

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคม  
ออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร

Communication Climate in Workplace, Communication Process, and  
Social Media Affecting Communication Efficiency of Private Company's  
Employees in Bangkok



ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผล  
ต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Communication Climate in Workplace, Communication Process, and Social Media  
Affecting Communication Efficiency of Private Company's Employees  
in Bangkok



กรณีศึกษาอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2557



©2558

เบญจวรรณ แจ่มจำรัส

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย เบญจวรรณ แจ่มจำรัส

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คั่นธงค์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

เบญจวรรณ แจ่มจำรัส. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (109 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิตธนกร

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .840 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: บรรยากาศในการสื่อสาร, กระบวนการสื่อสาร, สื่อสังคมออนไลน์, ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

Jamchomroon, B. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.  
Communication Climate in Workplace, Communication Process, and Social Media  
Affecting Communication Efficiency of Private Company's Employees in Bangkok  
(109 pp.)

Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

### ABSTRACT

The study aimed primarily to explore the communication climate in workplace, communication process, and social media affecting communication efficiency of private company's employees in Bangkok. Closed-ended survey questionnaires were reviewed the validity of content by experts, conducted the pilot test with the reliability of .840, and implemented to collect data from 200 employees who worked for private companies and lived in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 26 - 30 years old. Their education backgrounds were higher than a bachelor's degree and they earned an average monthly income of 25,001 - 35,000 baht. The results of hypothesis testing revealed that the communication climate in workplace in terms of participative decision making affected the communication efficiency of private company's employees in Bangkok the most, followed by the communication process in terms of communication channels, the communication climate in terms of mutual support, the communication process in terms of sender, and the communication climate in terms of top-down communication, respectively. These factors predicted the communication efficiency of private company's employees in Bangkok for 63.1 percent at .05 statistically significant levels.

*Keywords: Communication climate, Communication process, Social media,  
Communication efficiency*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิธนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

เบญจวรรณ แจ่มจำริญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1      บทนำ	
1.1   ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2   วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3   กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.4   สมมติฐานของการวิจัย	5
1.5   ขอบเขตของการวิจัย	6
1.6   ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7   นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2      แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร	11
2.2   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร	22
2.3   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์	29
2.4   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร	34
2.5   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3      ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1   ประเภทของงานวิจัย	46
3.2   ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	46
3.3   เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
3.4   การทดสอบเครื่องมือ	54
3.5   วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.6   สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	62
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร	68
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	75
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	80
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	83
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	88
5.3 การอภิปรายผล	90
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร	94
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	95
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	101
ประวัติผู้เขียน	109
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: การแบ่งประเภทของสื่อ	27
ตารางที่ 3.1: แสดงรายชื่อเขตรายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต	48
ตารางที่ 3.2: แสดงตัวแปรระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตารางที่ 3.3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเอกชน	50
ตารางที่ 3.4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานเอกชน	52
ตารางที่ 3.5: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	55
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	60
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	61
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	62
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการไว้วางใจ	63
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	63
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	64
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	65
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	66
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน	67
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ส่งสาร	69
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้รับสาร	69
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลข่าวสาร	71
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของช่องทางการสื่อสาร	72
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสื่อสังคมออนไลน์	73
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กร	74
ตารางที่ 4.19: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายใน องค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	76
ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	80

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: เครือข่ายสังคมออนไลน์ยอดนิยม	2
ภาพที่ 1.2: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง ปัจจัย บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคม ออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	5
ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสาร ภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	79



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความเป็นผู้นำที่ก้าวนำองค์กรอื่นๆ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการปรับตัวให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ท่ามกลางสภาพการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง (Thailand Internet User Profile, 2014) ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น “การสื่อสาร” กล่าวได้ว่า เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด (พัชนี ธีระเสนา, 2550) เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทาง และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

“กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร จากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการสื่อสารหรือการบริหารงานที่ดีขึ้น พบว่า การสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก (ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์, 2557)

จากการสำรวจโดย Retrevo (2012) ซึ่งศึกษาผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะในเว็บไซต์ยอดนิยม เช่น Facebook, Twitter, Hi5 และอื่นๆ พบว่า ในปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของคนมากขึ้น ประเทศไทย ใช้ Facebook มากเป็นอันดับ 9 ของโลก เท่ากับประเทศเยอรมนี โดยมีจำนวนผู้ใช้งานมากถึง 28 ล้านราย คิดเป็น 42% ของประชากรทั้งประเทศไทย การเติบโตของผู้ใช้ Facebook ทั่วโลก เมื่อเทียบกับปี 2013 แล้ว Facebook มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น 9% (ดังแสดงในภาพที่ 1.1) ซึ่งปัจจุบันนี้ มีจำนวนผู้ใช้ Facebook ทั่วโลกทั้งสิ้น 1,251 ล้านราย ในประเทศกลุ่มอาเซียนนั้น ประเทศไทยมีผู้ใช้งานมากเป็นอันดับ 3 ของอาเซียน รองจากที่ 1 อินโดนีเซีย และที่ 2 ฟิลิปปินส์ โดยรวมแล้วผู้ใช้ Facebook ในประเทศในกลุ่มอาเซียน มีประมาณ 170,740,000 ราย (ภาวูธ พงษ์วิทย์ภาณุ, 2557) ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน พบว่า ผู้ใช้งานเกือบครึ่งหนึ่งมีการติดตามความเคลื่อนไหวเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งก่อนเข้านอนและตอนตื่นในตอนเช้า และ 16% ของจำนวนผู้ใช้งานได้รับข้อมูลข่าวสารประจำวันจากเว็บไซต์เหล่านี้

ภาพที่ 1.1: เครือข่ายสังคมออนไลน์ยอดนิยม



ที่มา: สุรางคณา วายุภาพ. (2557). ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557. สืบค้นจาก <http://thumbsup.in.th/2014/08/thailand-internet-user-profile-2014/>.

นอกจากนี้ ผลสำรวจยังพบว่า มีผู้ใช้มากกว่าครึ่งหนึ่งที่ต้องติดตามความเคลื่อนไหวเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ของตนอย่างน้อยวันละหนึ่งครั้ง และมากกว่า 10% ที่เข้าไปดูความเคลื่อนไหวล่าสุดทุกๆ 2-3 ชั่วโมง ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นที่นิยมและมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตประจำวันในกลุ่มคนที่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้เครือข่ายขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ และเติบโตต่อไปอีกในอนาคต นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อความบันเทิงและการสื่อสารเป็นหลัก โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 การพูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ร้อยละ 78 อันดับ 2 อ่านข่าวหรือ e-book ร้อยละ 56 และอันดับ 3 ค้นหาข้อมูล ร้อยละ 56 (สุรางคณา วายุภาพ, 2557)

นอกจากนี้ ผลการสำรวจจากประเทศสหรัฐอเมริกาที่ยืนยันการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี และเติบโตเป็นอันดับต้นๆ ของโลกออนไลน์ ดังนั้น นักการตลาดจึงมีแนวโน้มในการเลือกใช้สื่อ รูปแบบนี้มากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป (The Wave 3 Report ของ Universal McCann, 2014) แสดงให้เห็นว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมาก เพราะผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) นิยมโพสต์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือแบรนด์ ผ่านบล็อก หรือในกลุ่มสังคมออนไลน์ของตนเอง นอกจากนี้ การวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีทัศนคติในเชิงบวกต่อบริษัทหรือองค์กรที่สร้างบล็อกเป็นของตนเอง จากงานวิจัยด้านพฤติกรรมองค์กรเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ พบว่าการใช้สื่อสารการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพในการสื่อสารภายในองค์กรได้ เนื่องจากในปัจจุบันพฤติกรรม ความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน และรูปแบบของการพัฒนาสื่อได้มีความเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาและทิศทางของเทคโนโลยี ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการทำงานในศตวรรษที่ 21 ก็มีความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน หากองค์กรสามารถนำสื่อที่มีในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและแบบทันสมัย มาปรับประยุกต์ใช้จะสามารถสร้างรูปแบบสื่อสารที่สามารถยกระดับของการพัฒนาองค์กรได้ (สลิตตาสาริบุตร, 2554)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความหลากหลาย เนื่องจากกลุ่มคนวัยทำงานต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานและการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกกลุ่มคนดังกล่าวในการศึกษารุ่นนี้ เพื่อให้ทราบพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในการเข้าถึงเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสำหรับการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการสื่อสาร

ขององค์กรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

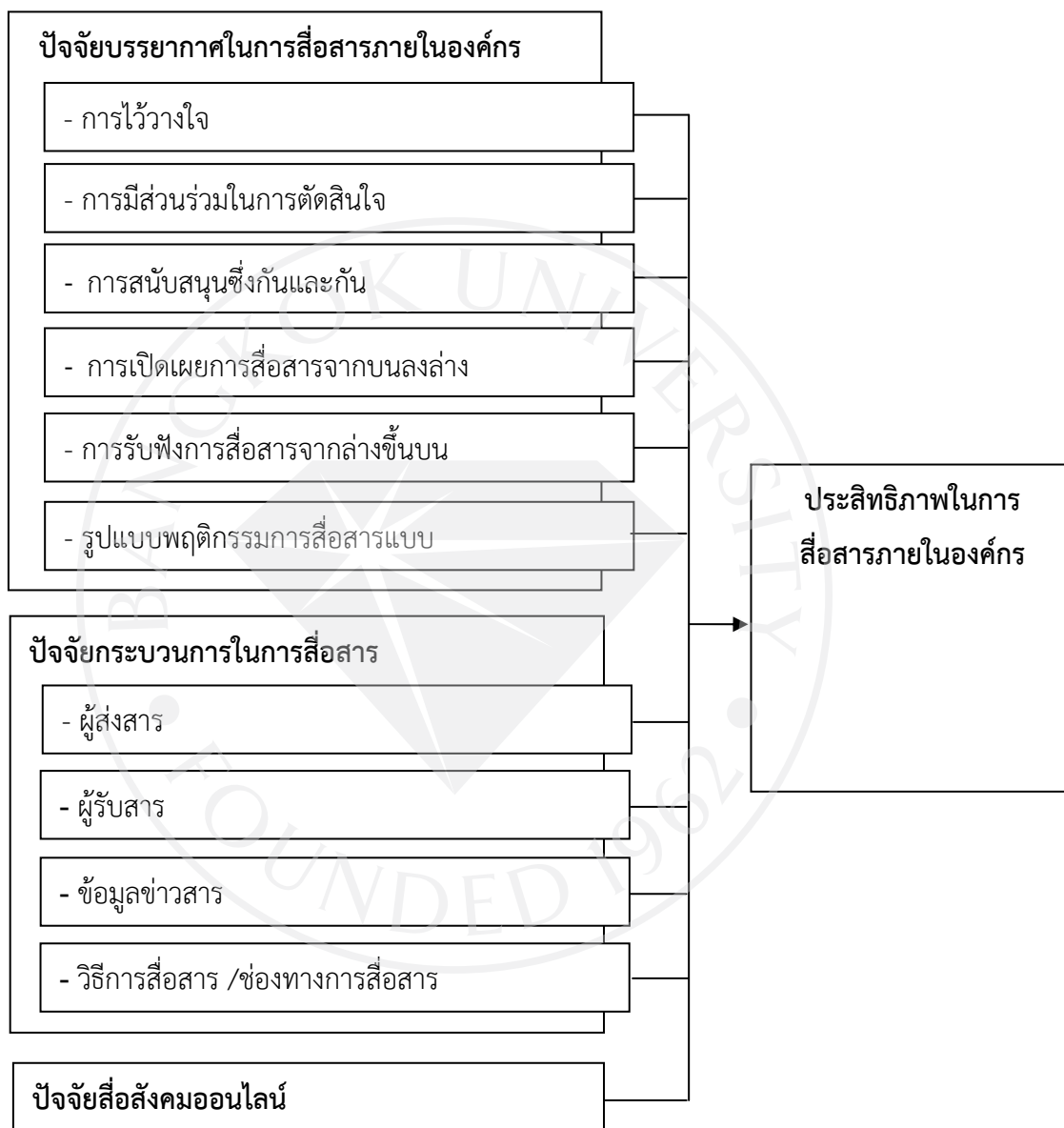
### 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.1





ภาพที่ 1.2 : กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1.4.1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ดังนี้

1.4.1.1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.1.2 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.1.3 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.1.4 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.1.5 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.1.6 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.2 กระบวนการในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ดังนี้

1.4.2.1 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.2.2 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.2.3 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.2.4 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

1.4.3 สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

## 1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทเอกชนทั้งชายและหญิง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1997) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมาก (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 200 ตัวอย่าง

### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ 1) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน 2) กระบวนการในการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร วิธีการสื่อสารช่องทางการสื่อสาร และ 3) สื่อสังคมออนไลน์

1.5.2.3 ขอบเขตด้านสถานที่ สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.2.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

1.6.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ เข้าใจถึงบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์

1.6.3 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในองค์กรให้มีมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.6.4 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจได้ค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

1.6.5 ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การสื่อสารภายในองค์กร** หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กร ของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นแล้วยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่างๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระบุสิ่งที่สมาชิกในองค์กรต้องกระทำเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กร เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ ถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ (วนาวลัย, 2553) โดยมีองค์ประกอบเหล่านี้ด้วย ได้แก่ การไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผย การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน

**การไว้วางใจ** หมายถึง พนักงานขององค์กรมีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และได้รับความแนะนำจากหัวหน้างาน ผลการปฏิบัติงานได้รับความศรัทธา เชื่อถือ ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการควบคุม

**การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** หมายถึง ทางองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

**การสนับสนุนซึ่งกันและกัน** หมายถึง พนักงานสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีการรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน

**การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่ง แจ้งข่าวสารข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และกำหนดนโยบายแผนงานต่างๆ ขององค์กรทั้งหมด

**การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน** หมายถึง พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจร่วมแก้ปัญหา มีการโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นหากว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และยังสามารถเข้าพบขอคำปรึกษาขอคำแนะนำในเรื่องงานจากผู้บังคับบัญชาได้

รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน มีการประชุมปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็นร่วมมือกันปฏิบัติ พุดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่เสมอ

**กระบวนการในการสื่อสาร** หมายถึง การติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรมการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์ และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่องๆ ไปชราวมม์ (Schramm, 1973) ดังนั้นการสื่อสารต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญๆ 4 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) ข้อมูลข่าวสาร (Message) และวิธีการสื่อสาร เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

**ผู้ส่งสาร** หมายถึง พนักงานผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการสื่อออกไป มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ มีความรับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสาร และรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

**ผู้รับสาร** หมายถึง พนักงานมีทักษะในการฟัง การอ่าน ที่ดีสามารถวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา และนำไปพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานให้ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และเข้าใจข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว

**ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง ข้อมูลที่พนักงานได้รับจากองค์กร ตรงความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม

**ช่องทางการสื่อสาร** หมายถึง การมีการถามตอบการสร้างทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด และได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้

**สื่อสังคมออนไลน์** หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมและ มีการทำกิจกรรมร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่ง อยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์มีการแพร่ขยายออกไปเรื่อยๆ โดยใช้รูปแบบของการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต มีการสร้างเครือข่ายชุมชนเสมือนบน เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ ติดต่อสื่อสาร การทำกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการใช้

ประโยชน์ ทางด้านการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง คนในสังคม ปัจจุบันส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตอยู่กับสังคมออนไลน์เพิ่ม มากขึ้น มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อบอกเล่า เรื่องราว ประสบการณ์ รูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้จัดทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่อต่างๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้ กับเพื่อนและผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตนได้ทราบผ่าน ทางเว็บไซต์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อติเทพ บุตราช, 2553)

**ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร** หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด สามารถติดต่อประสานงานสำเร็จตามเวลา และรวดเร็ว และสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร

##### 2.1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) หรือในบางแห่งเรียกว่า “บุคลิกภาพขององค์กร” (Organizational Personality) นี้หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพรวมเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา (นิภา แก้วศรีงาม, 2532)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงรวบรวมนิยามของบรรยากาศองค์กรที่น่าสนใจดังนี้

