



บรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND COMMUNICATION
PROCESS ON THE INTERNAL COMMUNICATION EFFECTIVENESS
OF SUPPORT UNIVERSITY STAFF AT RAGAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY THANYABURI

นพวรรณ โลงุช¹ และ กล้าหาญ ณ น่าน^{1*}

Noppawan Lonuch¹ and Khahan Na-Nan^{1*}

Received 12 May 2022

Revised 22 December 2022

Accepted 29 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 454 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารทันต่อเวลาและสถานการณ์และด้านการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของ

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

E-mail: noppawan_l@rmutt.ac.th, *Corresponding Author, E-mail: khahan_n@rmutt.ac.th



พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การและปัจจัยกระบวนการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการสื่อสาร บรรยากาศองค์การ กระบวนการสื่อสาร พนักงานมหาวิทยาลัย

Abstract

The purpose of this independent study was to investigate the effects of personal factors, organizational climate, and organizational communication process on the internal communication effectiveness of support university staff at Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT).

The population sampled in this study were 454 support university staff at RMUTT. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation; and inferential statistics for hypothesis testing: independent sample t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis at a statistically significant level of .05.

The study results revealed that the overall internal communication effectiveness and its individual aspects were at a high level. The aspects of internal communication effectiveness that scored the highest mean was relevant communication, followed by timely and situational communication, then information reliability, respectively. Difference in the personal factors of education level affected the internal communication effectiveness of support university staff at a statistically significant level of .05. Moreover, it was found that organizational climate, and organizational communication process both influenced the internal communication effectiveness of support university staff at RMUTT at a statistically significant level of .05.

Keyword: communication effectiveness, organizational climate, communication process, university staff

บทนำ

การสื่อสารมีความสำคัญกับองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากกิจกรรมทุกอย่างขององค์กรล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับทุกคนและเข้ามามีบทบาทต่อคนในสังคมและต่อองค์กรมาก เนื่องจากเราต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ การสื่อสารในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อาจเปรียบเทียบการสื่อสารเป็นระบบประสาทที่เชื่อมโยงระบบย่อยต่าง ๆ ขององค์กรเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร สร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือบุคลากรภายในองค์กรมีการรับรู้ต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการ เนื่องจากบรรยากาศภายในองค์กรที่ดีถ้ามีความเหมาะสมของบรรยากาศการทำงานสามารถส่งผลต่อการทำงาน บุคลากรภายในองค์กรจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจ เชื่อใจกันและกัน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยบุคลากรไม่มีความเบื่อหน่ายในการทำงาน และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี องค์กรต้องสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อสุขภาพ นำทำงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและเป็นสิ่งที่ดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถสนใจเข้าร่วมงานกับองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดียังเป็นส่วนสำคัญ ในการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยยังคงมีปัญหาเรื่องการสื่อสาร ซึ่งเราจะเห็นได้ชัดเจนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มหาวิทยาลัยยังไม่มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน ขาดการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบาย การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม และการจัดโครงการอบรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทำให้พบปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับการจัดโครงการอบรมต่าง ๆ และปัญหาการเบิกจ่ายเงินลงทุนของมหาวิทยาลัยไม่เป็นไปตามแผนหรือกรอบระยะเวลาที่สำนักงบประมาณกำหนด จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องบรรยากาศภายในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความเข้าใจ รับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง ร่วมมือร่วมใจดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และการที่จะประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นั้น บรรยากาศองค์กรที่ดีมีส่วนทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อใช้เป็นแนวทาง



สำหรับผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี นำไปสู่การพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจได้ใช้ศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศภายในองค์การ

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ และเป็นสื่อกลางปัจจัยด้านระบบองค์การกับด้านประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ ผลผลิต ความพอใจ การขาดงาน และการเข้าออกจางาน และ stringer (2002) ได้กล่าวถึงบรรยากาศที่ดีมีองค์ประกอบหรือมิติ 6 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างการทำงาน (structure) สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ดี มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
 2. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (standards) เป็นระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นเพื่อกำหนดผลงานของพนักงาน เป็นความกดดันเพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น
 3. ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ การรับรู้เกี่ยวกับการเป็นนายของตัวเอง และความรับผิดชอบในตนเองนั้น การตัดสินใจทุก ๆ เรื่อง ไม่ต้องตรวจสอบ
 4. การยอมรับ (recognition) สะท้อนถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรางวัล สำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ การยอมรับเป็นการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการจับผิดและการลงโทษ
 5. การสนับสนุน (support) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับความเชื่อใจ การสนับสนุนกันและกัน มีอยู่ทั่วไปภายในกลุ่มงาน
 6. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (commitment) คือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติว่ามีความภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ต้องไปให้ถึงเป้าหมายขององค์การ
- ดังนั้น จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อหน้าที่ ของคนในองค์การ เพราะบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การรับรู้ และสัมผัสบรรยากาศได้ ทำให้เข้าใจในรูปแบบของแต่ละองค์การ โดยบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน



ถ้ารู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความละเอียดอ่อน มีโอกาสผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ ถ้าส่วนประกอบใดส่วนประกอบหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ บกพร่องไป อาจเป็นปัจจัยจากผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร หรือตัวผู้รับสารก็ได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ต้องให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายขององค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

