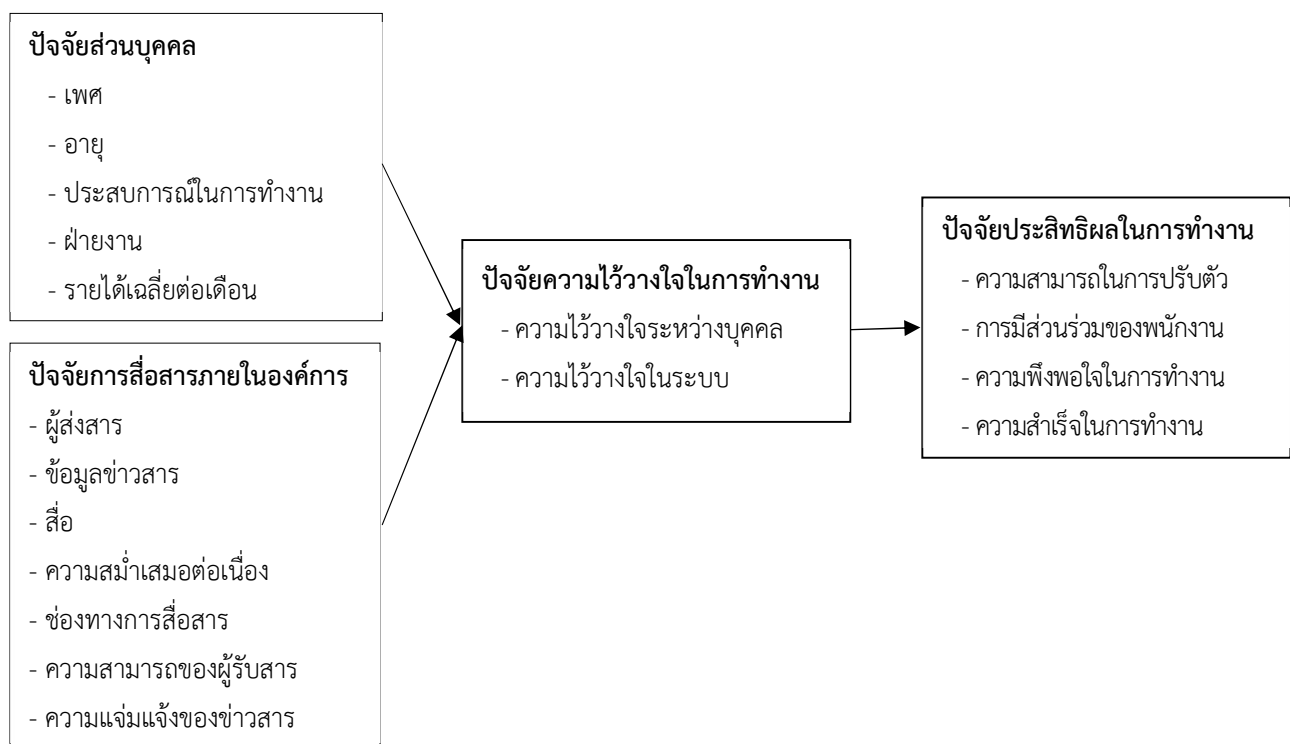
การสื่อสารภายในองค์กร (Internal communication) การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การเป็นอย่างมาก เพราะเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์การอื่น ๆ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายขององค์การและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (กัมปนาท และ พรพรม, 2567) ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรโดยควรมีการวางแผนและออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์การ (ภักธมล, 2565) หากองค์การไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลทางลบต่อองค์การเอง ทำให้องค์การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เกิดความขัดแย้งภายใน ทำให้องค์การไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ยิ่งส่งผลต่อความเสียหายในหน่วยงานหรือองค์การ ทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้อย่างยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ สูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ (แพพมาลา, 2559) โดย สมิต (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร 7 ประการ คือ (1) ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร (Source) ซึ่งอาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสารหรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร (2) สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น (3) ช่องทางที่จะส่งสารหรือสื่อ (Channel or medium) คือ เครื่องมือหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย (4) ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and consistency) การสื่อสารข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและมีความสอดคล้องต่อเนื่อง มีใช้ส่งข่าวสารชนิดขาด ๆ หาย ๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน (5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารที่จะส่ง (6) ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of audience) การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวยนิสัย ความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น และ (7) ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