ลิทวิน และสติงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968, p. 21) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและปฏิบัติงานในองค์กร

กิลเมอร์ (Gilmer & Von, 1971, p. 28) ให้ความหมายว่า ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นรวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กรนั้นด้วย

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 667) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์กรคือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์กร คือ กลุ่มลักษณะต่างๆ ภายในองค์กรที่สมาชิกรับรู้ โดยลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย บรรยากาศถึงสภาพขององค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็น ความ



แตกต่างกันระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง เป็นลักษณะที่คงทน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของคนในองค์การ

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 10) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าหมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์การในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

นงค์เยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 10) ให้ความหมายว่า การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การและมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของพนักงาน

รติกรณ์ จงวิศาล (2554, หน้า 11) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ และลักษณะเฉพาะขององค์การเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

จากความหมายของนักวิชาการต่างๆ จึงมีความเห็นว่า แต่ละความหมายนั้นคล้ายคลึงกัน จึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง การรับรู้ของบุคลากร หรือพนักงานภายในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ สมาชิกสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของบุคลากรหรือพนักงาน

### 2.1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ จะเป็นตัวบ่งชี้บอกลักษณะขององค์การ นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ไว้ดังนี้

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979, p. 365) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์การ มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 420) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์การ รูปแบบขององค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์การต่อพนักงานได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์การด้วยโดยสรุป จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์การ เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์การได้ โดยบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ จำเป็นจะต้องทราบถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การและหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การด้วย



โซลคัม และเฮลริ๊กเกิล (Slocum & Hellriegel, 2011, p. 440) กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับการรับรู้บรรยากาศของพนักงานต่อองค์การตนเอง หากต้องการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

สุพัตรา เพชรมณี และ เขียวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2528, หน้า 30-32) ได้สำรวจองค์ประกอบด้านต่างๆ ของบรรยากาศองค์การจากทฤษฎีของนักวิชาการ และได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 19 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน
2. รางวัลตอบแทน (Rewards System) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน มีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน
3. การรวมอำนาจ (Centralization of Authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวบอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง
4. การสนับสนุนให้พนักงานมีการอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาของบุคลากรในองค์การ
5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security Versus Risk) หมายถึง การที่องค์การเปิดโอกาสให้มีการแสดงออกริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ โดยปราศจากการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงในการทำงาน
6. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ (Tolerance of Conflict) หมายถึง ระดับที่ความขัดแย้งในองค์การสามารถเปิดเผยกันได้ หรือเป็นเรื่องปกติธรรมดา
7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่นของพนักงาน
8. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์การมีสภาพที่น่าอยู่ น่าทำงาน
9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง องค์การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่
10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Motivation to Achieve) หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์
11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความเป็นอิสระในการทำงานหรือตัดสินใจ

12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชาได้สร้างความอบอุ่นและสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
  13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึง ระดับที่องค์กรมีอุปสรรคในการทำงาน
  14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
  15. การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย (Openness of Communication) หมายถึง ระดับที่การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน
  16. การแบ่งชั้นต่างๆ ในองค์กร (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์กร
  17. การใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุม (Use of Control Data) หมายถึง ระดับข้อมูลรายงานต่างๆ ถูกนำไปใช้ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน
  18. ความแตกต่างภายในองค์กร (Heterogeneity) หมายถึง ระดับที่ค่านิยม ทักษะหรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์กรมีความแตกต่างกัน
  19. สภาพของวุฒิภาวะ (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกภายในองค์กรมีความรับผิดชอบ มีสำนึก หรือมีวุฒิภาวะในการทำงาน
- ลักษณะดีใจเย็น (2537, หน้า 19) ได้สรุปบรรยากาศองค์การไว้ 4 ด้าน ดังนี้
1. ความเป็นอิสระของบุคคล (Individual Autonomy) คือ ความเป็นอิสระของบุคคลในการทำงานตามที่ตนรับผิดชอบ ไม่ต้องขึ้นอยู่กับผู้อื่น และได้ใช้ความคิดริเริ่ม
  2. ระดับของโครงสร้าง (Degree of Structure) คือ ระดับของเป้าหมายในการทำงานและวิธีการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะถูกกำหนดขึ้นและมีการสื่อสารภายในองค์กร
  3. เน้นการให้รางวัล (Reward Orientation) คือ ระดับที่องค์กรให้รางวัลแก่บุคคลสำหรับการทำงานหนัก หรือทำงานได้ประสบความสำเร็จ
  4. การเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support) คือ การสนับสนุน และได้รับการกระตุ้นจากหัวหน้างาน
- ดังนั้นองค์ประกอบบรรยากาศองค์การดังกล่าวนี้มีความสำคัญหลายๆ หลายด้าน เช่น มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิก องค์กร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศองค์การต่อพนักงานได้อย่างเหมาะสม เป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

### 2.1.3 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านต่างๆ ของสมาชิกภายในองค์กร การศึกษาองค์การในแง่มุมต่างๆ จึงต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศของ

องค์การ เพราะบรรยากาศขององค์การไม่ได้หมายถึงเพียงว่าเป็นอุณหภูมิหรือภูมิอากาศที่ส่งผลต่อร่างกายเท่านั้น แต่จะหมายครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคคลด้วย ซึ่งบรรยากาศในองค์การนี้จะมีส่วนสำคัญต่อผลิตผลและประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก เพราะถ้าองค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกขององค์การทำงานได้อย่างเต็มที่ อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลิตผลขององค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศขององค์การไม่ดี ย่อมจะเป็นสิ่งบั่นทอนความสามารถของสมาชิก ไม่จูงใจให้สมาชิกขององค์การตั้งใจทำงานเท่าที่ควรเป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2532, หน้า 192)

Hellriegel & Slocum (1974) เห็นว่า นักบริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์การเพราะบรรยากาศขององค์การจะช่วยให้ผู้บริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้หากมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่เสนอความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น Kolb, Rubin & McIntyre (1979) ชี้ว่า แนวความคิดเรื่องบรรยากาศขององค์การจะช่วยให้

- 1) เข้าใจถึงผลกระทบต่อน้ำที่ต่างๆ ของคนในองค์การ ทั้งความสามารถในการผลิตและความผูกพันต่อองค์การ
- 2) บรรยากาศขององค์การจะช่วยให้การศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปแบบต่างๆของการบริหารที่มีต่อคน พฤติกรรมขององค์การและสุขภาพขององค์การ

Steers & Porter (1979) ชี้ว่าบรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและความพึงพอใจที่จะอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ยังเห็นว่าหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศขององค์การ เพราะบรรยากาศขององค์การถูกสั่งสมจากความเป็นมา วัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่ออดีต

Litwin & Stringer (1985) เชื่อว่าแง่มุมต่างๆ ขององค์การไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ สามารถศึกษาได้ด้วยแบบความคิดที่ว่าด้วยบรรยากาศขององค์การ ซึ่งสมาชิกสามารถหยั่งรู้ ู้สึก หรือมีมโนภาพได้ว่า องค์การของตนมีบรรยากาศน่าทำงานหรือไม่อย่างไร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์การมีความสำคัญต่อสมาชิกขององค์การทุกระดับ เพราะบรรยากาศขององค์การเป็นดังแปรสำคัญในการมีส่วนร่วมกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์การ ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์การซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนอย่างสำคัญที่จะทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังคำกล่าวของ นิภา แก้วศรีงาม (2532) ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับบรรยากาศภายในองค์การ ในขณะที่เดียวกันบรรยากาศภายในองค์การจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าองค์การนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

### 2.1.4 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

ในการศึกษาบรรยากาศองค์การนั้นจำเป็นต้องเข้าใจถึงมิติต่างๆ ซึ่งมิติเหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวัดบรรยากาศองค์การ นักวิชาการจึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ บรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

ซินโฮ หลิน (Chinho Lin, 1999, p. 866) ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ได้แก่

1. ทักษะคติต่างๆ ไป หมายถึง ทักษะคติของพนักงานทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน
  2. ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน
  3. การคาดหวังในความมั่นคงในงาน การมองความมั่นคงในงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน
  4. การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์การมองพนักงานเป็นคนมากกว่าที่จะเป็นแค่เครื่องจักรในการทำงาน
  5. การยึดถือตนเองเป็นหลัก
  6. ประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งด้านโครงสร้างและความคิดสร้างสรรค์
  7. พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะเชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว
  8. ความพยายามกระตือรือร้นของพนักงาน
  9. เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงาน
  10. การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์การ
  11. การจัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารพยายามที่จะใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงาน
- อัลทแมน (Altman, 2000, p. 63) ได้เสนอคุณลักษณะขององค์การไว้ดังนี้
1. คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานต่อองค์การ
  2. คุณลักษณะของบทบาท (Role Characteristics) ที่บุคคลนั้นได้รับมีบทบาทที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่มีความขัดแย้งของบทบาทและไม่มีบทบาทมากเกินไป
  3. ลักษณะองค์การ (Organization Characteristics) ต้องมีคุณภาพ มีลักษณะเฉพาะ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติขององค์การมีความยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในองค์การ
  4. ลักษณะของผู้นำ (Leader Characteristics) มีคุณสมบัติของผู้นำให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงาน ระดับความน่าเชื่อถือของหัวหน้างาน

5. ลักษณะของกลุ่มงาน (Work Group Characteristics) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน ให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่ม ความภูมิใจในหน่วยงานของตน ความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงาน คนใหม่เข้าทีม

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 18) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ ลักษณะของการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
  2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน
  3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา
  4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
  5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่างๆ
- นงค์เยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 15) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 ด้าน

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายการบังคับบัญชา เป้าหมายองค์การ ความซับซ้อนของระบบงาน กฎระเบียบต่างๆ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การหมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อ ปรัชญา และแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์การ ทั้งในด้านการสรรหา การรักษา และการพัฒนาพนักงาน
3. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพของในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่น เป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นนี้ แม้ว่าการแบ่งองค์ประกอบไว้แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแนวพบว่า มีความเกี่ยวข้องในด้านเนื้อหา ไม่แตกต่างกัน

### 2.1.5 ลักษณะของบรรยากาศองค์การ

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ทำให้เกิดลักษณะของบรรยากาศองค์การในรูปแบบต่างๆ ซึ่งนักวิชาการได้แบ่งลักษณะบรรยากาศขององค์การไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2532, หน้า 37-40) แบ่งบรรยากาศการทำงานในองค์การออกเป็น 2 ประเภท คือ

#### 1. บรรยากาศที่ไม่เป็นสุข (Defensive Climate) ประกอบด้วย

1.1 การวิพากษ์วิจารณ์ ผู้บริหารจะจู้จี้วิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิติเตียน สั่งสอน และตัดสินผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่ยอมรับฟังคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 การบังคับควบคุม ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ ถืออำนาจบาตรใหญ่ของตน และพยายามจะเปลี่ยนแปลงผู้ใต้บังคับบัญชาตามความต้องการของตน

1.3 การบิดเบือนหรือไม่จริงใจ ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อประโยชน์ของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามที่พูด หรือไม่ก็บิดเบือน หรือตีความหมายอย่างผิดๆ

1.4 ความเฉยเมยผู้บริหารไม่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เฉยเมยต่อทุกข์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาส่วนตัว หรือมีความขัดแย้งใดๆ ก็ไม่ใส่ใจที่จะช่วยเหลือ

1.5 การมีอำนาจเหนือกว่า ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าบกพร่องอยู่เสมอ

1.6 ความตื้อตึง ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่า ยึดมั่นในกฎระเบียบและไม่เต็มใจที่จะยอมรับ ความผิดใดๆ องค์กรที่มีบรรยากาศไม่เป็นสุข พนักงานจะมีลักษณะตัวใครตัวมัน ชอบแก้ตัว และมีขวัญกำลังใจ



## 2. บรรยากาศที่มีการสนับสนุน (Supportive Climate) ประกอบด้วย

- 2.1 ความยืดหยุ่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยืดหยุ่นในการทดลองทำอะไรใหม่ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - 2.2 ความเข้าใจ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งยอมรับความรู้สึก และค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 2.3 ความเสมอภาค ผู้บริหารไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่ง หรือสถานภาพของตนมาควบคุมสถานการณ์ และยอมรับนับถือตำแหน่งของผู้อื่นรวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 2.4 ความเปิดเผยจริงใจ การสื่อความหมายของผู้บริหารมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงจูงใจอื่นๆ ที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ
  - 2.5 เน้นที่การแก้ปัญหา ผู้บริหารหาหนทางที่อธิบายปัญหามากกว่าจะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกันและไม่บังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วย
  - 2.6 การสื่อความหมายชัดเจน การสื่อความหมายของผู้บริหารชัดเจน อธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรม
- ในองค์การที่มีบรรยากาศสนับสนุน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจดี เข้าใจกันและช่วยกันแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ลิทวิน และสติงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968, pp. 189-190) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จ (Achievement Climate) เป็นลักษณะบรรยากาศที่เน้นความรับผิดชอบส่วนบุคคล ให้การยอมรับ และมีรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
2. บรรยากาศที่เน้นความสัมพันธ์ (Affiliative-oriented Climate) คือ เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่ม และมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นจริงใจ ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคล ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่ไม่เข้มงวดหรือบีบบังคับเกินไปและให้การยอมรับว่าบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน
3. บรรยากาศที่เน้นอำนาจ (Power-oriented Climate) คือ มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บุคคลยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่งอำนาจหน้าที่สถานะในระดับสูง กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการ แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง

ลักษณะของบรรยากาศองค์การ โดยนักวิชาการต่างๆ ได้แบ่งลักษณะออกไว้หลาย ลักษณะ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ ลักษณะบรรยากาศที่มีการสนับสนุน โดยมีสภาพบรรยากาศเป็นบวก มีความ

ยืดหยุ่น ความเข้าใจเสมอภาค มีความจริงใจ สภาพแวดล้อมที่ดี และลักษณะบรรยากาศที่ไม่ เป็นสุข  
มีบรรยากาศเป็นลบ เช่น การไม่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา การบังคับควบคุม การใช้อำนาจ ในทางที่  
ไม่ถูก ความตึงเครียด เป็นต้น

Likert (1961) มององค์การในเชิงระบบทั้งระบบและให้แบ่งรูปแบบบรรยากาศองค์การ  
ออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบเผด็จการ (Exploitive Authoritarian) ผู้บริหารให้ความพึงพอใจและจริงใจต่อ  
ผู้ร่วมงานน้อยมาก การจูงใจให้ทำงานเป็นไปโดยการบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานกลัว การติดต่อสื่อสารเป็น  
แบบทางเดียว คือ จากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติการ อำนาจการตัดสินใจต่างๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร  
สูงสุด

2. รูปแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ (Benevolent Authoritarian) ผู้บริหารแสดงท่ามีไว้วางใจ  
และจริงใจต่อผู้ปฏิบัติการ จูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยการให้รางวัล หรือบังคับบ้าง บางครั้งผู้ปฏิบัติการ  
สามารถติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารได้บ้าง และมีอำนาจตัดสินใจในระดับหนึ่งเท่านั้นทั้งนี้ต้องสอดคล้อง  
กับนโยบายที่กำหนดไว้เท่านั้น ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์การ

3. รูปแบบปรึกษาหารือ (Consultative) ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถในด้านการ  
บริหาร วางนโยบายขององค์การไว้กว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางการทำงาน ให้ความไว้วางใจและจริงใจต่อ  
เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนขอคำแนะนำหรือปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ การ  
ติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทางสมบูรณ์ ใช้รางวัลเป็นเครื่องจูงใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม การ  
ตัดสินใจที่สำคัญๆ ยังคงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร

4. รูปแบบมีส่วนร่วม (Participative Group) ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและจริงใจต่อ  
ผู้ร่วมงาน มีการติดต่อสื่อสารทั้งจากผู้บริหารถึงผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานถึงผู้บริหาร และระหว่าง  
ผู้ร่วมงานด้วยกัน จูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำงานและกระตุ้นให้  
ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกันในกลุ่ม