เดวิด เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ ดังนี้ 1) ผู้ส่ง (source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งและควร จะมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้น ให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับ 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้อง ทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางการส่ง (Channel) การส่งข่าวสารโดยการให้ ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูล โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัสการลิ้มรส หรือการได้กลิ่น 4) ผู้รับ (Receiver) เป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการถอดรหัสสาร (Decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานสังคม วัฒนธรรม คล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสาร จึงจะทำให้การสื่อความหมาย หรือการสื่อสารได้ผล

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการติดต่อระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายใน องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะ สามารถตอบสนองต่อนโยบายขององค์กรนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ต้องมีการร่วมมือกัน ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบภายในระยะเวลาที่ กำหนดซึ่งหากมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ทำงานได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพใน การทำงานสูงและมีความสุขในการทำงาน คนในองค์กรมีความร่วมมือกัน ความขัดแย้งลดน้อยลง และ Goyer (1970) กล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง ความสอดคล้อง ระหว่างความหมายของสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อไปยังผู้รับสารกับความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับ หากการรับรู้ความหมายของผู้รับสารตรงกับความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการแสดงว่าการสื่อสารนั้น ประสบความสำเร็จหรือเกิดผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามแนวคิดของ Anderson and Narus (1990) กล่าวถึงการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยใช้องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น



(relevant information) เป็นการสื่อสารที่สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นตามที่ผู้รับสารต้องการ

2. ด้านการสื่อสารได้ทันเวลา (timely information) การสื่อสารข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้รับสารที่ห่างไกลได้ง่ายโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีความทันสมัย และมีความเป็นปัจจุบัน และ 3. ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูล (reliable information) ความน่าเชื่อถือคือ ขนาดและขอบเขตที่ผู้รับสารมองหรือรับรู้แหล่งข้อมูลมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มีทักษะหรือประสบการณ์ และมีความน่าเชื่อถือที่แหล่งข้อมูลไม่ลำเอียง

สรุปได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน โดยจะเห็นว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร คือ สิ่งที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน เพราะการสื่อสารจะช่วยสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย นำมาซึ่งความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมในการศึกษาครั้งนี้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดของ Stringer (2002) ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบ 6 ด้านดังนี้ มิติด้านโครงสร้างการทำงาน มิติด้านมาตรฐานการทำงาน มิติด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มิติด้านการยอมรับ มิติด้านการสนับสนุนกันและกัน และมิติด้านความรู้สึกรักผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ และนำพาให้องค์การก้าวหน้าต่อไปได้ และแนวคิดของ แอนเดอร์สันและนาลัส (Anderson and Narus, 1990) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการสื่อสารเป็นตัวแปรตาม สำหรับการศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ พบว่าสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของแอนเดอร์สันและนาลัส ที่ระบุถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยใช้องค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้ 1) การสื่อสารที่ตรงประเด็น 2) การสื่อสารได้ทันเวลา และ 3) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ส่วนกระบวนการสื่อสารสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิด เบร์โล (David K. Berlo, 1960) ที่ระบุว่าจะองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่ 1) ผู้ส่งสารต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร 2) ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหาและวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 และ 4) ผู้รับสาร ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุมาภรณ์ จันทรจุฬา และ จริญญา ปานเจริญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย



บรรยากาศภายในและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการ สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระเบียบวิธีในการวิจัย

1. ประชากรที่จะใช้ในการวิจัย คือ เพศชาย-หญิง เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 454 คน ซึ่งเป็นจำนวนพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้รับการบรรจุภายในปีงบประมาณ 2563 (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 454 คน จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศภายในองค์กร ตามแนวความคิดของ stringer (2002) แบ่งองค์ประกอบเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ด้านการยอมรับ ด้านการสนับสนุนและกัน ด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ตามแนวความคิดของ เบอร์โล (Berlo, 1960) แบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสาร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ตามแนวความคิดของ Anderson and Narus (1990) แบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารที่ตรงประเด็น การสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล การสื่อสารทันต่อเวลาและสถานการณ์ โดยข้อคำถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้อง



ของการใช้ภาษา แล้วนำมาหาค่า IOC (Index of Objective Congruence) โดยผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.50 ขึ้นไป มีข้อคำถามทั้งสิ้น 45 ข้อ ที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค กำหนดเกณฑ์ผ่านที่ 0.70 ขึ้นไป โดยแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่า t-test Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ANOVA และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 76.16 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 54.64 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 51.99 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 71.19 ส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งงานปฏิบัติการ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.12 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.04

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบรรยากาศองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บรรยากาศองค์การด้านความรู้สึกรักผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการสื่อสารด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารโดยรวมพบว่า พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

5. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยเลือกใช้การทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test และ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (Sig.)
1. เพศ	0.81
2. อายุ	0.70
3. สถานภาพ	0.25
4. ระดับการศึกษา	0.03*
5. ระดับตำแหน่งงาน	0.76
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร	0.07
7. รายได้ต่อเดือน	0.82