ความไว้วางใจในการทำงาน (Organizational trust) ความไว้วางใจเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นใจต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจ ห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ (Mishra, 1996) ซึ่ง ฉันทน์นัท (2566) ได้สรุปแนวคิดของ Luhman (1979) ว่าความไว้วางใจสามารถเกิดได้จากทั้งสองฝ่าย ตั้งแต่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน จนไปถึงองค์การ โดยความไว้วางใจเป็นการแสดงออกหรือการกระทำที่เป็นความสัมพันธ์ที่ดีให้บุคคลมาอยู่ร่วมกันได้ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสุข ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และได้มีส่วนร่วมในการทำงาน และกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความไว้วางใจเกิดจากการแสดงออกหรือการกระทำที่อีกฝ่ายรับรู้ รวมถึงผ่านจากประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อถือ เชื่อมั่น โดยรูปแบบความไว้วางใจนั้นประกอบด้วย (1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ (2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม ทั้งนี้ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจาก (1) ความไว้วางใจพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Cognition-based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสมบัติที่เลือกนั้นเป็นผู้ซึ่งไว้วางใจสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่ง และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดี และ (2) ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์ของความรู้สึก (Affective-based trust) หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่จะทำให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกันนั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริง (McAlliste, 1995)

ประสิทธิผลในการทำงาน (Work effectiveness) Daft and Marcic (2013) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ หรือประสบความสำเร็จในสิ่งที่พยายามทำ ประสิทธิภาพการทำงานประกอบไปด้วย (1) ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการมีความสามารถทำงานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน และสามารถทำงานเข้ากับระบบงานขององค์การที่เปลี่ยนแปลงไปได้ (2) การมีส่วนร่วมของพนักงาน แสดงถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นเจ้าขององค์การ เช่น การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและการตัดสินใจขององค์การ การเข้า

ร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการอบรมหรือสัมมนา และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการทำงานขององค์กร (3) ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ความพอใจในองค์กร และงานที่ทำ ความพอใจโอกาสก้าวหน้าในงาน เงินเดือน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน การบริหารงานบุคคล และสถานการณ์ขององค์กร และ (4) ความสำเร็จของการทำงานเป็นการวัดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่งานและแผนขององค์กรให้เสร็จตามกำหนดเวลา เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยดังนี้ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย (1) ความสามารถในการปรับตัว (2) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (3) ความพึงพอใจในการทำงาน และ (4) ความสำเร็จในการทำงาน ส่วนตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร และ (3) ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงาน ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 93 คน เนื่องจากจำนวนประชากรไม่มากจึงสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือเพราะไม่เกิดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Errors)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 25 ข้อ ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยการนำ

แบบสอบถามเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) จากการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามพบว่าค่า IOC ของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม จึงถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ (บุญชม, 2560) สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านความเชื่อมั่น (Reliability) นั้น คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมอีกแห่งหนึ่งที่ไม่ได้เป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งพบว่าผลการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่ามากกว่า 0.60 ทุกตัวแปร ดังตารางที่ 1 จึงถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli and Hambleton, 1977)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1) คณะผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
- 2) คณะผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งในแบบสอบถามจะประกอบด้วย (1) คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม (2) คุณสมบัติของผู้ที่จะตอบแบบสอบถาม (3) คำชี้แจงรายละเอียดของโครงการวิจัย (4) ช่องทางในการติดต่อคณะผู้วิจัยหากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการวิจัย (5) การแสดงเจตนายินยอมในการตอบแบบสอบถาม และ (6) แบบสอบถาม
- 3) คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนของประชากร ซึ่งจะเป็นการตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากองค์กรและพนักงานจะถูกนำมาใช้เฉพาะเพื่อการวิเคราะห์เชิงวิชาการ และสรุปผลในรูปแบบที่ไม่มีการระบุถึงชื่อองค์กรหรือรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะจะทำในลักษณะภาพรวมโดยไม่ระบุแหล่งที่มาเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
การสื่อสารภายในองค์กร	
- ผู้ส่งสาร	0.852
- ข้อมูลข่าวสาร	0.768
- สื่อ	0.874
- ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง	0.700
- ช่องทางการสื่อสาร	0.613
- ความสามารถของผู้รับสาร	0.780
- ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร	0.810
ความไว้วางใจในการทำงาน	
- ความไว้วางใจระหว่างบุคคล	0.804
- ความไว้วางใจในระบบ	0.810
ประสิทธิภาพในการทำงาน	
- ความสามารถในการปรับตัว	0.818
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.830
- ความพึงพอใจในการทำงาน	0.740
- ความสำเร็จในการทำงาน	0.834
รวม	0.896

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม, 2560) โดยค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00, 3.51 - 4.50, 2.51 - 3.50, 1.51 - 2.50 และ 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F – test) ซึ่งหากพบความแตกต่างจะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย Least significant difference (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (Stepwise multiple regression analysis)

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

3.1 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.50 อายุ 45 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.50 ปฏิบัติงานในแผนกช่างติดตั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.10