ตามความคิดเห็นของ Likert (1961) บรรยากาศองค์การที่ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์การใน  
รูปแบบที่ 4

Litwin & Stringer (1968) ได้เสนอรูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบเช่นกัน คือ

1. บรรยากาศแบบการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) ซึ่งรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่  
ผู้บริหาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดรูปแบบบรรยากาศเช่นนี้  
จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในงานต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ ผลผลิตลดลง และมี  
ทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มคนในองค์การ



2. บรรยากาศแบบเน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) ผู้ปฏิบัติงานมีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อกัน มีความพึงพอใจในงานสูง แต่ความคิดริเริ่มอยู่ในระดับปานกลาง

3. บรรยากาศที่มุ่งความสำเร็จของงาน (Achievement Oriented Climate) ถือเอาเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลผลิต ความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการให้งานสำเร็จอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

4. บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) มีลักษณะสำคัญ คือ มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ซึ่งบรรยากาศนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดอัตราการลาออกจากงาน อีกทั้งลดต้นทุนการผลิต และลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย

Brown & Moberg (1980) ได้ศึกษารูปแบบบรรยากาศขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นการใช้อำนาจ โดยมีโครงสร้างทางอำนาจที่เห็นเด่นชัด และผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์กรจะเป็นลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องพึ่งพาและเอาใจผู้บังคับบัญชา เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็มีการแข่งขันในระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

2. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งเน้นย้ำในกฎเกณฑ์และระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด บรรยากาศขององค์กรแบบนี้พัฒนามาจากองค์กรแบบแรก กล่าวคือแบบแรกจะปล่อยให้สมาชิกมีการแบ่งปันแย้งซึ่งผลประโยชน์อย่างเต็มที่แต่ต่อองค์กรที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท จะควบคุมการแข่งขันและความขัดแย้งอยู่ภายในกฎเกณฑ์และระเบียบ ซึ่งเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากองค์กรใดมีบรรยากาศเช่นนี้ย่อมเป็นการยากที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ได้

3. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นการทำงาน ซึ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักการเป็นหลักการตัดสินใจ หรือประเมินผลการทำงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรมักจะพิจารณาว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การใช้อำนาจหน้าที่จะเกิดความชอบธรรมก็ต่อเมื่อใช้อำนาจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากคนที่ทำงานในบรรยากาศองค์กรลักษณะนี้ไม่มีความรู้หรือทักษะที่องค์กรต้องการแล้ว องค์กรจะหาคนมาแทนที่โดยทันที

4. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นความสำคัญของคน โดยองค์กรเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กร มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร

การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่อาจระบุว่าการสื่อสาร เริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าว และผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสาร และ กำหนดพฤติกรรม

โรเจอร์ (Rogers, 1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม ของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้ หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่ แสดงออกโดยเปิดเผย

แบลโลว์ กิลสัน และโอดิออร์น (Ballow, Gilson & Odiome, 1962) ได้กล่าวว่า การ ติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิก ในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหาร องค์การอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือ การกระจายหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับ นโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆ กลับมา

ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การ ที่จะทำให้ การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดีด้วยความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความ ร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไม่รู้ตัวตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นทำให้ การประสานงานกันเป็นอย่างดีก็คือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การนั่นเอง

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, หน้า 115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการ สื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกัน โดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)

ชรามม์ (Schramm, 1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการ ถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่ง กันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรม การ สื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์ และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ การพิจารณาความหมายของการ สื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่องๆ ไป ดังนั้น

การสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญๆ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ไม่อยู่นิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ของการสื่อสารนั้นมีเหตุผล 4 ประการ คือ

1. ช่วยให้มีโอกาสที่จะเลือกกระบวนการของการสื่อสาร และปัจจัยต่างๆ เพื่อนำไปใช้กับ กิจกรรมทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้เพราะว่าไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชนิดเดียวที่สามารถนำไปใช้กับข้อมูลต่างๆ ทางการสื่อสารได้โดยสมบูรณ์

2. ช่วยให้เห็นพบความจริงใหม่ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบย่อม ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ กันก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ กัน

3. ช่วยให้เกิดการคาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสารขึ้น และรูปแบบเหล่านี้จะช่วยให้ คาดคะเนได้ว่า อะไรจะเกิดขึ้นในแต่ละสภาพของการสื่อสาร ซึ่งการคาดคะเนเหล่านี้จะช่วยให้การ สื่อสารมีประสิทธิภาพ

4. ช่วยให้เราสามารถหาวิธีมาวัดปัจจัย และกระบวนการในการสื่อสารต่างๆ ได้ เพราะรูปแบบ การสื่อสารแต่ละอย่างมักจะมีลักษณะพิเศษที่เป็นของตัวเองในเรื่องเกี่ยวกับช่องทางของการสื่อสาร หรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งจะสามารถวัดข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้

รูปแบบการสื่อสารของแมคครอสกีและริชมอน แมคครอสกีและริชมอน (McCroskey & Richmon, 1997) ได้กล่าวว่า การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนโดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่ อารจะระบุว่า การสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่ มีที่สิ้นสุดผู้รับข่าว และผู้ส่งข่าว นอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ ก่อให้เกิดข่าวสาร และกำหนดพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุป การเรียนรู้รูปแบบของการสื่อสารหลายๆ รูปแบบจะทำให้เกิดความคิด ความ เข้าใจในกระบวนการสื่อสาร สามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริง ทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละ รูปแบบเป็นอย่างไร จะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารซึ่งเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) คือ สื่อกลางสำหรับให้นำข่าวสารไปยัง ผู้รับข่าวสาร หรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวยระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว ลักษณะของช่อง ทางการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ต้องมีตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ต้องมีวิธีการที่จะ บันทึกข่าวสารลงในตัวนำข่าว นั้น และต้องมีสิ่งที่ทำให้ตัวนำข่าวเดินทางไปยังผู้รับที่เราต้องการได้สิ่งที่ เรียกว่าช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ประการแรก คือ คลื่นเสียง ซึ่งจะนำเสียงของบุคคลแรกให้บุคคลที่ 2 ได้ยิน ประการที่สอง ผู้ส่งข่าวจะต้องมีความสามารถในการพูด คือ พูดเป็นภาษาที่คนอื่นเข้าใจได้

และผู้รับข่าวก็ต้องฟังเป็น และประการสุดท้าย การที่จะทำให้คลื่นเสียงเคลื่อนที่ได้จากผู้พูดไปยังผู้ฟังจะต้องมีอากาศเป็นตัวรองรับ

ในแง่ของจิตวิทยา ช่องทางการสื่อสารคือ ความรู้สึกที่ผู้รับข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารจากผู้ส่งข่าวได้ หมายความว่า เราให้คำจำกัดความของช่องทางการสื่อสารในฐานะที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของความรู้สึกภาษาที่รับรู้ข่าวสารช่องทางการสื่อสารจึงรวมถึงการมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการรู้รส

โดยสรุป ช่องทางการสื่อสารคือ วิธีการที่จะติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร โดยอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การสัมผัส การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส โดยใช้ช่องทางคือ การบันทึกข้อความ คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การพูด การสื่อสาร ความหมายที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้ช่องทางหลายๆ ช่องทาง ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด (การสั่งงาน การประชุม การติดต่อสื่อสารกันทางโทรศัพท์ การส่งข่าว การส่งข่าวทางอินเทอร์เน็ต ลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่างๆ วารสารภายใน) โสตทัศนอุปกรณ์ (เสียงตามสาย) สามารถแบ่งประเภทตามวิธีการต่างๆ ดังนี้คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารทางวาจา และการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

1. การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร (Written Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน ซึ่งอาจเป็นตัวอักษร หรือตัวเลขแสดงจำนวนก็ได้ เช่น หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ (Circulation - Notes - Letters - Memo) ป้าย ประกาศ บันทึกข้อความ รายงานประจำปี แผนข่าวสาร แผ่นปลิว สิ่งตีพิมพ์จดหมายข่าว และวารสาร คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่วนมากผู้บริหารต้องการข่าวสารที่บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แต่บางครั้งการขาดการพิจารณาข้อความของข่าวสารที่ส่งมาให้โดยรอบคอบก็อาจจะเกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์กรได้ (Timm, 1995) โดยมากมักจะพบว่า การสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถทางภาษาน้อย เช่น ถ้าเขาทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร เขาอาจไม่แน่ใจในคำสะกด อีกประการหนึ่ง การติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้นมักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว

2. การติดต่อสื่อสารทางวาจา (Oral Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดย การพูด เช่น การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์โดยวาจา การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (Exit Interview) การอบรม การสัมมนา การพบปะตัวต่อตัว การสนทนาเผชิญหน้า การพูดโทรศัพท์ การฝากบอกต่อ และข่าวลือ ซึ่ง สร้อย ตระกูล อรรถมานะ (2541) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำเสนอข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่า ตนนั้นอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด แต่ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่งๆ หรือใช้เฉพาะในกลุ่มคน หรือคำย่อ รหัส ที่ใช้ในองค์การใดองค์การหนึ่ง การสื่อสารทางวาจา 4 ประกอบด้วย

2.1 การสนทนา แบ่งออกเป็น การสนทนาในเรื่องทั่วไป และการสนทนาในเชิงให้คำปรึกษา ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาที่แบ่งหน้าที่ผู้พูดแน่นอน คือ ฝ่ายหนึ่งถาม ฝ่ายหนึ่งตอบ

2.3 การออกคำสั่งด้วยวาจา เป็นเรื่องที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำทุกหน่วยงาน การใช้วาจาสั่งงาน ควรสั่งด้วยลักษณะที่เด็ดขาด แต่นุ่มนวล โดยผู้บริหารควรคำนึงถึงสถานการณ์ด้วยว่าควรออกคำสั่งแบบใดกับผู้รับคำสั่ง

2.4 การประชุม การประชุมเป็นกิจกรรมที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ เพราะเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

3. การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี (Technologies Communication) เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นเครื่องมือทางเทคนิค ที่มีประโยชน์เป็นส่วนย่อยของกลุ่มหนึ่งของเทคโนโลยีในสังคมมนุษย์ ซึ่งแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันตามแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่ก็มีคุณสมบัติประการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือ การเอาชนะขีดจำกัดความสามารถตามธรรมชาติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การบันทึกและเผยแพร่ข่าวสาร

โดยสรุปแล้ว ช่องทางการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการส่งต่อนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ ถ้าขาดช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานย่อมมีอุปสรรคทำให้การสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเลือกช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม นอกจากผู้บริหารจะต้องคิดถึงเรื่อง ลักษณะพื้นฐานและความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมแล้ว การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารควรที่จะนำช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสื่อสาร และผู้บริหารควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะ และจุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะสื่อไปยังพนักงานให้รอบคอบ

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภาพรวมของการสื่อสารจากคำทำนายเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของ บิลล์ เกตส์ ผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ ที่ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยให้การสื่อสารมีรูปแบบที่หลากหลายทั้งรูปและเสียง บิลล์ เกตส์ ทำนายว่า “ การสร้างเอกภาพในเทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยขจัดช่องว่างระหว่างวิธีการสื่อสารต่างๆ ทั้งอีเมล เสียง การประชุมผ่านเว็บ และรูปแบบอื่นๆ อีกมากมาย ที่เราใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้เราเติมเต็มช่องว่างระหว่างอุปกรณ์ที่เราใช้ติดต่อกับผู้อื่นเมื่อเราต้องการข้อมูล และการประยุกต์ใช้เครื่องมือ

เหล่านั้นกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่เราจำเป็นต้องใช้ข้อมูล มันจะมีผลกระทบต่อผลิตภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความร่วมมือกันอย่างลึกซึ้งทีเดียว”

### องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (สมิต สัจฉกร, 2547)

1. ผู้ส่งสาร หรือแหล่งสาร (Source) คือ ผู้ตั้งต้นทำการสื่อสารกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ผู้ส่งสารอาจเป็นบุคคลเดียว หรืออาจจะมีมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ องค์การหรือหน่วยงานที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้เกิดการสื่อสารก็ถือว่าเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งอาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใดๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถาบันวิทยุกระจายเสียง สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น โดยผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็นหรือวิจารณ์ ฯลฯ
- 1.2 เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี
- 1.3 เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร
- 1.4 เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร
- 1.5 เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2. สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น สารอาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ วัตถุต่างๆ หรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถให้ความหมายเป็นที่เข้าใจได้ อีกทั้งยังหมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

2.1 รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่างๆ



2.2 เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและ ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน หรือโต้ตอบกัน

2.3 การจัดสาร (Message Treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสาร แล้วนำมา เรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการเลือก ใช้รหัสสารที่ เหมาะสม

3. ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อ (Channel or Medium) คือ เครื่องมือ หรือช่องทางที่ผู้ส่ง สารจะใช้ เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคลรับ ช่องที่จะส่งสาร หรือสื่อต่างๆ ที่จะนำสารไป ยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย อาจจะเป็นสื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ เป็นช่องทางที่คลื่นเสียงผ่าน ไปยังผู้ฟังเสียง หรืออาจจะเป็นสื่อที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ ฯลฯ เป็น องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำ สารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร การ แบ่งประเภทของสื่อมีหลากหลายต่างกันไป ดังนี้

ตารางที่ 2.1: การแบ่งประเภทของสื่อ

เกณฑ์การแบ่ง	ประเภทของสื่อ	ตัวอย่าง
1. แบ่งตามวิธีการเข้าและ ถอดรหัส	สื่อวจนะ (verbal) สื่ออวจนะ (nonverbal)	คำพูด ตัวเลข สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง หนังสือพิมพ์ รูปภาพ
2. แบ่งตามประสาทการรับรู้	สื่อที่รับรู้ด้วยการเห็น สื่อที่รับรู้ด้วยการฟัง สื่อที่รู้ด้วยการเห็นและการฟัง	นิตยสาร เทป วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วีดิทัศน์
3. แบ่งตามระดับการสื่อสาร หรือจำนวนผู้รับสาร	สื่อระหว่างบุคคล สื่อในกลุ่ม สื่อสารมวลชน	โทรศัพท์ จดหมาย ไมโครโฟน โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
4. แบ่งตามยุคสมัย	สื่อดั้งเดิม สื่อร่วมสมัย สื่ออนาคต	เสียงกลอง ควินไฟ โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิล วีดิโอเทกซ์

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) : การแบ่งประเภทของสื่อ

เกณฑ์การแบ่ง	ประเภทของสื่อ	ตัวอย่าง
5. แบ่งตามลักษณะของสื่อ	สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์หรือสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อระคน	อากาศ แสง เสียง คนส่งของ ไปรษณีย์ โฆษก หนังสือ นิตยสาร ใบปลิว วิทยุ วิทยุทัศน์ ศิลาจารึก สื่อพื้นบ้าน หนังสือ ใบข่อย
6. แบ่งตามการใช้งาน	สื่อสำหรับงานทั่วไป สื่อเฉพาะกิจ	จดหมายเวียน โทรศัพท์ วารสาร จุดสาร วิทยุทัศน์
7. แบ่งตามการมีส่วนร่วมของผู้รับสาร	สื่อร้อน สื่อเย็น	การพูด การอ่าน

ที่มา: สมิต สัจฉกร. (2547). *องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวสารชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กอง หน่วยงาน หรือโดยวิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7. ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของเขา ศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป



Judith (1990, p. 139 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2548, หน้า 138) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน และตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร”

แม้จะมีการนิยาม “การสื่อสาร” แตกต่างกันก็ตาม แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีพลวัตหรือการเคลื่อนไหว (Dynamic) คือ มีความสัมพันธ์ที่มีผลกระทบ (Effect) ต่อกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร การสื่อสารของมนุษย์จึงมีความต่อเนื่อง (Continuous) มีการเปลี่ยนแปลง (Changing) และต้องอาศัยการปรับตัวตลอดเวลา (Adaptive) (พัชนี เสงี่ยม และคณะ, 2541, หน้า 7)