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปรากฏดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปัจจัยด้าน
บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.71	0.18		4.02	0.01*
บรรยากาศองค์การ					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็น ในด้านโครงสร้างการทำงาน	0.08	0.05	0.09	1.46	0.15
2. ผลรวมระดับความคิดเห็น ในด้านมาตรฐานในการทำงาน	0.24	0.06	0.31	4.15	0.01*
3. ผลรวมระดับความคิดเห็น ในด้านความรับผิดชอบใน การทำงาน	0.09	0.04	0.09	2.18	0.03*
4. ผลรวมระดับความคิดเห็น ในการยอมรับ	0.10	0.05	0.13	1.95	0.05
5. ผลรวมระดับความคิดเห็น ในการสนับสนุนกันและกัน	0.10	0.05	0.12	1.97	0.05
6. ผลรวมระดับความคิดเห็นใน ด้านความรู้สึกผูกพันและ รับผิดชอบต่อองค์การ	0.20	0.04	0.23	5.39	0.01*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านความ
รับผิดชอบในการทำงาน และด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านโครงสร้างในการทำงาน ด้านการยอมรับ และด้านการ
สนับสนุนกันและกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.21	0.17		.29	.20
กระบวนการสื่อสาร					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผู้ส่งสาร	.11	0.06	0.10	.85	.07
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ข้อมูลข่าวสาร	0.44	0.05	0.46	23	.01*
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ช่องทางการสื่อสาร	0.18	0.05	0.19	.33	.01*
4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผู้รับสาร	.20	0.06	0.18	.35	.01*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยกระบวนการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผู้ส่งสาร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



อภิปรายผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารณ จันทรจุฬา และจรูญญา ปานเจริญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับและความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนกันและกันอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสตริงเจอร์ (Stringer, 2002, pp. 10-11 อ้างถึงใน ทศนา สุขเปี่ยม (2555) ที่กล่าวว่าหากมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันที่แข็งแกร่งและมีอยู่มากจะส่งผลให้ระดับของความจงรักภักดีสูงบุคลากรก็จะยอมรับในข้อผูกพันเพื่อเป้าหมายขององค์กร

2) ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยด้านผู้รับสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณฐกร กิตติลาภิน (2560) พบว่า ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ แจ่มจำรัส (2557) พบว่า กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น การสื่อสารในมหาวิทยาลัยเป็นแบบตามโครงสร้างของหน่วยงานราชการ มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายส่วนใหญ่จะสื่อสารในรูปแบบของเอกสาร คำสั่ง ประกาศ หนังสือเวียน บันทึกข้อความ เว็บไซต์ สื่อ social network เช่น line face book และใช้ระบบ e-office ระบบ sms มีระบบการตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับขั้นทำให้เอกสารส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ แจ่มจำรัส (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการ



สื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างตามลำดับ โดยร่วมกันพิจารณาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)” โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ซึ่งจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระดับการปฏิบัติงานพบว่าบุคลากรที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณฐอร กิตติลาภิน (2560) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีหรือผู้บริหารสถานศึกษาอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลมาจากบรรยากาศองค์กร และกระบวนการสื่อสาร โดยแนวทางการประยุกต์ใช้อธิบาย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ผู้บริหารและหน่วยงานควรมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งปริมาณงานที่มอบหมายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมหรือการมีส่วนร่วมของบุคลากร ให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กรเพื่อเป็นการสร้างความผูกพัน ความสามัคคี และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีการสรุปประเด็นสาระสำคัญของข้อมูลข่าวสาร ให้ชัดเจนเพื่อสามารถเผยแพร่ได้อย่างเหมาะสม ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือรวมถึงสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารได้ควรมีการสร้างความร่วมมือ สร้างความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร และเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและควรมีช่องทางการค้นหาข่าวสารย้อนหลังได้สะดวกรวดเร็วและ



ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร โดยการจัดอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ และรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสื่อสารออกไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรสายวิชาการและข้าราชการ หรือส่วนราชการอื่น เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันไป บรรยากาศองค์กรและกระบวนการสื่อสารมีความแตกต่างกัน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จึงไม่สามารถลงรายละเอียดหรือทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ได้ จึงควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัญหาและหาแนวทางการแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาในระดับผู้บริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และแม่นยำ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

ณฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

ทัศนาศุขเปี่ยม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามการรับรู้ของบรรณารักษ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

นวลปรารค์ ภาคสาร. (2559). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและความยุติธรรมขององค์กรที่มีต่อ

ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 13(1), 41-62.

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการ

สื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.



- อักรัช แสนสิงห์. (2560). บรรยากาองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และ จริญญา ปานเจริญ. (2562). อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาภายในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *สุทธิปริทัศน์*, 33(107), 235-246.
- Anderson, J. C., & Narus, J.A. (1990). A Model of Distributor Firm and Manufacture Firm Working Partnerships. *Journal of Marketing*, 54, 42-58.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Goyer, R.S. (1970). Communication, communicative process, meaning toward a unified theory. *Journal of communication*, 20, 4-16.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. Jr. (1968). *Motivation and organisational climate*. Boston: Harvard Business School.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.