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การสื่อสารภายในองค์กร	4.12	0.433	มาก
- ผู้ส่งสาร	4.19	0.498	มาก
- ข้อมูลข่าวสาร	4.06	0.598	มาก
- สื่อ	4.20	0.578	มาก
- ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง	4.07	0.537	มาก
- ช่องทางการสื่อสาร	4.11	0.548	มาก
- ความสามารถของผู้รับสาร	4.14	0.504	มาก
- ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร	4.08	0.554	มาก
ความไว้วางใจในการทำงาน	4.13	0.557	มาก
- ความไว้วางใจระหว่างบุคคล	4.08	0.610	มาก
- ความไว้วางใจในระบบ	4.19	0.653	มาก
ประสิทธิผลในการทำงาน	4.21	0.449	มาก
- ความสามารถในการปรับตัว	4.31	0.503	มาก
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.08	0.602	มาก
- ความพึงพอใจในการทำงาน	4.13	0.497	มาก
- ความสำเร็จของการทำงาน	4.31	0.557	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านสื่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผู้ส่งสาร และด้านข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงาน ด้านความไว้วางใจในระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล ส่วนปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน

ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ฝายงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	F	Sig
เพศ	2.644	.077
อายุ	0.516	.672
ประสบการณ์ในการทำงาน	1.883	.120
ฝายงาน	0.484	.748
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.707	.142

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูลตามเกณฑ์ที่จะใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรอิสระนั้นต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ซึ่งทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.2 (Marcoulides and Raykov, 2019) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าค่า VIF ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.296	0.391		0.756	0.451		
ความเข้มแข็งของข่าวสาร (X ₇)	0.391	0.096	0.389	4.053	0.000**	0.552	1.810
ผู้ส่งสาร (X ₁)	0.255	0.091	0.229	2.813	0.006**	0.770	1.299
ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (X ₄)	0.289	0.107	0.279	2.713	0.008**	0.480	2.083

R = 0.740 R Square = 0.548 Adjusted R Square = 0.532 Std. Error of the Estimate = 0.38106

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความเข้มแข็งของข้อมูลข่าวสาร (X₇) ด้านผู้ส่งสาร (X₁) และด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (X₄) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรอิสระ

ทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความไว้วางใจในการทำงานได้ร้อยละ 54.80 ($R^2 = 0.548$) ทั้งนี้สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายความไว้วางใจในการทำงานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.296 + 0.391(X_7) + 0.255(X_1) + 0.289(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z} = 0.389(X_7) + 0.229(X_1) + 0.279(X_4)$$

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูลตามเกณฑ์ที่จะใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรอิสระนั้นต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ซึ่งทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.2 (Marcoulides and Raykov, 2019) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าค่า VIF ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.648	0.228		7.244	0.000**		
ความไว้วางใจในระบบ (X_2)	0.314	0.056	0.457	5.632	0.000**	0.693	1.443
ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (X_1)	0.305	0.060	0.414	50.96	0.000**	0.693	1.443

R = 0.768 R Square = 0.589 Adjusted R Square = 0.580 Std. Error of the Estimate = 0.29143

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยความไว้วางใจในการทำงาน ด้านความไว้วางใจในระบบ (X_2) และด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล (X_1) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานได้ร้อยละ 58.90 ($R^2 = 0.589$) ทั้งนี้สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายประสิทธิผลในการทำงานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 1.648 + 0.314(X_2) + 0.305(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z} = 0.457(X_2) + 0.414(X_1)$$

3.2 อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ฝายงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ฝายงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างไรก็ตาม หากได้รับการปฏิบัติแบบเดียวกันหรืออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายในองค์กรแบบเดียวกันก็จะทำให้พนักงานมีความไว้วางใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ (2553) ที่ทำการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ อุซุมพร (2550) ที่ทำการศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ผู้ส่งสาร และความสม่ำเสมอต่อเนื่องส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความชัดเจนก็จะสร้างความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน หากผู้ส่งสารที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถเข้ารหัสได้ดีแล้วส่งผลต่อความไว้วางใจในการสื่อสาร ไม่มีการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร และในส่วนของความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการส่งสาร คือ การย้ำเตือนการบอกกล่าวข้อมูลข่าวสารบ่อย ๆ จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยนันท์ (2559) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่ามีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานว่าการสื่อสารเป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้ไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนิภา (2562) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีอิทธิพลร้อยละ 61.40