### 2.3 แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์ Computer-Mediated

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) หรือมักเรียกว่า CMC เป็นกระบวนการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ ผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) โดยการป้อนอักษรผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารก่อนที่สารดังกล่าวจะผ่านเข้าสู่เครือข่าย (เช่น ระบบ LAN และอินเทอร์เน็ต) แล้วถูกถอดรหัส (Decoding) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์อันทันสมัยซึ่งนับว่าเป็นสื่อใหม่นี้ กำลังเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์การสื่อสารที่ละน้อย

แนวคิดหลักที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ มีดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวต้องมีคุณลักษณะในการสร้างปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือ สามารถแสดงผลส่งข้อมูล ได้ตอบ และประมวลผล ทั้งนี้ คุณลักษณะดังกล่าวจะเน้นไปในเรื่องของการส่งข้อมูลกลับ (Feedback) ไปในลักษณะของข้อความ
2. ด้วยเหตุผลของความสะดวกสบายจากการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งในเรื่องของเวลา และสถานที่ (Space and Time) นั้น ทำให้มีผลกระทบโดยตรงกับชีวิตของเรา ทั้งในแง่ของบุคคล ที่จะมีเวลาในการทำงานมากขึ้น มีแหล่งในการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หรือมีกิจกรรมนันทนาการที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มาก

ขึ้น เป็นต้น และในแง่ของกลุ่ม เช่น จากเดิมที่ต้องส่งเอกสารผ่านทางโทรสาร ก็สามารถส่งเอกสารผ่านทางอีเมล หรือการเก็บ หรือส่งข้อมูลข่าวสารจำนวนมหาศาลได้ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว เป็นต้น

ปัจจุบันอาจจะกล่าวได้ว่าแนวคิดการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์นั้น ได้นำมาใช้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเวปไซต์เว็บ ซึ่งสารที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร CMC ผ่านระบบเวปไซต์เว็บจะสามารถเป็นไปได้ทั้งในรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้กระบวนการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์เว็บดังกล่าวยังถูกพัฒนาให้ผู้มีช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

จากเหตุผลของการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ จนมีการพัฒนารูปแบบในการปฏิสัมพันธ์และบริการอื่น ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งประเภทการบริการดังกล่าวได้ตามเกณฑ์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไว้

#### 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-One Asynchronous Communication) คือ การที่ผู้ส่งสารส่งสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้รับสารเพียงคนเดียว และช่วงเวลาปฏิสัมพันธ์นั้น ไม่เป็นไปในลักษณะทันทีทันใด ผู้รับสารอาจจะต้องใช้เวลาในการรับสารที่ส่งมาตัวอย่างการบริการประเภทนี้ ได้แก่ อีเมล
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-Many Asynchronous Communication) คือ ผู้ส่งสารส่งสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยสารดังกล่าวจะสามารถรับได้โดยผู้รับสารหลายๆ คน ทั้งนี้ ช่วงเวลาในการปฏิสัมพันธ์ก็ยังคงไม่ทันทีทันใด เช่น การเขียนข้อความทิ้งไว้ในกระดานข่าวที่ผู้ใช้บริการรายอื่นๆ สามารถเข้ามาอ่านข้อความนั้นได้ทุกคน แต่จะมีไม่กี่คนที่เขียนโต้ตอบ (Feedback) กับข้อความนั้น
3. การสื่อสารแบบไปในคราวเดียวกัน (Synchronous Communication) คือการส่งสารที่ผู้ส่งสารสามารถดำเนินกระบวนการสื่อสารไปได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One-to-One) และบุคคลกับกลุ่ม (One-to-Many) ด้วย ตัวอย่างเช่น การใช้ห้องสนทนา (Chat room) ที่ผู้ส่งสารสามารถพิมพ์ข้อความพูดคุยกับผู้ใ้รายอื่นๆ ได้ ทั้งในแบบการคุยเป็นการส่วนตัว และคุยกันหลายคน
4. การสื่อสารแบบไม่ไปในคราวเดียวกัน (Asynchronous Communication) คือ การส่งสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถดำเนินกระบวนการสื่อสารไปไม่ได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One-to-One) และบุคคลกับกลุ่ม (One-to-Many) การให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารประเภทนี้ กล่าวคือ เมื่อเว็บไซต์บริการข้อมูล (Sender) ผู้ใช้บริการอาจเข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวเมื่อใดก็ได้ (Receiver) และผู้ที่เข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวอาจมีหลายรายพร้อมกัน (One-to-Many)

นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ยังเป็นการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ และการใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกันหรือต่างเวลากัน โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัสลงไปบนเนื้อหาสาร ซึ่งจะถูกลำเลียงจากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ นั้นนับได้ว่าเป็นเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะเป็นสากล (Universal Medium) ในตัวมันเอง คือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร (Information Processing Machine) โดยมีความแตกต่างจากสื่อชนิดอื่นๆ คือ สามารถใช้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีเงื่อนไขในเรื่องของเวลาในการเสนอเนื้อหาเหมือนสื่อชนิดอื่นๆ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารและ ผู้รับสารไม่เห็นหน้าค่าตากัน แต่จะติดต่อผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นลักษณะในการสื่อสารในโลกของ “Cyberspace” ที่มีสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดเป็นชุมชนขึ้น แต่เป็นลักษณะของชุมชนจำลอง (Virtual Community) ซึ่งภายในชุมชนนี้ จะสร้างให้เกิดการใช้ภาษาวิธีการสื่อสารและความเข้าใจร่วมกันขึ้นมาใหม่ ซึ่งความเข้าใจร่วม (Shared Understanding) นับได้ว่าเป็นสิ่งที่จะทำให้ชุมชนจำลองดำรงอยู่ต่อไปได้ ซึ่งรูปแบบในการสื่อสารในชุมชนจำลองนั้นพบว่ามีปรากฏการณ์สภาพแวดล้อมในการสื่อสารแบบใหม่ ได้แก่ (ศุภิสสา ทดลา, 2542)

1. สภาพไร้การขัดขวางและควบคุม (Disinhibition) ในการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ สามารถแสดงความเป็นปัจเจกอย่างอิสระมากกว่าในชีวิตจริง รวมทั้งไม่มีขอบเขตในการสร้างความหมาย (Deconstructing Boundaries) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ เราจะไม่สามารถเห็นอวัจนภาษาของผู้สื่อสาร อาทิ โทนเสียง ภาษากายรวมทั้งไม่สามารถมองเห็นคนที่เราสื่อสารด้วย และไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย (Anonymity)

2. การเปลี่ยนเพศในรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ จากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่รู้ผู้กระทำทำให้ผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางด้านเพศในความเป็นตัวตนของตนเองในการสื่อสารได้ จากงานวิจัย Curtis (1991); Serpentelli (1992); Rheingold (1993); Kennedy (1994); Penkoff (1994); Reid (1994) (อ้างใน ศุภิสสา ทดลา, 2542) พบว่ามีการเปลี่ยนเพศไปในทางตรงข้ามกับความเป็นจริงในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ชายจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเพศตรงข้ามในการสื่อสารแบบ CMC มากกว่าผู้หญิง

3. ความเป็นตัวตนที่หลากหลายรูปแบบ (Multiple Identities) ในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ เปิดโอกาสให้คนไม่ต้องเปิดเผยตัวเองมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ การศึกษา เนื่องจากไม่สามารถเห็นหน้ากัน ทำให้คนสามารถปลอมตัว (Fictitious) และหลอกลวง (Deception) ได้ เนื่องจากอยู่ในสภาพที่ผู้อื่นไม่รู้จักสถานภาพของตนที่แท้จริง จึงอยากปรับเปลี่ยนบทบาทที่ไม่สามารถกระทำในชีวิตจริงได้ ในการกำหนดตัวตนในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดจินตนาการ (Fantasy) ในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ในชุมชนเสมือนจริงขึ้น

ทฤษฎีเรื่อง สื่อใหม่ จะเห็นได้ว่าในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา การสื่อสารของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนทั้งรูปแบบและวิธีการสื่อสารอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปฏิวัติ การสื่อสารและการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเกิดขึ้นของคอมพิวเตอร์ ดาวเทียม อินเทอร์เน็ต ตลอดจนเทคโนโลยีทันสมัยอื่นๆ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง และมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในทุกมิติ

กิตติ กันภัย (อ้างใน กาญจนนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และ ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2543, หน้า 94-96) ได้อธิบายถึงสังคมที่มีการปฏิวัติข้อมูลข่าวสาร (The Information Revolution) หรือมีการระเบิดของข่าวสารว่ามีลักษณะโดดเด่น คือ

1. สื่อใหม่ (New Media) ที่เกิดขึ้นในช่วงการปฏิวัติอันรวดเร็วนี้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เสียส่วนใหญ่
2. เทคโนโลยีใหม่ ทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างสื่อ เช่น โทรศัพท์กับโทรศัพท์ หรือ โทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ในเครื่องเดียวกัน หรือฟ่วงกัน
3. สื่อมีลักษณะ Interactive มากขึ้น ผู้บริโภคจะสามารถควบคุมคัดเลือกข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นิตยสารและหนังสือพิมพ์จะผลิตเนื้อหาที่มีลักษณะเฉพาะกลุ่มมากขึ้น คนดูโทรทัศน์จะอาศัยรีโมทคอนโทรล (Remote Control) เพื่อเลือกช่องโทรทัศน์ที่ตรงกับความสนใจและความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ ผู้บริโภคจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการตอบสนองหรือแสดงปฏิกิริยาต่อตัวสื่อได้มากขึ้น โดยผู้บริโภคจะไม่เป็นผู้เปิดรับข้อมูลข่าวสารประเภทตกเป็นรอง (Passive Receiver of information) หรือคอยตั้งรับอย่างเดียวต่อไป แต่ผู้บริโภคสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสื่อ (Reformat) ออกแบบเนื้อหาเสียใหม่ (Redesign) เพื่อให้ตรงกับความต้องการส่วนตัวมากขึ้น
4. เทคโนโลยีใหม่ๆ จะมีบทบาทในการเชื่อมโยง ทำให้เกิดการสื่อสารมากขึ้น (Intermedia system) เพื่อให้เป็นช่องทางให้เกิด (Establishing) คงไว้ (Maintaining) และปรับซื่อ (Regulation) ปรากฏการณ์สื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ส่งจดหมาย คุยกับคนรัก หรือทำความรู้จักคนแปลกหน้า
5. เทคโนโลยีใหม่ๆ จะทำให้เกิดการเก็บสะสมข้อมูลเอาไว้ใช้งานในอนาคต (Stockpiles of Information) เนื่องจากข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จะถูกผลิตขึ้นมาอย่างมากมาย และรวดเร็วจนใช้งานไม่ทัน การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างระบบเก็บสะสมเพื่อใช้งานจึงเป็นแนวโน้มสำคัญรูปแบบของการเก็บข้อมูลที่รู้จักกันดี คือ ฐานข้อมูล (Data based) ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญ
6. เทคโนโลยีใหม่ๆ จะทวีความนิยมขึ้นเรื่อยๆ แทบทุกครัวเรือนในประเทศไทยมีวิทยุ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำลังได้รับความนิยมและขยายตัวสู่ครัวเรือนอย่างรวดเร็ว กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “ข้อมูลข่าวสารกำลังแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว” เท่าเทียม และทั่วถึงโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นฐาน

7. เทคโนโลยีใหม่ๆ จะสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์มากขึ้น เทคโนโลยีการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารจะสร้างความชาญฉลาด (Intelligent) ให้กับคอมพิวเตอร์ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้คนทั่วโลกสามารถพูดคุย ติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว

หากพิจารณาถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่แล้ว สื่ออินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อใหม่ (New Media) ที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ทำให้ผู้คนจำนวนมากต้องนำตัวเองและระบบธุรกิจเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องด้วยเป็นเครือข่ายที่สามารถเชื่อมผู้คนทั้งโลกเอาไว้ด้วยข้อมูลและบริการต่างๆ มากมาย ประกอบกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีราคาถูกลง ส่งผลให้การซื้อหามาเป็นอุปกรณ์ส่วนบุคคลมีราคาถูกลงหรือรวมทั้งการใช้บริการตามร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไปก็มีความสะดวกและราคาถูกกว่าในอดีตมาก รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่งผลให้วัยรุ่นในปัจจุบันสามารถนำสื่ออินเทอร์เน็ตไปใช้ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมากมาย

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที**

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที (Information and communication Technology) หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มาผนวกเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บสร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้นนอกจากนี้ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากร สามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้นสะดวกขึ้นรวมทั้ง สามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเอ็กซ์ทราเน็ตหรือ อินเทอร์เน็ต

2. เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลด อุปสรรคในเรื่องของระยะทางตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

3. เทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage technology) ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่ นำมาใช้ ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่



สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆในการจัดการความรู้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ดังนั้นไอซีทีจึงมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการจัดการความรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่เป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมคนทั่วโลกเข้าด้วยกันทำให้ กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Transfer) ทำได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งไอซีทียังช่วยให้การนำเสนอ สามารถเลือกได้หลายรูปแบบเช่น ตัวอักษร รูปภาพ แอนิเมชันเสียง วิดีโอ ซึ่งช่วยให้ การเรียนรู้ทำได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ไอซีทียังช่วย ในการจัดเก็บ และ ดูแล ปรับปรุงความรู้ และ สารสนเทศต่างๆ (Knowledge storage and maintenance) อีกทั้งช่วยลด ค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการในกระบวนการจัดการความรู้ด้วยจึงนับได้ว่าไอซีทีเป็นเครื่องมือสนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้

4. สังคมเครือข่าย (Social Networking) ปัจจุบันเครื่องมือด้าน เทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และ มีการปรับเปลี่ยนพัฒนาตามพฤติกรรมที่ เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ปัจจุบัน (2554) ระบบสังคมเครือข่ายบน โลกออนไลน์ กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูง เนื่องจากเป็นการพัฒนา ระบบ อินเทอร์เน็ต ที่ตอบสนอง ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการพัฒนาเครื่องมือสำหรับ ใช้ใน การบริหารและจัดการระบบ องค์ความรู้ภายในองค์กรถ้าสามารถนำเครื่องมือดังกล่าวมาดัดแปลง เพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้ได้ ก็จะเป็นจุดแข็งอีกหนึ่งส่วนหลักการพื้นฐาน ของสังคมทั่วไปที่จะ ทำให้สังคมนั้นๆน่าอยู่ได้ยาวนานๆ และขยายตัวได้ มีการเจริญเติบโต ตามสมควรนั่นคือพื้นฐาน ของ การให้ และรับ (Give & Take) การแบ่งปัน (Sharing & Contribution) เป็นหลักการพื้นฐานของ จิตวิทยาด้านสังคม (Social Psychology) และ สามารถอธิบายได้ด้วย

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

โรบบินส์ และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 2 คำนี้ มีความหมายแตกต่างกัน ดังนี้ ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดประหยัด หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือ การจัดสรร ทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการให้บรรลุจุดมุ่ง หมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นดัชนีชี้วัดถึงผลงาน Performance และความสำเร็จของ องค์กร องค์กรใดสามารถเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมายนั้นได้ (คือมีประสิทธิภาพ) ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (คือมีประสิทธิภาพ) มากเท่าไร ย่อมเป็นองค์กรที่สูงในผลงานและ ความสำเร็จมากเท่านั้น

โดยหลักการแล้ว องค์กรควรจะมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ปรากฏว่า บ่อยครั้งองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง องค์กรบางแห่งอาจทำให้มี

ประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายไว้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การต้องใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินไปจนเกินความจำเป็น และรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลือง และเหนื่อยอ่อนด้วย บางองค์การอาจมีประสิทธิภาพการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลย เช่น องค์การอาจจะสามารถผลิตภัณฑ์ หรือให้การบริการได้โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถอำนวยความสะดวกที่ได้คุณภาพตรงตามที่ลูกค้าอยากได้ซึ่งในที่สุดการขายก็จะตกต่ำลงเรื่อย ในการวัดผลงานโดยรวมขององค์การจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาทั้งสองอย่าง คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการทำงานควบคู่กัน องค์การที่มีประสิทธิผลในช่วงสั้นจึงไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วยคำว่าประสิทธิผล และประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็จริงแต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันองค์การที่จะสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในปัจจุบัน จะต้องสามารถสร้างทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับตนเองได้ไปพร้อมๆ กัน ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยสินค้า และบริการที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริงในระดับคุณภาพ และราคาที่สามารถแข่งขันได้ ปัจจุบันองค์การทั้งหลายไม่เพียงแต่จะต้องแข่งขันกับองค์การอื่นๆ ในประเทศเท่านั้น การที่โลกเปิดกว้าง และเชื่อมโยงถึงกันในทุกด้าน ทำให้องค์การต้องแข่งขันกับคู่แข่งจากภายนอกประเทศด้วยอยู่ตลอดเวลา ความคิดในเรื่องประสิทธิผลประสิทธิภาพ และผลงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ หากหวังความเติบโตขององค์การ

อนึ่งคำว่า ความมีประสิทธิภาพ นอกจากมีความหมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน ยังสามารถให้คำนิยามไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือ ผลิตสินค้าได้คุณภาพ ในวิธีที่ดีที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

ส่วนคำว่า ความมีประสิทธิภาพ เป็นคุณภาพของงาน ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความรับผิดชอบ ลักษณะรูปทรงงดงาม ความสะอาด ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร ความสุภาพอ่อนโยน ควรมีสมรรถนะ ความมีพร้อม ความยืดหยุ่น ยืดหยุ่นด้านปริมาณ ยืดหยุ่นด้านความรวดเร็วของการส่งมอบ (ตรงเวลา) ยืดหยุ่นด้านข้อกำหนดเฉพาะ (ทำตามที่ลูกค้าประสงค์) ทั้งยังหมายถึง นวัตกรรม ความคิดริเริ่ม ฯลฯ ส่วนนิยามคำว่า ความมีประสิทธิภาพ ว่าการผลิตได้ผลลัพธ์ดังที่ตั้งใจไว้ นั่นคือ ผลิตได้ผลผลิตตามที่ลูกค้าต้องการ (คุณภาพสูง ตรงเวลา) ตรงกับคำของ روبบินส์และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการขององค์การ ก็คือ การพยายามสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) บรรลุเป้าหมายสูงสุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) ซึ่งเป็นรากฐานของการเพิ่มผลผลิตภาพ ดังนั้น การบริหารงานขององค์การจึงแสวงหาความมีประสิทธิภาพ (บรรลุเป้าหมาย) กับความประสิทธิภาพ (บรรลุการประหยัดทรัพยากร)

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ บุคลากร ลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความสะอาดด้วย

ประสิน โสภณบุญ (2523) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกฝนเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัย ข้อบังคับของงานที่เห็นเด่นชัด

แนวคิดของ แฮร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1993) ที่เกี่ยวกับหลักการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของ ปีเตอร์สันและพาวแมน (Peterson & Plowman, 1953) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด ซึ่ง ประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้น จะมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และเวลา (Time) เป็นสำคัญ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย



4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

กนกวรรณ ร่วมไทย (2530) ได้ศึกษา “เรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อทัศนคติต่องานให้บริการลูกค้า ศึกษากรณีบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการ ศึกษาและระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับทัศนคติในการให้บริการลูกค้า และยังพบอีกว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับรางวัลและการลงโทษเพียง มิติเดียว เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการให้บริการลูกค้า และเป็นจริงเฉพาะพนักงาน ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และทำงานมาแล้ว 6 ปีขึ้นไป

จิระจิตต์ ราคา (2530) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ องค์การกับความผูกพันต่อสถาบันที่ตนเองสอนอยู่ของอาจารย์ประจำ ในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อสถาบันที่อาจารย์ นั้นสอนประจำอยู่ และยังพบอีกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ประจำสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐสูงกว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยของรัฐดีกว่าและเหมาะสมกว่า มหาวิทยาลัยเอกชน

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคคล ด้านการอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันทางบวก ส่วนด้านความขัดแย้งและด้านความเสี่ยงในงานมีความสัมพันธ์กันน้อย

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ศึกษาผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันต่อ องค์การในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับตำแหน่ง ซึ่งพนักงานบุคคล ระดับบังคับบัญชา จะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน บุคคล รวมทั้งประเภทรูทกิจที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติ งานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ

นโยบายการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และ  
 ค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงาน บุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร  
 โดยรวมและรายด้านในทางที่ดีกว่าจะมีความผูกพันต่อ องค์กรสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้  
 บรรยากาศองค์กรในทางที่ด้อยกว่า

ระวิทย์ บุญสินสุข (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงาน  
 ภายในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นในเรื่องการ  
 สื่อสารเพื่อการบริหารระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่แตกต่าง  
 กัน โดยทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องและใกล้เคียงกันว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นอยู่ใน  
 ปัจจุบัน มีความเหมาะสมในระดับค่อนข้างมาก ทั้งในประเด็นความเชื่อถือในผู้ส่งข่าวสาร ความ  
 เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการ  
 สื่อสาร ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสาร และความแจ่มชัดของ  
 ข่าวสาร ส่วนความคิดเห็นเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เช่นกัน เจ้าหน้าที่ทั้ง  
 สองกลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทั้ง 3 ประเด็น คือ  
 ในฐานะผู้บริหาร ในฐานะผู้ร่วมงาน และในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรม สำหรับความ  
 คิดเห็นในเรื่องการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ภายในนั้น เจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มก็มีความคิดเห็นไม่  
 แตกต่างกัน คือ เห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับค่อนข้างสูงทั้ง 4 ประเด็น คือ บทบาทในการมีส่วน  
 ช่วยในการติดต่อและสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มย่อย บทบาทในการให้ข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางใน  
 การตัดสินใจ บทบาทในการเป็นตัวกลางระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหารระดับสูง และสุดท้ายบทบาทใน  
 การสร้างภาพพจน์ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทั้ง 3  
 ด้านข้างต้นอีกว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ  
 คิดเห็นในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการสื่อสารเพื่อการ  
 ประชาสัมพันธ์ภายใน ส่วนความคิดในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มี  
 ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในด้านการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ภายใน

ระวิทย์ บุญสินสุข (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของ  
 บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่า ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ก่อให้เกิด  
 ประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือ การเปิดโอกาสให้  
 ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติต่างๆ อย่างเปิดเผยเสรี ส่งเสริมให้  
 เกิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

สุวจิ ศรีปัญญา (2536) ได้ศึกษาเรื่อง “บรรยากาศองค์กรและผลกระทบต่อ ทัศนคติอาชีพ  
 ราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี” ผลการวิจัยพบว่า  
 ข้าราชการสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวม ในระดับ

ปานกลางหรือยอมรับได้ โดยเฉพาะมีเกณฑ์ที่เกี่ยวกับความอบอุ่นในองค์กร และใน ระดับปานกลาง หรือยอมรับได้ในด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การขัดแย้งในองค์กร และความผูกพันที่มีต่อ องค์กร แต่มีทัศนคติค่อนข้างลบต่อโครงสร้างองค์กร และการได้รับรางวัลตอบแทนในองค์กร ส่วนทัศนคติที่มีต่ออาชีพรับราชการอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจมีเพียง เรื่องเพศเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้ บรรยากาศองค์กรในภาพรวม และ บรรยากาศองค์กรในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติอาชีพรับราชการ โดย ตัวแปรด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์กร การ ได้รับรางวัลตอบแทน และความอบอุ่น ในองค์กรมีอิทธิพลกำหนดความเต็มใจที่จะรับราชการใน สังกัดหน่วยงานตามลำดับ

ศิริวรรณ กิติเวชกุล (2539) ได้ศึกษาวิจัยบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมชลประทาน จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรม ชลประทานรับรู้ บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และยังพบว่าปัจจัย ส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และสาย งานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศ องค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดย ที่เพศชายมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ส่วน ข้าราชการที่มีอายุมากจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่าและข้าราชการที่แต่งงานแล้วจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน สูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ส่วนผู้ที่มีระดับเงินเดือนน้อยจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนมาก นอกจากนี้ยังพบว่าระยะเวลาการ รับ ราชการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วรรณภา ณ สงขลา (2530) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรกับความ พึงพอใจของ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์กรโดยส่วนรวมอยู่ในระดับที่ดี หรือเหมาะสม ข้าราชการมีความพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์ที่ตัดสินใจได้ว่าสูง โดยเฉพาะเรื่องงาน ที่ปฏิบัติ การบังคับ บัญชา และเพื่อนร่วมงาน และพอใจน้อย หรือไม่พอใจในเรื่องโอกาส ก้าวหน้า และค่าตอบแทนใน งาน ข้อมูลภูมิหลังของข้าราชการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ต่อความพอใจในงาน บรรยากาศ องค์กรทั้งในระดับรวม และแยกมิติ มีความสัมพันธ์ในทาง บวกกับความพอใจในงาน ตัวแปรมิติทาง บรรยากาศ 4 ตัว คือ การสนใจในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กร ภาวะผู้นำ และการ ฝึกอบรม เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายการ เปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในงานของข้าราชการได้ดีที่สุด ตามลำดับ

วิทยา ปิ่นทอง (2529) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษากรณีกองบัญชาประชาชนติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจต่อกัน ความ เชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุน เกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญกับความพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สุวจิ สิริภิญโญ (2536) ได้ศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์การต่อทัศนคติ ต่ออาชีพรับ ราชการของข้าราชการ สังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ บรรยากาศ องค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะมิติด้านความอบอุ่นในองค์การ การสนับสนุนของ ผู้บังคับบัญชา การขัดแย้งในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ แต่มีทัศนคติค่อนข้างลบต่อ โครงสร้างองค์การ และการได้รับรางวัลตอบแทน การรับรู้บรรยากาศ องค์การทั้งโดยภาพรวมและมิติ ต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ และยังพบอีกว่าเพศมีผลต่อทัศนคติต่อ อาชีพรับราชการ โดยเพศชายมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ รับราชการมากกว่าเพศหญิง

สิรินใจหาญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศ องค์การความ ยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำ บรรยากาศ องค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจใน การทำงาน 3) ศึกษาตัว พยากรณ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์การ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในองค์การ จำนวน 127 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า งานและการรับรู้บรรยากาศ องค์การในระดับที่สูง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความ พึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานระดับต้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ พึงพอใจในการทำงาน ส่วนภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึง พ้อใจในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์การมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจใน การทำงาน แยกตามองค์ประกอบพบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน องค์การ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปัน ผลตอบแทน ขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน 3) ภาวะผู้นำการ

แลกเปลี่ยนบรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สุบิน บุรีเทพ และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในโรงพยาบาล จำนวน 264 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า บรรยากาศองค์การ 5 ด้านอยู่ใน ระดับดี ได้แก่ ด้านการผูกพันต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการทำงานและด้านการสนับสนุนจากองค์การส่วนด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลางคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต ในการทำงานรายด้าน พบว่ามี 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สภาพ การทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับ ผู้บริหารนำไปพัฒนาและเสริมสร้างบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาล ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพของการทำงาน

ธัญธิดา จิตสุรผล (2553) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และ 3) เพื่อศึกษาความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานพฤติกรรมการทำงานประกอบด้วย การปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม แรงจูงใจประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า และสภาพในการทำงาน และความเครียดประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียด ทางด้านจิตใจ งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติตค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับ การศึกษาปริญญาตรีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยมากที่สุด แรงจูงใจ ในการทำงานโดยรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการ เครียดบ้าง และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Cawsey (1973) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 600 คน โดยใช้แบบสอบถามของ Litwin & Stringer วัดผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานในบรรยากาศแบบมุ่งผลสำเร็จในงาน (Achievement Climate) จะประเมินตนเองว่า ผลการปฏิบัติงานดีกว่าพวกที่อยู่ในบรรยากาศที่มีแรงจูงใจน้อยกว่า และยังพบอีกว่า พนักงานจะมีความพอใจในงานสูงขึ้น เมื่อพนักงานรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานของตนว่ามีโอกาสแห่งความสำเร็จมากขึ้น

Friedlander & Marquies (1969) ได้ศึกษาเรื่องความเป็นไปได้ในการพยากรณ์ความพอใจในการทำงานจาก 1) การรับรู้บรรยากาศในองค์กรของคนทำงานอยู่ 2) ความรู้สึกเกี่ยวกับ ค่านิยมเกี่ยวกับงานที่แต่ละคนยึดถือ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความพอใจในงาน โดยที่บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพอใจในมิติความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคล มากกว่าความพอใจในมิติโอกาสความก้าวหน้า และความพอใจในมิติเรื่อง การมีส่วนร่วมในงาน

Gunter & Fumham (1996) ได้ศึกษาเรื่องผลของชีวประวัติส่วนบุคคล และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในการทำนายความพึงพอใจในองค์กรของลูกจ้างในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1,041 คน ผลการวิจัยพบว่า ความหลากหลายของงาน รางวัล การยกย่อง ฯลฯ เป็นตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจ ในงานและความภาคภูมิใจในองค์กรได้ดีกว่าปัจจัยส่วนบุคคล และยังพบว่า ความแตกต่าง ระหว่างองค์การในด้านบรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านเป็นตัวทำนายความพึงพอใจ ในงานและความภาคภูมิใจในองค์กรของพนักงานเช่นกัน

Kahn, Robert L., Wolfe, Donald M., Quinn, Rober P., Smock and J. Diedrick. (1964) ที่ได้สรุปการค้นพบที่น่าสนใจว่า ยังมีปริมาณการติดต่อสื่อสารมากเพียงใด โอกาสที่จะมีความคลุมเครือก็มีมากขึ้นเท่านั้น และความเข้าใจกันก็จะน้อยลงด้วย แสดงให้เห็นว่า ปริมาณของการติดต่อสื่อสารที่มีมากเกินไป ก็มีได้หมายความว่า จะสร้างความเข้าใจกันเสมอไป

Redding (1972 อ้างใน กริช สืบสนธิ์, 2525, หน้า 88) ได้ทำการวิจัยที่มหาวิทยาลัยเปอร์ดู เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร พบว่า 1) ทักษะที่ดีต่อการสื่อสารและทักษะของผู้สื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ 2) ความเต็มอกเต็มใจในการรับสาร ความสามารถในการฟัง การตอบสนองต่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ 3) ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคลากรได้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าและการอธิบายเหตุผลต่างๆ เกี่ยวกับบริหารนโยบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ



Roy & Ghose (1997) ได้ศึกษาเรื่องการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลกัน ความผูกพันต่อองค์กรของ แพทย์และพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล เมืองกัลกัตตา ประเทศอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า การตระหนักถึงสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาลของ พยาบาลและ แพทย์นั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลและแพทย์ และยังพบ อีกว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลเพียงปัจจัยเดียวก็สามารถทำนายระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพยาบาลที่มีการตระหนัก ถึง สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลในทางบวกสูง จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย ในขณะที่ ปัจจัยการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาลเพียงปัจจัยเดียวก็สามารถ ทำนายระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของแพทย์ได้

Tanriverd (2005) ได้ศึกษาเรื่อง Performance Effects of Information Technology Synergies in Multibusiness Firms ได้นำเสนอว่าความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่เป็นการนำไปใช้ใน อุตสาหกรรมเล็กๆ ที่เฉพาะเจาะจง เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ กัน อย่างกว้างขวาง หลักการของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องของความสามารถนำไปใช้ใน อุตสาหกรรมมากมาย ดังนั้นกิจการที่เป็นเจ้าของหน่วยงานที่ดำเนินงานในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน จะมีโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เงื่อนไขของการพัฒนาขีดความสามารถในศักยภาพ ของธุรกิจที่หลากหลาย จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า ต้นทุนเล็กน้อยที่เพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศที่เกี่ยวข้องหรือกระบวนการบริหารไม่มีผลกระทบต่อศักยภาพขององค์กร ในขณะที่คุณ ค่าที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สมบูรณ์และกระบวนการบริหารมีผลต่อ ศักยภาพของทั้งองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ความหลากหลายในระดับของธุรกิจได้บอกถึงความสัมพันธ์ ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและศักยภาพทั้งองค์กรในเรื่องของระดับของความหลากหลายที่เพิ่มขึ้น ศักยภาพมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ดี แต่เริ่มลดความสำคัญลง การบริหารงานของ ธุรกิจ (บริหารแบบรวบอำนาจ กระจายอำนาจ หรือ ไฮบริด (Hybird) ไม่มีความแตกต่างในศักยภาพ ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พอสรุปได้ว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลการสื่อสารเพื่อการ ทำงาน เช่น นโยบายและการบริหาร

Gorkem (2014) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารขององค์กรขนาดใหญ่ใน ตุรกี: โครงสร้าง และความ รับผิดชอบ (Corporate Communication in Large-Scale Organizations in Turkey: Structure and Responsibilities) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่มีโครงสร้างใน องค์กรขนาดใหญ่ซึ่งหน่วยงานที่ถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารองค์กรและสิ่งที่รับรู้ของ

ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและความรับผิดชอบของหน่วยงานสื่อสารองค์กร ข้อมูลที่รวบรวมมาจาก 51 องค์กรขนาดใหญ่และ 122 ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจผ่านแบบสอบถาม.

Nichols, Horner & Fyfe (2014) ที่ศึกษาเรื่องการทำความเข้าใจและการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในพนักงานดูแลผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Understanding and Improving Communication Processes in an Increasingly Multicultural Aged Care Workforce) พบว่า การศึกษาครั้งนี้สำรวจวิถีวัฒนธรรมรูปร่างความสัมพันธ์ในการดูแลผู้สูงอายุและขอบเขตที่ภาคการดูแลที่อยู่อาศัยอายุรองรับแรงงานเหนียวความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามถึงโครงสร้างการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 58 ผู้เข้าร่วมประกอบด้วยพนักงานที่ให้การดูแลโดยตรงให้กับผู้สูงอายุผู้จัดการ และสมาชิกในครอบครัวจากสิ่งอำนวยความสะดวกดูแลที่อยู่อาศัยในเมืองเพิร์ธ ออสเตรเลียตะวันตก ปัญหาการสื่อสารกลายเป็นหลัก ผลกระทบของบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมในการสื่อสารและผลกระทบของนโยบายการทำงานที่ไม่เป็นทางการและเป็นทางการเกี่ยวกับการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน ทกลีบเปอร์เซ็นต์ของผู้เข้าร่วมจากวัฒนธรรมและภาษา (CALD) พื้นหลังเคยมีประสบการณ์ในแง่ลบจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มองเห็นได้ พวกเขาใช้ช่วงของกลยุทธ์การจัดการรวมถึงการละเลยความยืดหยุ่นและการหลีกเลี่ยงในสถานการณ์เช่นนี้ เข้าร่วม CALD ยังมีรายงานการรักษาผลร้ายจากการไม่ CALD พนักงานผลการวิจัยที่เน้นถึงความจำเป็นสำหรับองค์กรที่จะรวมกระบวนการอย่างชัดเจนซึ่งอยู่หลายชั้นที่มีอิทธิพลในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยม ดูแลผลกระทบของการศึกษา ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมทางสังคม และปัจจัยภายนอกให้กับประชาชนรวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานและเศรษฐกิจการเมืองที่กว้างขึ้นในการพัฒนาสถานที่ทำงานที่หลากหลายทางวัฒนธรรม

Hung & Koo (2014) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลของการเดินทาง (The Use of Social Media in Travel Information Search) ผลการศึกษาพบว่าเมื่อต้องเผชิญกับเทคโนโลยีใหม่เพื่อการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมักจะใช้การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตและในนอกจากนี้ยังได้รับข้อมูลการเดินทางที่มีคุณค่าจากแหล่งต่างๆ บทความนี้เป็นการศึกษาค้นหาข้อมูลการเดินทางที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ค้นพบพฤติกรรมใหม่จากแง่มุมของความพอใจ โดยการนำยอมรับค่าตามรูปแบบ (VAM) ตามทฤษฎีการคาดหมายและทฤษฎีการบัญชีทางจิตใจจากมุมมองของมูลค่าสูงสุดของผลประโยชน์เมื่อเทียบกับการเสียสละสำหรับเทคโนโลยีใหม่ โดยการใช้ค่าตามรูปแบบ (VAM) ตามทฤษฎีการคาดหมายและทฤษฎีการบัญชีในใจ จากมุมมองของความคุ้มค่าสูงสุดของผลประโยชน์เมื่อเทียบกับการเสียสละสำหรับเทคโนโลยีใหม่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของนักท่องเที่ยวจากคุณค่าของสื่อทางสังคมออนไลน์เป็นปัจจัยหลักของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักท่องเที่ยว โดยรูปแบบการทดสอบงานวิจัยของเราใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวม (n = 695) ในการสำรวจและดำเนินการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลลัพธ์เหล่านี้มีผลโดยการรับรู้คุณค่า



ดังนั้นผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์สมัยใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการค้นหาข้อมูลการเดินทางนั้นได้รับอิทธิพลจากผลประโยชน์ของทั้งคู่ (ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และความเพลิดเพลิน) และการเสียสละ (ความซับซ้อน และความพยายามที่จะรับรู้) อย่างไรก็ตามความเพลิดเพลินส่งผลโดยตรงกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น บทความนี้ได้กล่าวถึงผลกระทบของทั้งคู่ในทางทฤษฎีและการปฏิบัติของ VAM ในบริบทของสื่อทางสังคมในเรื่องของการท่องเที่ยว



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ประชากรเพศชายและเพศหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด (พิศุทธิ์ อุปลัมภ์ และนิตนา ฐานิตธนากร, 2557) และคำนวณหาค่า Partial  $R^2$  เพื่อนำไปประมาณค่าขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1997) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010; นางลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.2610738 คำนวณจากค่าตัวอย่าง

40 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 11 อำนาจการทดสอบ ( $1-\beta$ ) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 200 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1.** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขตการปกครอง ได้แก่

- |                     |                    |                    |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1. เขตคลองสาน       | 2. เขตคลองเตย      | 3. เขตคลองสามวา    |
| 4. เขตคันนายาว      | 5. เขตจตุจักร      | 6. เขตจอมทอง       |
| 7. เขตดอนเมือง      | 8. เขตดินแดง       | 9. เขตดุสิต        |
| 10. เขตตลิ่งชัน     | 11. เขตทวีวัฒนา    | 12. เขตทุ่งครุ     |
| 13. เขตธนบุรี       | 14. เขตบางกะปิ     | 15. เขตบางกอกน้อย  |
| 16. เขตบางกอกใหญ่   | 17. เขตบางขุนเทียน | 18. เขตบางเขน      |
| 19. เขตบางคอแหลม    | 20. เขตบางแค       | 21. เขตบางซื่อ     |
| 22. เขตบางนา        | 23. เขตบางบอน      | 24. เขตบางพลัด     |
| 25. เขตบางรัก       | 26. เขตบึงกุ่ม     | 27. เขตปทุมวัน     |
| 28. เขตประเวศ       | 29. เขตป้อมปราบฯ   | 30. เขตพญาไท       |
| 31. เขตพระนคร       | 32. เขตพระโขนง     | 33. เขตภาษีเจริญ   |
| 34. เขตมีนบุรี      | 35. เขตยานนาวา     | 36. เขตราชเทวี     |
| 37. เขตราชวัตรบูรณะ | 38. เขตลาดกระบัง   | 39. เขตลาดพร้าว    |
| 40. เขตวังทองหลาง   | 41. เขตวัฒนา       | 42. เขตสะพานสูง    |
| 43. เขตสาทร         | 44. เขตสายไหม      | 45. เขตสัมพันธวงศ์ |
| 46. เขตสวนหลวง      | 47. เขตหนองจอก     | 48. เขตหนองแขม     |
| 49. เขตหลักสี่      | 50. เขตห้วยขวาง    |                    |

โดยสุ่มจับฉลากจาก 50 เขตการปกครอง ให้เหลือเพียง 4 การปกครอง ดังนี้

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. เขตคลองเตย  | 2. เขตจตุจักร |
| 3. เขตคันนายาว | 4. เขตบางกะปิ |

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) อีกครั้ง โดยการนำรายชื่อเขต รายชื่อบริษัทเอกชนในเขตต่างๆ ทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่สุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1 มาดำเนินการจับฉลากเพื่อเลือกสุ่มตัวแทนของบริษัทเอกชน ในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1

ตารางที่ 3.1: รายชื่อเขต รายชื่อบริษัทเอกชน และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต

เขต	รายชื่อบริเวณพื้นที่ที่เก็บข้อมูลภาคสนาม	จำนวนตัวอย่าง
เขตคลองเตย	ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย และ BTS เอกมัย	50
เขตจตุจักร	เซ็นทรัลลาดพร้าว และ BTS หมอชิต	50
เขตคันนายาว	ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์	50
เขตบางกะปิ	เดอะมอลล์บางกะปิ	50
<b>รวม</b>		<b>200</b>

**ขั้นตอนที่ 3** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในบริษัทเอกชนเขตต่างๆ จำนวน 50 ชุด เท่าๆ กัน

**ขั้นตอนที่ 4** ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ณ บริเวณหน้าบริษัทเอกชนในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 2

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หา

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

### 3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 200 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ตัวแปรระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = 21-30 ปี 2 = 31-40 ปี 3 = 41-50 ปี 4 = 51-60 ปี 5 = มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = ปริญญาโท
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1 = ต่ำกว่า 10,000บาท 2 = 10,001-20,000บาท 3 = 20,001-30,000บาท 4 = 30,001-40,000บาท 5 = 40,001-50,000บาท 6 = 50,001 ขึ้นไป

## แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร แสดงได้ดังตารางที่

### 3.3

ตารางที่ 3.3: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร)

คำถาม	มาตรวัด
<b>ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร</b>	
<b>การไว้วางใจ</b>	
1. ท่านได้มีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูล การพัฒนาการศึกษาอย่างตรงไปตรงมา	Interval
2. ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน	Interval
3. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านร่วมดำเนินการกับทางบริษัท ได้รับความศรัทธาเชื่อถือจากชุมชน	Interval
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการควบคุม	Interval
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>	
5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน	Interval
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>	
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัท	Interval
7. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัท	Interval
8. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของบริษัท	Interval
<b>การสนับสนุนซึ่งกันและกัน</b>	
9. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานองค์กรได้ดี	Interval
10. เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี	Interval
11. เพื่อนร่วมงานรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	Interval
12. ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน	Interval

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร)

คำถาม	มาตรวัด
<b>การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง</b>	
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	Interval
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ	Interval
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน	Interval
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ	Interval
17. ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและแผนงาน ต่างๆ ของหน่วยงาน	Interval
<b>การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>	
18. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	Interval
19. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	Interval
20. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้	Interval
<b>การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>	
21. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	Interval
22. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	Interval
<b>รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน</b>	
23. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	Interval
24. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	Interval
25. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	Interval
26. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	Interval
27. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	Interval

### แบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร แสดงได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร)

คำถาม	มาตรวัด
<b>ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร</b>	
<b>ผู้ส่งสาร</b>	
28. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	Interval
29. ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	Interval
<b>ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร</b>	
<b>ผู้ส่งสาร</b>	
30. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	Interval
31. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร	Interval
<b>ผู้รับสาร</b>	
32. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	Interval
33. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	Interval
34. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	Interval
35. หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	Interval
36. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	Interval
<b>ข้อมูลข่าวสาร</b>	
37. ท่านมีการตั้งประเด็นการสนทนา การถาม-ตอบ การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ	Interval
38. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	Interval

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 3.4 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร)

คำถาม	มาตรวัด
39. สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	Interval
40. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	Interval
<b>ช่องทางการสื่อสาร</b>	
41. ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	Interval
42. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	Interval
43. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และโทรศัพท์ เป็นต้น	Interval
44. ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน	Interval
45. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้	Interval
<b>สื่อสังคมออนไลน์</b>	
46. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้อย่างสะดวกขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	Interval
47. ท่านมีการตอบกลับข้อคำถามของลูกค้า หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	Interval
48. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	Interval
49. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการทำงาน	Interval
<b>ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร</b>	
50. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด	Interval

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร)

คำถาม	มาตรวัด
51. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	Interval
<b>ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร</b>	
53. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	Interval

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

**3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity)** ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- คุณพิศิษฐ์ แทนทิว ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการและกรรมการบริหารบริษัท นีโอไลฟ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- คุณเสริมคุณ คุณาวงศ์ กรรมการบริหาร บริษัท ซีเอ็ม ออร์กาไนเซชั่น จำกัด (มหาชน)
- คุณ มั่นทนา ขำเจริญ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยนิยเมทล กรุ๊ป จำกัด

**3.4.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจาก พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความตรงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.5

จากเกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) มีค่าอยู่ระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าความเชื่อมั่นสำหรับงานวิจัยประเภทต่างๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 40 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.915 โดยคำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.717 – 0.949 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 200 ชุด พบว่า แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.705 – 0.997 (ดังตารางที่ 3.4) ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นได้ว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และมีระดับการนำไปใช้งานได้พอใช้ถึงใช้ได้ดี (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2553)

ตารางที่ 3.5: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 200)
<b>1. บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร</b>	<b>27</b>	<b>.824</b>	<b>27</b>	<b>.989</b>
1.1 การไว้วางใจ	4	.845	4	.797
1.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4	.916	4	.756
1.3 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	4	.837	4	.705
1.4 การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	5	.789	5	.864
1.5 การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	5	.828	5	.973
1.6 รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบ แนวนอน	5	.800	5	.957
<b>2. กระบวนการในการสื่อสาร</b>	<b>18</b>	<b>.861</b>	<b>18</b>	<b>.835</b>
2.1 ผู้ส่งสาร	4	.851	4	.992
2.2 ผู้รับสาร	5	.717	5	.806
2.3 ข้อมูลข่าวสาร	4	.871	4	.916
2.4 ช่องทางการสื่อสาร	5	.770	5	.875
<b>3. สื่อสังคมออนไลน์</b>	<b>4</b>	<b>.911</b>	<b>4</b>	<b>.792</b>
<b>4. ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กร</b>	<b>4</b>	<b>.949</b>	<b>4</b>	<b>.997</b>
<b>ค่าความเชื่อมั่นรวม</b>	<b>53</b>	<b>.915</b>	<b>53</b>	<b>.840</b>

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

**ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้กำหนดจำนวนไว้ในเบื้องต้นแล้วจำนวน 200 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558
2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

**ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการสื่อสารในองค์กรและสื่อสังคมออนไลน์ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Analysis) (ศิริชัย, 2550) โดยสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้**

สมมติฐานข้อที่ 1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

สมมติฐานข้อที่ 3 สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน

จากการกำหนดสมมติฐานข้างต้น เพื่อทำการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y) โดยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ดังนั้น สมการถดถอยที่ได้จะเรียกว่า สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Equation) โดยมีตัวแบบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\text{สมการพยากรณ์ คือ } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายต่อไปนี้

$k$	หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ
$\hat{Y}$	หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย
$b_0$	หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
$b_1, \dots, b_k$	หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของ
ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ	
$X_0, \dots, X_k$	หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - \frac{\sum (s_i^2)}{s_{sum}^2}]$$