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานทั้งด้านความไว้วางใจในระบบและด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัตรา และคณะ (2567) ที่กล่าวว่าความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความเป็นมนุษย์ซึ่งจำเป็นต้องมีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความร่วมมือ ความสามารถในการปรับตัว และสามารถตอบสนองต่อสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าองค์กรมุ่งสร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจให้เกิดขึ้น องค์กรจะสามารถสร้างความร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมได้ขึ้นอีกมาก ในองค์กรที่มีความไว้วางใจซึ่งกันต่อก็จะติดอยู่กับระบบขั้นตอนที่ล่าช้าและการควบคุมที่มากเกินไป บุคลากรมีปัญหาในการสื่อสารระหว่างกันจึงต้องมีการประชุมบ่อยครั้งและมีการเมืองในองค์กร ในทางกลับกันหากความไว้วางใจสูง ผู้นำได้รับความเชื่อถือ แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร และการร่วมมือกันเป็นไปอย่างไร้รอยต่อ บุคลากรรู้สึกปลอดภัยที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมและลงมือเสี่ยงอย่างชาญฉลาด ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มทวีคูณ ทั้งนี้บุคลากรและองค์กรที่มีการดำเนินงานบนพื้นฐานของความไว้วางใจสูงจะมีผลงานที่เหนือกว่าบุคลากรและองค์กรที่มีความไว้วางใจต่ำ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัสวดี และ ถิรรัตน์ (2566) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง ผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาด้านความเชื่อถือได้มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิป (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ ผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการและความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

4. บทสรุป

การวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งพบว่า (1) ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความไว้วางใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (4) ปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่การสื่อสารภายในองค์กรด้านความแจ่มแจ้งของข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรจะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วนก่อนส่งข้อมูลข่าวสารไปยังพนักงานทุกครั้ง

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรจะมีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารให้กับพนักงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นไปยังทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ส่งสาร เช่น การรวบรวมความคิด การเข้ารหัส การเลือกสื่อ การพูด การเขียน และการแปลความหมาย เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการวางแผนความถี่ในการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมโยงกับองค์กร ทั้งนี้องค์กรควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสร้างความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการสื่อสาร เช่น ระบบส่งข้อความแบบเรียลไทม์ การประชุมผ่านวิดีโอ หรือแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

4. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความไว้วางใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนให้พนักงานมีความไว้วางใจในการทำงาน เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การมีระบบการสื่อสารแบบเปิดเผย การใช้เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบทุกช่องทาง และการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นมิตรและความไว้วางใจในการทำงานมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลย้อนกลับ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อเสนอแนะกับองค์กร และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการให้อำนาจหน้าที่ (Authority) ในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน มีความสมบูรณ์ และได้ข้อมูลในเชิงลึก อันจะเป็นประโยชน์มากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่พื้นที่หรืออยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับกัน และสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยประยุกต์ใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือธุรกิจขนส่งที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างฝ่ายงานอย่างเข้มข้น เพื่อทดสอบว่าการสื่อสารภายในองค์กรและความไว้วางใจในการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างจากธุรกิจโทรคมนาคม

เอกสารอ้างอิง

- กัมปนาท เหลืองแดง, และพรพรม ชมงาม. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 14(3), 131-143.
- จันทนิภา ไตรลักษณ์. (2562). อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรวรรณ ปฐมพรวิวัฒน์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 5 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2559). ปัญหาการสื่อสารในสังคมและองค์กร. โอเคเนชั่น.
- ณฐกร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญนันท์ สุริยาวิชัย. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีร ชัยสุทธ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร และประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- พลชนันท์ บุญช่วย, และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2561). อิทธิพลของความสุขในการทำงาน ความไว้วางใจในองค์กร และความมั่นคงในงานส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภักธมล ศิริอรุณภัทร. (2565). การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครรราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัยนครรราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 16(1), 204-223.
- ภุชชัชชา นิธิภักธนา. (2564). การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษากองทะเบียนพลสำนักงานกำลังพล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2547). เทคนิคการสอนงาน. สายธาร.
- สุพัตรา แสนสินธุ์, วรณวิศา สืบบุญสรณ์ คล้ายจำแลง, และสุชาดา นันทะไชย. (2567). การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณเพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมความไว้วางใจครูในการบริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(2), 319-335.
- สุรัสวดี ไพลดำ, และถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2566). อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จังหวัดชลบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 5(3), 125-140.

- อธิป จันทรสุรีย์. (2563). อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ. *Kasem Bundit Journal*, 21(1), 1–12.
- อัศรพันธ์ สายจีน. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- อุษุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อการที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- Daft, R., & Marcic, D. (2013). *Management: The new workplace* (8thed). Canada: South-Western Cengage Learning.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. John Wiley & Sons.
- Marcoulides, K. M., & Raykov, T. (2019). Evaluation of Variance Inflation Factors in Regression Models Using Latent Variable Modeling Methods. *Educational and Psychological Measurement*, 79(5), 874-882.
- McAllister, D. J. (1995). Affective and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academic of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust*. SAGE.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion - referenced test item validity. *Journal of Education Research*, 2(2), 49-60.