กำหนดให้	$\alpha$	หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	N	หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$s_i^2$	หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	$s_{sum}^2$	หมายถึง ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 200 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร 0.989 ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร 0.835 และปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ 0.792 ซึ่งมีค่าความเที่ยงปานกลางถึงสูง (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	27
หญิง	146	73
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20- 25 ปี	34	17
26- 30 ปี	43	21.5
31 -35 ปี	35	17.5
36 -40 ปี	30	15
41- 45 ปี	33	16.5
46 - 50 ปี	11	5.5
51 ปีขึ้นไป	14	7
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาคือ อายุ 31-35 ปี ซึ่งมีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุ 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 อายุ 41-45 ปี ซึ่งมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7 ปี อายุ 46-50 ปี ซึ่งมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	90	45
สูงกว่าปริญญาตรี	110	55
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีมีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0	0
15,001-25,000 บาท	34	17
25,001-35,000 บาท	54	27
35,001-45,000 บาท	53	26.5
45,001-55,000 บาท	28	14
มากกว่า 55,001 บาท ขึ้นไป	31	15.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลเพื่ออธิบายถึงปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย การไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น
1. การไว้วางใจ	3.73	1.602	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.46	0.876	มาก
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.36	0.880	ปานกลาง
4. การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.57	0.816	มาก
5. การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.05	0.770	ปานกลาง
6. รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน	3.55	0.786	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.955</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รองลงมาคือ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการไว้วางใจ

การไว้วางใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้มีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูล การพัฒนาการศึกษาอย่างตรงไปตรงมา	4.12	3.658	มาก
2. ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน	3.68	0.911	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านร่วมดำเนินการกับทางบริษัท ได้รับ ความศรัทธา เชื่อถือจากชุมชน	4.21	0.708	มากที่สุด
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการควบคุม	2.90	1.129	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>1.602</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงานที่ท่านร่วมดำเนินการกับทางบริษัท ได้รับความศรัทธา เชื่อถือจากชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ ท่านได้มีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูล การพัฒนาการศึกษาอย่างตรงไปตรงมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการควบคุม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.23	0.945	ปานกลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัท	3.05	0.946	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
7. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัท	3.77	0.810	มาก
8. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของบริษัท	3.77	0.810	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.876</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัท และท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) รองลงมาคือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
9. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานองค์กรได้ดี	3.23	0.945	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี	2.87	0.881	ปานกลาง
11. เพื่อนร่วมงานรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.35	0.970	ปานกลาง
12. ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน	4.00	0.722	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.880</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพร้อมจะช่วยเหลือ

เพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานองค์กรได้ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง

การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.45	0.895	มาก
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ	3.35	0.970	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	3.40	0.815	ปานกลาง
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ	3.62	0.753	มาก
17. ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายและแผนงาน ต่างๆ ของหน่วยงาน	4.05	0.647	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.816</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
18. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	2.91	0.744	ปานกลาง
19. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2.40	0.756	น้อย
20. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้	3.37	0.668	ปานกลาง
21. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	3.65	0.800	มาก
22. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	3.63	0.881	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.05</b>	<b>0.770</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมาคือ หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบ  
แนวนอน

รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
23. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	4.08	0.667	มาก
24. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆอย่างเป็นกันเองเสมอ	3.89	0.788	มาก
25. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	2.96	0.678	ปานกลาง
26. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.22	1.034	ปานกลาง
27. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	3.59	0.764	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.786</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รองลงมาคือ ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ตามลำดับ



#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลเพื่ออธิบายถึงปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ และประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม

ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ส่งสาร	3.54	0.681	มาก
2. ผู้รับสาร	3.56	0.626	มาก
3. ข้อมูลข่าวสาร	3.03	0.809	ปานกลาง
4. ช่องทางการสื่อสาร	3.34	1.020	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.37</b>	<b>0.784</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ ด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ด้านช่องทางการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
28. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	3.35	0.608	ปานกลาง
29. ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล้วคล่องเปิดเผยจริงใจและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	3.98	0.746	มาก
30. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	3.58	0.681	มาก
31. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร	3.26	0.689	ปานกลาง
รวม	3.54	0.681	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล้วคล่องเปิดเผยจริงใจและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้รับสาร

ผู้รับสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
32. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	3.52	0.749	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้รับสาร

ผู้รับสาร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
33. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	3.83	0.573	มาก
34. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.649	ปานกลาง
35. หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	3.17	0.610	ปานกลาง
36. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	3.96	0.547	มาก
รวม	3.56	0.626	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือ ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
37. ท่านมีการตั้งประเด็นการสนทนา การถาม-ตอบ การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ	2.65	0.843	ปานกลาง
38. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	0.627	มาก
39. สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	2.91	0.962	ปานกลาง
40. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	2.84	0.804	ปานกลาง
รวม	3.03	0.809	ปานกลาง

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีการตั้งประเด็นการสนทนา การถาม-ตอบ การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
41. ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆในการปฏิบัติงาน	2.93	2.364	ปานกลาง
42. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	2.97	0.660	ปานกลาง
43. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และโทรศัพท์ เป็นต้น	4.26	0.586	มากที่สุด
44. ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน	3.39	0.592	ปานกลาง
45. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้	3.13	0.898	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>1.020</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับช่องทางการสื่อสาร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
46. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่อกันได้อย่างสะดวกขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	4.11	0.681	มาก
47. ท่านมีการตอบกลับข้อความของลูกค้า หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	4.14	0.657	มาก
48. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	4.37	0.612	มากที่สุด
49. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการทำงาน	2.89	1.031	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.738</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับสื่อสังคมออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมาคือ ท่านมีการตอบกลับข้อความของลูกค้า หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่อกันได้อย่างสะดวกขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
50. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	3.91	0.731	มาก
51. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.20	0.612	ปานกลาง
52. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.88	0.824	มาก
53. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	4.04	0.659	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.707</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมาคือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ตามลำดับ



#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสาร ภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
R <sup>2</sup>	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta ( $\beta$ )	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.19 : การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร						
	S.E.	B	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
<b>ค่าคงที่</b>	.242	.681		.221	.000		
<b>บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร</b>							
- การไว้วางใจ	-.057	.085	-.054	-.668	.505	.447	3.043
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.471	.047	.494	10.071	.000*	.683	1.463
- การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	.227	.049	.247	4.627	.000*	.574	1.742
- การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	.185	.073	.196	2.546	.014*	.478	3.603
<b>กระบวนการในการสื่อสาร</b>							
- การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	-.010	.054	-.012	-.194	.846	.427	2.341
- รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบ	.113	.060	.130	1.888	.061	.448	2.875
<b>สื่อสังคมออนไลน์</b>							
- ผู้ส่งสาร	.166	.055	.199	2.994	.003*	.449	2.225
- ผู้รับสาร	-.104	.075	-.116	-1.390	.166	.438	3.207
- ข้อมูลข่าวสาร	.009	.084	.010	.107	.915	.401	3.974
- ช่องทางการสื่อสาร	.240	.067	.250	3.564	.000*	.434	2.998

$R^2 = 0.631$ ,  $F=8.277$ ,  $*p<0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Sig. = .000) ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (sig. = .000) และด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง (Sig. = .014) กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร (Sig. = .003) และด้านช่องทางการสื่อสาร (Sig. = .000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ

พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการการไว้วางใจ ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านสื่อสังคมออนไลน์

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ( $\beta = .494$ ) ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ( $\beta = .250$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\beta = .247$ ) กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ( $\beta = .199$ ) และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ( $\beta = .196$ ) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = .631$ ) แสดงให้เห็นบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 63.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 36.9 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 11 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการไว้วางใจ ( $X_1$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ( $X_2$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $X_3$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ( $X_4$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ( $X_5$ ) บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน ( $X_6$ ) กระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ( $X_7$ ) กระบวนการในการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ( $X_8$ ) กระบวนการในการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ( $X_9$ ) กระบวนการในการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ( $X_{10}$ ) และสื่อสังคมออนไลน์ ( $X_{11}$ ) ที่ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y$ ) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.681 + 0.047 X_2 + 0.049 X_3 + 0.073 X_4 + 0.055 X_7 + 0.067 X_{10}$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง เท่ากับ .073 กระบวนการในการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร เท่ากับ .067 กระบวนการในการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร เท่ากับ .055 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เท่ากับ .049 และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เท่ากับ .047 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน ซึ่งวิธีการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีอยู่หลายแนวทาง (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551) โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ 2 วิธี ได้แก่

1. การตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระ
2. การตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ

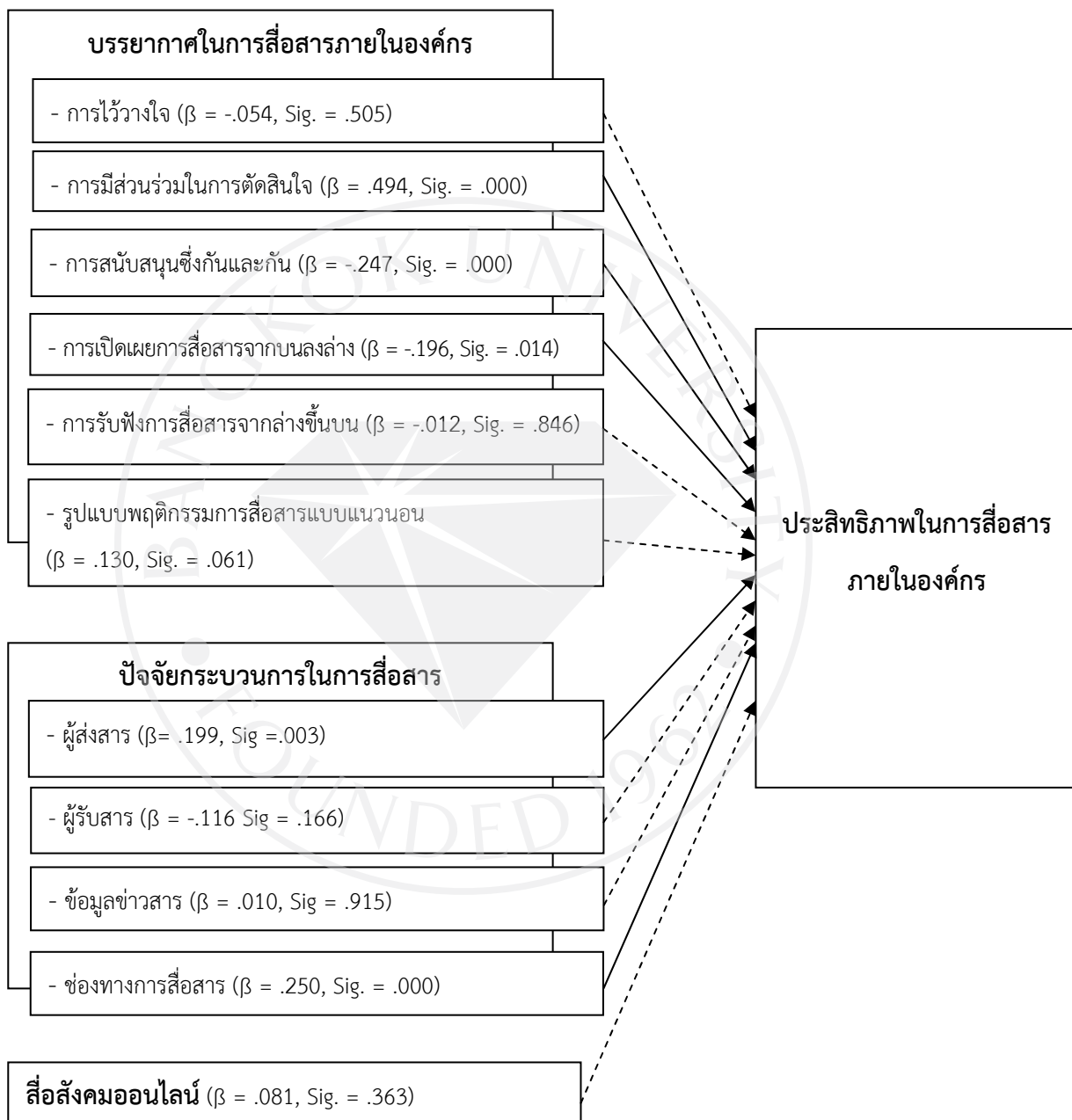
โดยที่ค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เป็นตัวบ่งบอกว่า ตัวแปรใดบ้างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ค่าทั้งสองนี้เป็นส่วนกลับต่อกัน ดังแสดงได้ในสมการข้างล่างนี้ (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551)

$$\begin{aligned} \text{To}_i &= 1/ \text{VIF}_i &= 1- R_i^2 \\ \text{และ} & & \\ \text{เพราะฉะนั้น} & \text{VIF} &= 1/1- R_i^2 &= 1/ \text{To}_i \end{aligned}$$

ดังนั้น ค่า VIF และค่า  $R^2$  จะมีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้าม กล่าวคือ จะไม่รับตัวแปรอิสระเข้าในสมการถดถอย ถ้า  $R_i^2$  หรือ  $\text{VIF}_i$  มีค่าสูง หรือ  $\text{To}_i$  มีค่าต่ำ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ มีค่าเท่ากับ .401-.683 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ > .40 (Allison, 1999) ส่วนค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.463 – 3.974 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013, p. 590)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Sig. = .000) ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (sig. = .000) และด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง (Sig. = .014) กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร (Sig. = .003) และด้านช่องทางการสื่อสาร (Sig. = .000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการการไว้วางใจ ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยด้านสื่อสังคมออนไลน์

#### 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.20 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ) : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร  
กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ  
สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายใน องค์กรของบริษัทเอกชนได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่าง ขึ้นบน และด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน	
1.2 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกัน และกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสาร จากบนลงล่างส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับฟังการสื่อสาร จากล่างขึ้นบนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรูปแบบพฤติกรรม การสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการในการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ช่อง ทางการสื่อสาร	
2.1 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.21 (ต่อ) : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร  
กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ช่อง ทางการสื่อสาร	
2.2 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสารส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสารส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.4 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสาร/ช่อง ทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3 สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายใน องค์กรของบริษัทเอกชน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 200 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73 มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน เรียงลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

1.1 ด้านการไว้วางใจผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการไว้วางใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) นอกจากนี้ เมื่อ

พิจารณาด้านการไว้วางใจแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ท่านร่วมดำเนินการกับทางบริษัท ได้รับความศรัทธา เชื่อถือจากชุมชน ( $\bar{X}$  = 4.21) รองลงมาคือ ท่านได้มีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูล การพัฒนาการศึกษาอย่างตรงไปตรงมา ( $\bar{X}$  = 4.12) ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน ( $\bar{X}$  = 3.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการควบคุม ( $\bar{X}$  = 2.90) ตามลำดับ

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.46) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัท และท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของบริษัท ( $\bar{X}$  = 3.77) รองลงมาคือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัท ( $\bar{X}$  = 3.05) ตามลำดับ

1.3 ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.36) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน ( $\bar{X}$  = 4.00) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 3.35) ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานองค์กรได้ดี ( $\bar{X}$  = 3.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 2.87) ตามลำดับ

1.4 ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.57) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างคือ

ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายและแผนงาน ต่างๆ ของหน่วยงาน ( $\bar{X}$  = 4.05) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  = 3.62) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  = 3.45) ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  = 3.35) ตามลำดับ

1.5 ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.05) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน คือ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า ( $\bar{X}$  = 3.65) รองลงมาคือ หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา ( $\bar{X}$  = 3.63) ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ ( $\bar{X}$  = 3.37) ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน ( $\bar{X}$  = 2.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 2.40) ตามลำดับ

1.6 ด้านรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.55) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน คือ ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ ( $\bar{X}$  = 4.08) รองลงมาคือ ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ( $\bar{X}$  = 3.89) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  = 3.59) เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ( $\bar{X}$  = 3.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 2.96) ตามลำดับ

2. ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

2.1 ด้านผู้ส่งสารผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านความผู้ส่งสารทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านผู้ส่งสารแต่ละรายการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านผู้ส่งสารคือ ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร ( $\bar{X} = 3.58$ ) ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.35$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร ( $\bar{X} = 3.26$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านผู้รับสาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผู้รับสาร ทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านผู้รับสาร แต่ละรายการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านผู้รับสาร คือ ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.32$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.17$ ) ตามลำดับ

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสารผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านข้อมูลข่าวสาร แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือ สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ( $\bar{X} = 2.91$ ) ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม ( $\bar{X} = 2.84$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีการตั้งประเด็นการสนทนา การถาม-ตอบ การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ ( $\bar{X} = 2.65$ ) ตามลำดับ

2.4 ด้านช่องทางการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการสื่อสาร ทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณา ด้านช่องทางการสื่อสาร แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านช่องทางการสื่อสาร คือ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.26$ ) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.39$ ) ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ ( $\bar{X} = 3.13$ ) ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 2.97$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.93$ ) ตามลำดับ

3. ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ คือ ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ ท่านมีการตอบกลับข้อความของลูกค้า หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.14$ ) ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้ยังสะดวกขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.11$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.89$ ) ตามลำดับ

4. ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร คือ ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายใน



องค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ( $\bar{X}$  = 4.04) รองลงมาคือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 3.91) ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 3.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 3.20) ตามลำดับ

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน

สมมติฐานที่ 1.1 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .505 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน





สมมติฐานที่ 2.4 กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 พบว่า กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 3** สื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .363 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ได้ข้อสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน

บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านารรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญแต่มีการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของอนันต์ อนันต์โชติ ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับหลักสำคัญคือ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การสื่อสารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ ไม่บิดเบือนความเป็นจริง และผู้รับต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารด้วย และขัดแย้งกับแนวคิดของ Corrado (1993) ซึ่งกล่าวว่า พนักงานต้องการข้อมูลข่าวสาร 3 ประเภท คือ พนักงานต้องการรู้ทิศทางขององค์กร วิธีการที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายนั้นๆ และประโยชน์ที่พนักงานจะได้รียจากการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย องค์กรจึงต้องสื่อสารให้พนักงานได้รู้ค่านิยมองค์กร ความเชื่อปรัชญา พันธกิจ เพราะพนักงานทุกคนต้องมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ทำงานไปในทิศทางเดียวกันอย่าง

มีประสิทธิภาพ พนักงานที่เข้าใจเป้าหมายองค์กรและรู้ว่าจะทำอะไรให้บรรลุเป้าหมาย จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานเข้าใจว่า จะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างไร นั่นก็คือ การสื่อสารภายในองค์กรสามารถเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงานกับองค์กร แต่กลุ่มเป้าหมายบางส่วนยังไม่รับรู้ถึงการไว้วางใจจากองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายยังถูกควบคุมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ซึ่งถือได้ว่าเป็นบรรยากาศที่ไม่เป็นสุข (Defensive Climate) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณราย ทวีพะยะประภา (2532, หน้า 37-40) กล่าวคือ การที่ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่า บกพร่องอยู่เสมอ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรลดลง เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่า ขาดอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารแบบแนวนอน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของระวิทย์ บุญสินสุข (2543, หน้า 133) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้เสนอแนะว่า ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนะต่างๆ อย่างเปิดเผยเสรี ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบน นอกจากนี้ การสื่อสารตามแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกับขององค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงาน เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง และเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัทหรือแผนปฏิบัติการของบริษัท ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542, หน้า 18-26) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะมุ่งเน้นการประสานร่วมมือกันของคนทำงาน ควบคู่กับการมุ่งถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายขององค์กรเป็นสำคัญ กิจกรรมด้านการสื่อสารที่จัดขึ้นนั้น ต่างมุ่งจัดขึ้นเพื่อพยายามให้เกิดการประสานที่ดีในพฤติกรรมของฝ่ายต่างๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน และต่างมุ่งกำกับให้การทำงานก้าวหน้าไปสู่การบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่วางไว้ ดังนั้น งานด้านการตัดสินใจ การวัด และประเมินผลงาน หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผนบริหาร จึงล้วนแล้วแต่ต้องมีการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดของสุพานี

สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 338) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้น และสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งแรงงานสัมพันธ์ที่ดี นอกจากนี้ การสื่อสารยังช่วยให้วัฒนธรรมองค์กรแข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ติเยาว์ (2530, หน้า 15) ที่กล่าวว่า การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน และคนที่มีความสุขในการทำงานจะสร้างผลงานมากกว่าปกติ ซึ่งวิธีที่จะสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในการทำงานวิธีหนึ่งก็คือ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้เหมาะสม

**สมมติฐานข้อที่ 2** กระบวนการในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสาร

กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดีและรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2547) ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสารควรมีเป็นผู้ที่มีเจตนาแนชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดี และสามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร โดยเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารหรือวิจารณ์ นอกจากนี้ ช่องทางที่จะส่งสารหรือสื่อ (Channel or Medium) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542) ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ติเยาว์ (2530, หน้า 524-525) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดให้มีระบบและวิธีการในการแจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรให้พนักงานรับรู้โดยทั่วถึง การจัดระบบข่าวสารอาจกระทำได้ในหลายๆ รูปแบบ เช่น วารสาร หนังสือเวียน บันทึกรายชื่อ ความ ศูนย์เผยแพร่ข่าวสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด บุคคลในองค์กรจะเกิดความพอใจถ้าหากเขาสามารถหาข้อมูลหรือส่งข้อมูลไปยังบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้อย่างทั่วถึงและตามที่ต้องการ

กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสารและด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมาย

ส่วนใหญ่สามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ ทั้งนี้ การที่ผู้รับสารสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว เป็นเพราะผู้รับสารดังกล่าว มีคุณสมบัติที่สำคัญของผู้รับสาร กล่าวคือ เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และเป็นผู้มีปฏิกิริยาสารสามารถบังคับความสนใจของตนให้มาอยู่ที่เรื่องราวที่ผู้ส่งสารกำลังเสนออยู่ได้ (อ้างอิงใน ประเมศวร์ รัชยากร, 2546, หน้า 21-22) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช สงวนวงษ์วาน (2547, หน้า 115) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมาย และผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กร

**สมมติฐานข้อที่ 3** สื่อสังคมออนไลน์ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารอยู่แล้ว เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ที่ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากร สามารถเข้าถึง ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นสะดวกขึ้นรวมทั้ง สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์ทราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต 2) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลด อุปสรรคในเรื่องของระยะทางตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม Groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น และ 3) เทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage Technology) ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ จะเห็นว่าเทคโนโลยีที่ นำมาใช้ ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในการจัดการความรู้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ดังนั้น จึงมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่เป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมคนทั่วโลก เข้าด้วยกันทำให้กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Transfer) ทำได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้บังคับบัญชาดังนี้ เนื่องจากปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้ทางองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

2. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร โดยให้ทางองค์กรมีการถามตอบการสร้างทางสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด และได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้

3. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยให้พนักงานสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีการรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน

4. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร โดยให้พนักงานผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไป รวมทั้งพัฒนาบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ มีความรับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสาร และรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

5. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยให้ทางองค์กร โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่ง แจ้งข่าวสารข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และกำหนดนโยบายแผนงานต่างๆ ขององค์กรทั้งหมด



## 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน
3. ควรมีการศึกษายบรรยากาศองค์กรในบริษัทเอกชนกับตัวแปรอื่น เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยึดมั่นต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน เช่น บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ร่วมไทย. (2530). *บรรยากาศองค์การกับผลกระทบต่อทัศนคติงานด้านบริการศึกษา เฉพาะกรณีพนักงานผู้ให้บริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรีซ สีสันธุ์. (2526). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร Organizational Communication*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ กันภัย. (2543). *จิตวิทยาการสื่อสาร psychologi of communication*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คุณัญญา พรหมปัญญานันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ สื่อสังคม และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตของชาวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ครั้งที่ 4*. สถาบันปัญญาภิวัฒน์, นนทบุรี.
- จิระจิตต์ ราคา. (2525). *บรรยากาศในองค์การ: เปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับ มหาวิทยาลัยของรัฐ (ไม่ส่วนกลาง)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาล ตากสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุนณเจิม ยური และคณะ. (2542). *เหตุการณ์โลกปัจจุบัน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสานักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. (2541). *บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ช่อทิพย์ บรมธรัตน์. (2557). *การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข*. ใน *วารสารวิชาการ สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ติน ปรัชญพทุทธ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธ สุนทรายุทธ. (2543). *หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.

- จิตติภพ ชยธวัช. (2548). *แม่ไม้บริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ. ใน การนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555 (หน้า 11)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสิน โสภณบุญ. (2523). *สังคมวิทยาของการบริหารรัฐกิจ ภาค 1 แนวความคิดทั่วไปและทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2532). *จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นอาร์ต คอร์ปอเรชั่น.
- พชนี เษยจรรยา. (2541). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร: เยลโล่การพิมพ์.
- พชนีย์ ธารเสนา. (2550). *สูตรสำเร็จของการประชุมที่ประสบความสำเร็จ*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาวรุช พงษ์วิทยานุก. (2557). *Thailand Social Awards 2014 เผยสถิติบนโลกออนไลน์และพฤติกรรมการใช้ Social Network ของไทย*. สืบค้นจาก <http://www.it24hrs.com/2014/thai-social-network-2014/>.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักษณาวดี ไชยเย็น. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา ณ สงขลา. (2530). *บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหาร องค์การสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ปิ่นทอง. (2529). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริวรรณ กิติเวชกุล. (2539). *บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษากรมชลประทาน*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภนิสา ทดลา. (2542). *รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในท้องถิ่นชนบทเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. *วารสารไมโครคอมพิวเตอร์*, 2, 103-107.
- สมิต สัจฉกร. (2547). *เทคนิคการสอนงาน*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลิตตา สาริบุตร. (2554). *แนวทางการใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริน ใจหาญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุบิน บุรีเทพ และคณะ. (2551). *บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย นเรศวร.
- สุพัตรา เพชรมุณี และเชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2528). *ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระบอบราชการไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพาณี สฤกษ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางคณา วายุภาพ. (2557). *ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557*. สืบค้นจาก <http://thumbsup.in.th/2014/08/thailand-internet-user-profile-2014/>.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดิเทพ บุตรราช. (2553). *เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)*. กรุงเทพมหานคร : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- Allison, P. D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.

- Altman, R. (2000). Forecasting Your Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 62-65.
- Brown, W. B. & D.J. Moberg. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley & Son.
- Brown, W. B. & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management*. New York: John Wiley and Sons.
- Chinho, Lin et al. (1999). *Introduction to industrial engineering and management*. Taipei: Jun Jie.
- Chung, N., & Koo, C. (2014). *The use of social media in travel information search*. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585314000513>.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1997). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Cook, C. W., Phillip, H., & Robert, E. C. (1997). *Management and organizational behavior* (2nd ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Harrington, A. & the other. (2006). *Encyclopedia of social theory*. New York: Routledge.
- Hellriegel, D., John, W. S. Jr., & Richard, W. W. (1983). *Organizational behavior*. New York: West.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Kennedy, B. S., Kasl, S. V. & Viola, V. (2001). Repeated Hospitalizations and Self-rated Health among the Elderly: A Multivariate Failure Time Analysis. *American Journal Epidemiology*, 153(3), 232-240.
- Likert, R. (1961). *New Pattern of management*. New York : McGraw-Hill.

- Litwin, G. & Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*. New Jersey : Saddle River.
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Harvard University.
- Petersen, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Reid, J. M. (2000). *The Process of composition* (3<sup>rd</sup> ed.). New York : Pearson Education.
- Rheingold, H. (1993). *The Virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Massachusetts: A William Patrick Book.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (1999). *Management* (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers, C. R. (1969). *Freedom to learn*. Columbus : Charles E. Merrill.
- Slocum, J. W. & Hellriegel, D. (2011). *Principles of organizational behavior* (13<sup>th</sup> ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Steers, R. M. (1975). Problems in the measurement of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 20,546-558.
- Steers, R. M. & Porter. (1977). *Organizational Effectiveness*. SantaMonica Calif: Goodyear.
- Wilbur, S. (1973). *Channels and audience*. Chicago: Ran McNally College.
- Wilbur, S. (1973). *Handbook of Communication*. Chicago: Roand Mc. Nally College.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Singapore: Cengage Learning.



### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 – 25 ปี  3) 26 – 30 ปี  
 4) 31 – 35 ปี  5) 36 – 40 ปี  6) 41 – 45 ปี  
 7) 46 – 50 ปี  8) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท  2) 15,000 – 25,000 บาท  3) 25,001 – 35,000 บาท  
 4) 35,001 – 45,000 บาท  5) 45,001 - 55,000 บาท  6) 55,001 บาท ขึ้นไป



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

### กรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>การไว้วางใจ</b>					
1. ท่านได้มีโอกาสเปิดเผยความต้องการและข้อมูล การพัฒนา การศึกษาอย่างตรงไปตรงมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านร่วมดำเนินการกับทางบริษัท ได้รับความ ศรัทธา เชื่อถือจากชุมชน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญโดยปราศจากการ ควบคุม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>					
5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและแสดง ความสามารถในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและ ภายนอกของบริษัท	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัท	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการของบริษัท	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การสนับสนุนซึ่งกันและกัน</b>					
9. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานองค์กรได้ดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
10. เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและแนะนำในการแก้ไข ปัญหาในระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. เพื่อนร่วมงานรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความ ร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและ ปรารถนาดีต่อกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง</b>					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของ หน่วยงานอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านใน เรื่องงานอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและแผนงาน ต่างๆ ของ หน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>					
18. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไข ปัญหากับผู้บังคับ บัญชาของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับ งานจากผู้บังคับ บัญชาได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมาย ล่วงหน้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		← →	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
22. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอด เวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน</b>					
23. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน เป็นประจำ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงาน เป็นกลุ่มเล็กๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
<b>ผู้ส่งสาร</b>					
28. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะ สื่อออกไปเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29. ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่อง เปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการ รับสารของผู้รับสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือ นำเสนอสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ผู้รับสาร</b>					
32. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
35. หน่วยงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ข้อมูลข่าวสาร</b>					
37. ท่านมีการตั้งประเด็นการสนทนา การถาม-ตอบ การเสนอแนวความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวสารต่างๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. สมาชิกในทีมของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
40. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ช่องทางการสื่อสาร</b>					
41. ท่านมีการถาม-ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร และโทรศัพท์ เป็นต้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44. ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
45. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ←		→ เห็นด้วย		
	มากที่สุด			น้อยที่สุด	
<b>สื่อสังคมออนไลน์</b>					
46. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่อกันได้อย่างสะดวกขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47. ท่านมีการตอบกลับข้อความของลูกค้า หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานและลูกค้า ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
48. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
49. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร</b>					
50. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
53. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวเบญจวรรณ แจ่มจำรูญ
Name & Last name	Miss Benjawan Jamjumroon
วัน เดือน ปีเกิด	31 สิงหาคม 2532
Date of Birth	31 August 31, 1989
สถานที่ติดต่อ	113/1 หมู่ 3 ตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง 14120
Address	113/1 Moo 3, Lammasak Subdistrict, Photong District, Angthong 14120
อีเมล	benbenzii79@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Education	Bachelor of Business Administration Major in Modern Business Management, Bangkok University



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) เนญจวรรณ แฉ่มจำตุล อยู่บ้านเลขที่ 113/1  
ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง จันทน์  
อำเภอ/เขต หลักทอง จังหวัด อ่างทอง รหัสไปรษณีย์ 14120  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201514  
ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัย มรรยาการเสียดวงล้อสารภายในองค์กร ความหมายในวงล้อ  
สาร ๒๐๑๕๐๑๐๐ นวัตกรรมที่ส่งผลกระทบต่อวงการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร  
๒๐๑๕๐๑๐๐ นวัตกรรมที่ส่งผลกระทบต่อวงการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี  
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่  
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้  
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ  
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย  
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาวัลย์)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร