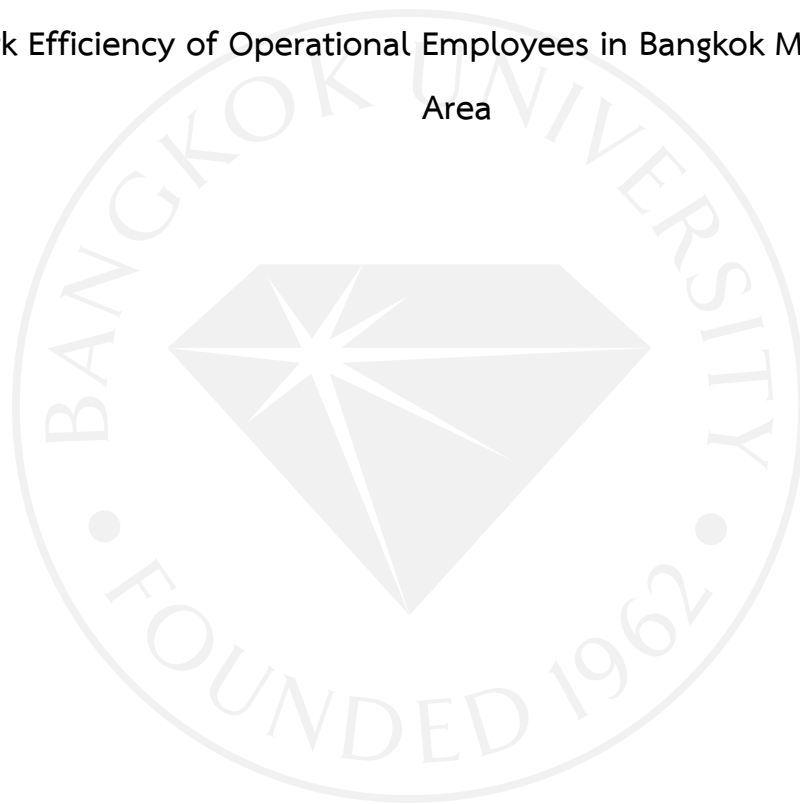


การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Internal and External Communication's Pattern Affecting
Work Efficiency of Operational Employees in Bangkok Metropolitan
Area



การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Internal and External Communication's Pattern Affecting Work Efficiency
of Operational Employees in Bangkok Metropolitan Area



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์

สงวนลิขสิทธิ์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร (66 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.951 และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบถดถอยเชิงพหุคูณ (พหุว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48, 0.49 และ 0.54 ตามลำดับ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านช่องทาง กับด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากัน ด้านสาร และด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, 4.03 และ 3.85 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40, 0.55, 0.52 และ 0.66 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อสื่อสาร, ภายนอกองค์กร ประสิทธิภาพ, ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

lamsamang, W. M.B.A., February 2014, Graduate School, Bangkok University.

This Research is to Study How Internal and External Communication Impacts to the Efficiency of Operational Employees in Bangkok (66 pp.)

Advisor : Assoc. Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research is to study of internal and external communication's pattern affecting work efficiency of operational employees in Bangkok metropolitan area. Questionnaire is a tool to gather data and verify the reliability with Cronbach's alphas toward 40 operational employees with the reliability of 0.951. The sample was 400 operational employees in Bangkok metropolitan area. The statistics used were descriptive and inferential statistics. 1) It found that level of opinion toward internal communication within organization to organizational efficiency was highest level at the rate of 4.00 and standard deviation at the rate of 0.39. Additionally, top-down communication gained high level of agreement while down-top communication and horizontal communication gained agreeable rate of 4.05, 3.99 and 3.97 while standard deviation at the rate of 0.48, 0.49 and 0.54 respectively. 2) It also found that external communication consist of high agreement in opinion at the rate of 3.99 while standard deviation at the rate of 0.39. To be more specific, external communication that gained highest agreeable rate was source of information and the receiver that gained average rate equally at 4.04, 4.03 and 3.85 while standard deviation at the rate of 0.44, 0.55, 0.52 and 0.66 respectively

Keyword : Internal Communication and External Communication, Work Efficiency, Operational Employees

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งได้ให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษาตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดีรวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 นิยามคำศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	31
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 สมมติฐานการวิจัย	34
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	36
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 การอภิปรายผล	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	66
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 : ค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร	35
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงาน	37
ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงาน	37
ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงาน	37
ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงาน	38
ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับตำแหน่งของพนักงาน	38
ตารางที่ 4.6 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน	39
ตารางที่ 4.7 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน	39
ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	40
ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร	41
ตารางที่ 4.10 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.11 : แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการ ติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)	43
ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสาร ภายนอกองค์กรของพนักงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	45

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการหรือทำให้ส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุกๆ ฝ่ายขององค์กรนั้นๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้และรับข่าวสารจำนวนมากพอและเป็นปัจจุบันการที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเชื่อถือได้และเป็นประโยชน์การสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กรหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ขององค์กรคุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กรก็คือระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดและทัศนคติในองค์กรของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นอกจากนั้นแล้วยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่างๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระบุงสิ่งที่เหมาะสมในองค์กรเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กรเพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จการสื่อสารภายในองค์กรเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความสุขในการทำงานซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรสามารถวัดได้จากคุณภาพของการสื่อสารภายในองค์กรกล่าวคือประสิทธิภาพของการทำงานจะมีสูงขึ้นถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทางกลับกันหากการสื่อสารภายในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารประสิทธิภาพและคุณภาพผลงานขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมากผู้บริหารจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์อย่างแยบยลที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน (วนาวัลย์ ดาดี, 2553)

ความสำเร็จในการดำเนินงานคือการที่องค์กรสามารถที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่จะบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้บริหารต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและยังต้องมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงานสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคตและการสื่อสารถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่การบริหาร

ทางการวางแผนการจัดองค์กรการสั่งการและการควบคุมในองค์กรหรือหน่วยงานไม่ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ตามจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสื่อสารที่จะเป็นสื่อ นำความต้องการความคิดความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคลกลุ่มต่อกลุ่มหรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกันถ้าหากองค์กรใดมีการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและสามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์กรได้เต็มที่แล้วก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

การสื่อสารมีส่วนที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อองค์กรได้โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนและมีบุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกันองค์กรดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอกองค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษาอายุหน้าที่ความรับผิดชอบความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้และเข้าใจทิศทางนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติไปในแนวเดียวกันการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรรวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547)

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจะมีขึ้นได้นั้นองค์กรควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งนโยบายที่จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยนโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรนโยบายด้านการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรและนโยบายด้านการสร้างความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และงานวิจัยแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแห่งละ 200 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด จำนวน 2 แห่ง ใน ย่านฝั่งธน ย่านพระนคร เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 11 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 14 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2) การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางสื่อมวลชน การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์ การติดต่อสื่อสารโดยใช้อุปกรณ์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยมีผลสำเร็จอันเกิดแผนขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ความร่วมมือ งานที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้มารับบริการหรือลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กรความตระหนักในการทำงาน และการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานเป็นตัวอย่าง

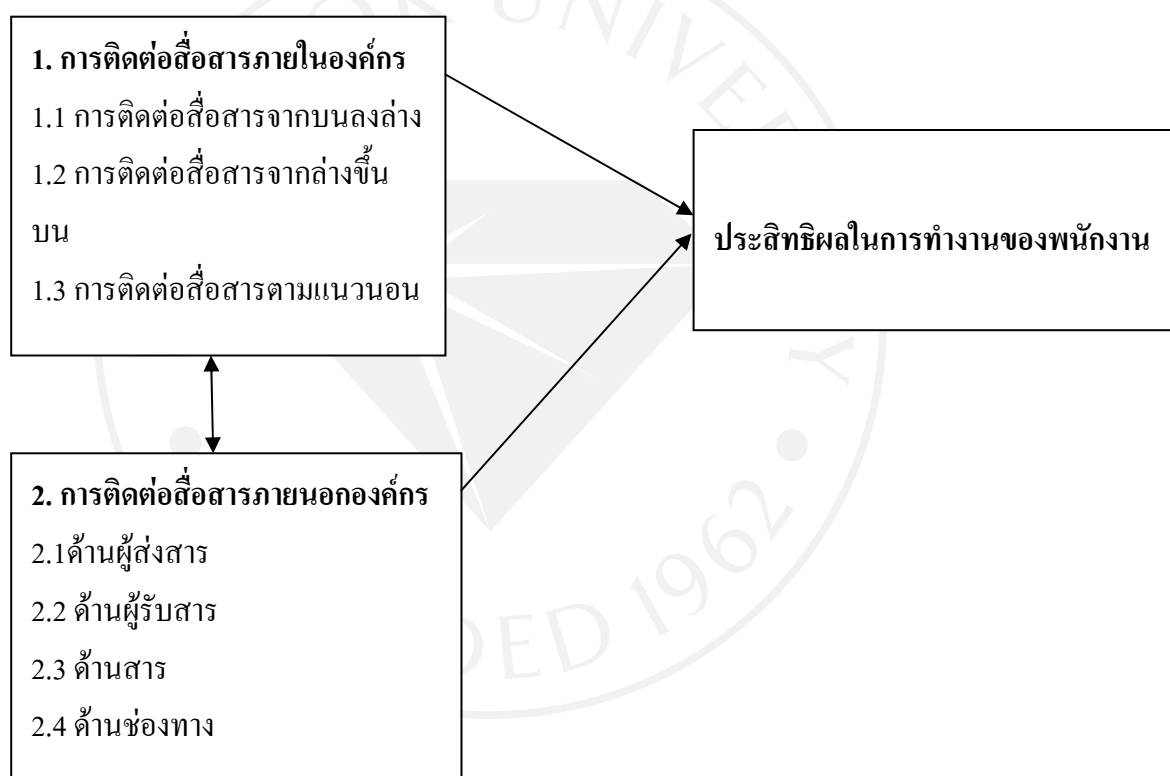
1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่มโดยกลุ่มแรก คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนกลุ่มที่สอง คือ

กลุ่มการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางสื่อมวลชน การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์ การติดต่อสื่อสารโดยใช้อุปกรณ์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการและตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่

1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

2) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

2.1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

2.2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังนั้น การศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลสำเร็จอันเกิดแผนขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ความร่วมมือ งานที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้มารับบริการหรือลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กร ความตระหนักในการทำงาน และการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน

1.5.2 การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

1.5.3 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การสื่อสารภายในเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว เพราะหากสมาชิกภายในองค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกัน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว การดำเนินกิจการต่างๆ ขององค์กรย่อมได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกภายใน ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายใน โดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานของตนเองทำความเข้าใจสร้างทัศนคติที่ดี รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งองค์กรประกอบในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีดังนี้

1.5.4.การสื่อสารจากบนลงล่าง คือการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้ บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานและบันทึกข้อความที่เป็นทางการ

1.5.5 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน คือการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงกล่องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน จากการศึกษาวิจัยกลุ่มหนึ่ง พบว่าหากมีการสื่อสารในทิศทางนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงจัง เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก อีกทั้งยังมีการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในทิศทางนี้ด้วยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสาระที่ปรากฏในสารนั้นเป็นไปใน ทางลบอย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี

1.5.6 การสื่อสารในแนวนอน คือการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการ ประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายตลาดกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต และฝ่ายขาย เป็นต้น

1.5.7 การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กรคือการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกัน และในระดับที่ต่างกัน

1.5.8 การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรหมายถึงการติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับบุคคลหรือองค์กรภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไปกลุ่มลูกค้า คู่แข่งขัน ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้กลุ่มประชาชนภายนอกองค์กรเหล่านี้รู้และเข้าใจพร้อมทั้งให้การ

สนับสนุนการดำเนินกิจการขององค์กร เนื่องจากการติดต่อสื่อสารภายนอกเป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มประชาชนภายนอกซึ่งมีจำนวนมาก ซึ่งองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร มีดังนี้

1.5.9 ผู้ส่งสาร คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้อื่น)

1.5.10 ผู้รับสาร คือ เป็นองค์ประกอบสำคัญและเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

1.5.11 สารคือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตาม ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้

1.5.12 ช่องทาง คือ ช่องทางหรือสื่อที่ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการวางแผนในองค์กร เพื่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานในองค์กร ให้ได้ตามมาตรฐานขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและวางแผนการดำเนินงานวิจัย แบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness)

ได้มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของประสิทธิผล ไว้หลายประการ ตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังนี้

2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ให้ความหมายว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

ภรณ์ กิริติบุตรมหานนท์ (2529) ให้ หมายความว่า ประสิทธิผลเป็นความสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากรการใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตการผลิตรายได้ในรูปบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีเหตุผลการลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับขีดขั้นที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จในการทำให้ความต้องการด้านผลงานของบทบาทผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์ นักเศรษฐศาสตร์ ให้ความหมายเกี่ยวกับ ผลกำไร (Profit) หรือ ผลประโยชน์ของการลงทุน ในแง่มุมมองฝ่ายผลิตถือว่า ประสิทธิผล คือคุณภาพ หรือปริมาณของผลผลิต

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือหมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์มากที่สุด

รุ่ง แก้วแดง (2540) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังกล่าวว่าการประสบความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปในขณะที่ประสิทธิภาพมุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงาน หรือการประสมประสานใช้ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

สมชาย หิรัญกิตติ (2541) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆให้ถูกต้อง (Doing things right)”

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

สรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.2 การวัดประสิทธิภาพ

Steers 1977) ได้เสนอว่าการวัดประสิทธิภาพสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมาย (Goal optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ประการที่ 2 คือแนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้มุ่งที่การกระทำในรูปแบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา ประการสุดท้าย คือการเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็น

การเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร ในระยะยาว หรือ การยอมรับว่าเป้าหมายองค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

พิทยา บวรพัฒนา (2541) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์กร แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

1. ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และประสิทธิผลควรวัดได้จากความสามารถของ องค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อลักษณะของ องค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจน เกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2. โดยใช้ความคิดระบบ การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องพิจารณา ถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิผลจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิผล เกณฑ์ใหม่ขึ้น

3. โดยดูจากความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อม

4. จากค่านิยม เกณฑ์วัดประเมินผลในเรื่องของแต่ละบุคคล หรือจิตวิสัยซึ่งจะเลือกเกณฑ์ การวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลนั้น ผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น จึงวัดจากผู้ ประเมินเป็นตั้งเกณฑ์การวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดการวัดประสิทธิผลผู้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผล ทำได้หลายด้าน ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมาย การวัดแนวความคิดด้านระบบและการวัดพฤติกรรมของบุคคล ใน เรื่อง สมรรถนะ เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคล ที่สามารถพัฒนาได้ยากและง่าย ขึ้นอยู่ กับความรู้ ความสามารถ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นการวัดประสิทธิผลในการทำงานด้าน ผลสำเร็จอันเกิดแผนขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ความร่วมมือ งานที่ได้รับมอบหมาย ความพึง พอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้มารับบริการหรือลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กร ความตระหนักในการ ทำงาน และ การถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน

2.13 การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณา ถึงพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุ เป้าหมายแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆอีก คือ ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ และสามารถมองได้ชัดเจนจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาระบบบริหาร ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถได้ข้อมูลได้ ข้อมูลที่ชัดเจน รวดเร็ว และถูกต้อง สำหรับใช้ในการวางแผนและตัดสินใจระบบสารสนเทศเป็นระบบที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของงานประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะระบบนี้ครอบคลุมถึงงานข้อมูล ด้านต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่ก้าวหน้าและทันสมัยจะต้องมีระบบสารสนเทศไว้ใช้งาน การจัดทำระบบสารสนเทศนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก แต่เดิมหน่วยงานทั้งหลายจะคุ้นเคยกับการทำงานด้วยมือมาตลอด นอกจากนั้นการที่มีทัศนคติว่าคนทุกคนตั้งใจจะฉ้อราษฎร์บังหลวง ในระบบราชการจึงต้องมีระบบตรวจสอบกันและกัน ด้วยเหตุนี้ ถ้าหากเรานำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยไม่เปลี่ยนรูปแบบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติเดิมแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์ก็ยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ ต้องการ เพราะยังคงต้องทำงานซ้ำซ้อนใช้คนมาก ใช้กระดาษมากอย่างเดิม (อนุทิน จิตตสิริ 2541)

ทศพร สิริสัมพันธ์ (2548) ได้กล่าวถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง ที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยที่การบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น จะส่งผลในสองระดับ คือ ระดับองค์กรและระดับบุคคล ฉะนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องให้สัดส่วนทั้งสองมีความสมดุลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรและบุคลากรเป็นสิ่งที่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะผลลัพธ์ขององค์กร ก็คือผลรวมของผลลัพธ์ของบุคลากร หากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวได้ ก็หมายความว่าองค์กรไม่สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน และในทำนองเดียวกัน หากองค์กรไม่ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการและจัดสรรของเขตหน้าที่งาน หรือสนับสนุนการพัฒนาให้ทักษะความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรก็จะปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ยากเช่นกัน

เรื่องของการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการผสมผสานความรู้แจ้งทางวิชาการ (Explicit Knowledge) เข้ากับการนำเอาความรู้ที่ผูกพันหรือฝังรากลึกลงอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) มาจัดระบบเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถเข้าถึงและรับรู้ความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม มีจิตใจของความใฝ่รู้และขีดความสามารถในการประมวลความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆตลอดจนการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

พิภพ วงษ์เงิน (2547) ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็น รับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตน ให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ

1. ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง
2. ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป

3. ต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการความรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน

ความต้องการความสำเร็จของหมายถึงว่ามนุษย์เราต้องการทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ คนที่ปรารถนาความสำเร็จมักจะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความรับผิดชอบสูง มีความชำนาญในการวางแผน และพบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ย่อมมีความปรารถนาจะทำสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น แสวงหาคำตอบของปัญหา โดยการย้อนกลับอย่างรวดเร็ว เพื่อปรับปรุง ตั้งเป้าหมาย พอใจทำงานที่มีปัญหา ฝ่าฟันและชนะอุปสรรคจนกว่าจะบรรลุความสำเร็จ

ดังนั้น การศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลสำเร็จอันเกิดแผนขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ความร่วมมืองานที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้มารับบริการหรือลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กร ความตระหนักในการทำงาน และการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร (Communication Approach)

การสื่อสารนั้นจัดเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์แม้ว่าจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์แต่การที่จะได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้นย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของมนุษย์และเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อนจนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้นจึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

คำว่า communication เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า “Communis” หมายถึง การร่วมกัน (Common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมาย ก็หมายถึงว่า มีการกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือการถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรา (Webster Dictionary, 1978) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญทางสังคมของมนุษย์ มีการนำมาใช้ต่างๆ กัน จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Roger & Shoemaker (1971) เสนอว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไป

ยังผู้รับสาร Interactive Communication in Organization

Berlo (1960) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการกระทำให้มีอิทธิพลต่อคนอื่น (influence) และมีผลกระทบต่อคนอื่นด้วยเจตนา

Miller (1951) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

Hovland (1953) เสนอว่าการสื่อสาร คือ กระบวนการ

ที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยทั่วไปจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)

Weaver (1949) อธิบายว่า การสื่อสารมีความหมายครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง

Schramm (1956) อธิบายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information signs)

วินิจ เกตุขำ (2535) เป็นกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องและประสานกันระหว่างบุคคล โดยอาศัยวิธีการถ่ายทอดและการรับรู้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กิติมา ปรีดีติลล (2529) กล่าวว่า เป็นการส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นทัศนคติต่างๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล และในการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

อาคม วัตไชสง (2547) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความเห็นหรือความรู้สึก ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

ภิญโญ สาธร (2533) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการและทัศนคติอย่างเดียวกัน

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา(2542) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอบาส์ แก้วจำปา (2547) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพ้ออาศัยซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)”

ธิดิภพ ชยธวัช (2548) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งเสริมความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

วันชัย มีชาติ (2548) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน และตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

แม้จะมีการนิยาม “การสื่อสาร” แตกต่างกันไปก็ตาม แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีพลวัตหรือการเคลื่อนไหว (Dynamic) คือ มีความสัมพันธ์ที่มีผลกระทบ (Effect) ต่อกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสาร การสื่อสารของมนุษย์จึงมีความต่อเนื่อง (Continuous) มีการเปลี่ยนแปลง (Changing) และต้องอาศัยการปรับตัวตลอดเวลา (Adaptive) (พัชนี เขยจรรยา 2541)

2.2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

หากพิจารณาถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อมนุษย์แล้ว สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การที่มนุษย์อยู่รวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ตั้งแต่สังคมระดับเล็ก คือ ครอบครัว ชุมชนเผ่าพันธุ์ไปจนถึงการรวมตัวเป็นสังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เพราะการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจและทำความเข้าใจกันได้ มีการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างระเบียบของสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิก ทั้งนี้เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขเป็นสังคม กล่าวคือ การมีสังคมมนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสาร สังคมมนุษย์เกิดจากการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรวมคนหลาย ๆ คนให้มาอยู่ร่วมกัน

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยที่เราจะมีการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ทั้งขณะเวลาตื่น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารด้วยคำพูด การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง และการสื่อสารมวลชน หรือแม้กระทั่งเวลาหลับ หากเราฝันหรือละเมอเรื่องใดก็ตามนั้นก็ถือว่าเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งคือการสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication)

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมหรือธุรกิจ ปัจจุบันวงการอุตสาหกรรมมีการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยีการผลิต ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะโรงงานอุตสาหกรรมถือเป็นองค์การที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชน ในทางตรงข้ามลูกจ้างขององค์การก็จะมีการรวมตัวกันเป็นองค์การในรูปของสหภาพแรงงาน เพื่อให้มีพลังต่อรองแสดงความต้องการของตน และชี้ข้อบกพร่องของฝ่ายบริหาร นอกจากนี้โรงงานอุตสาหกรรมยังเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกฝ่ายต่าง ๆ อีกมากมายไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งของโรงงาน ผู้บริโภคสินค้า เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล เป็นต้น ฉะนั้นการดำเนินงานหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของโรงงานอุตสาหกรรม ย่อมมีผลกระทบต่อบุคคลเหล่านี้โดยตรงก็โดยอ้อม นอกจากนี้ สิ่งหนึ่งที่ยังต้องการก็คือ ความสนับสนุนและความร่วมมือจากบุคคลเหล่านั้น โดยองค์การจะต้องสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้ ด้วยการใช่วิธีการทางด้านสื่อสารที่เรียกว่า “การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ในการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และยังสามารถตรวจสอบประชามติหรือความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อองค์การด้วย

4. ความสำคัญต่อการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นการปกครองในระบอบใดหรือการปกครองระดับใด คือ ตั้งแต่ ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติย่อมจะมีทั้งผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองหรือประชาชน ซึ่งทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญที่จะทำให้สังคมเจริญก้าวหน้า และประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการปกครองของรัฐบาลจำเป็นต้องเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ จะได้เกิดความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบาย ตลอดจนกฎหมายที่รัฐบาลกำหนดไว้ นอกจากการเผยแพร่ข่าวสารแล้ว รัฐบาลจำเป็นต้องรับทราบความรู้ สึกนึกรู้คิด ความต้องการหรือประชามติของประชาชนด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินนโยบายของรัฐบาลให้สอดคล้องกับประชามติ กรณีปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย หรือนำไปใช้ควบคุมประชามติของประชาชนไม่ให้เบี่ยงเบนหรือต่อต้านนโยบายของรัฐบาล กรณีปกครองด้วยระบบเผด็จการ

5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ ในวงการเมืองระหว่างประเทศก็เช่นกันที่จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเข้ามาเป็นปัจจัยที่สำคัญ คือ พัฒนาการของเทคโนโลยีทางการสื่อสารต่าง ๆ

สามารถช่วยทำให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ติดต่อกันแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นได้สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางการสื่อสารและเหตุผลทางด้านการเมือง จึงทำให้สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมที่แคบ เพราะสามารถติดต่อกันได้สะดวกนั่นเอง อนึ่งการติดต่อกับสื่อสารหรือการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และนโยบายการเมืองระหว่างประเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบด้านการสื่อสารโดยตรง เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศของตน สร้างความเข้าใจอันดีกับประเทศอื่น ๆ ตลอดจนชักจูงให้ได้รับความสนับสนุนจากประเทศอื่น และได้ศึกษาถึงความรู้ สึกนิกคิดของประชาชนในประเทศอื่นที่มีต่อประเทศของตน หน่วยงานสำคัญที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารการเมืองระหว่างประเทศ ก็คือ กระทรวงการต่างประเทศและสถานทูตต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นผู้จัดการกับการสื่อสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะทางจิตใจ สังคมและวัฒนธรรมของประชาชนชาติต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันไป จากประเทศของตน ทั้งนี้โดยอาศัยสื่อชนิดต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุ VOA (Voice of America) ของประเทศสหรัฐอเมริกา สถานีวิทยุ BBC ของประเทศอังกฤษ เป็นต้น

2.2.3 จุดมุ่งหมายของการติดต่อกับสื่อสาร

การติดต่อกับสื่อสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จะต้องสื่อข้อมูลต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจในจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร แต่ผู้รับสารอาจจะเข้าใจได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารว่าจะต้องส่งสารให้ถูกต้องชัดเจนและเข้าใจตรงกัน การติดต่อกับสื่อสารในแต่ละระดับย่อมมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วการติดต่อกับสื่อสารมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Develop Understanding) หากไม่มีการติดต่อกับสื่อสารกัน คนเราจะไม่มีโอกาสเข้าใจกันได้ แม้ว่าจะสามารถอ่านหนังสือได้ แต่การติดต่อกับสื่อสารกับบุคคลต่างชาติต่างภาษา ย่อมมีอุปสรรคเพราะไม่สามารถเข้าใจกันได้ ดังนั้น จึงอาจติดต่อกับสื่อสารกันโดยใช้กิริยาท่าทาง (Manner) สีหน้า (Face) หรืออาจเรียกว่าใช้ “ภาษาใบ้” (Silent Language) ซึ่งอาจทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้

2. เพื่อให้เกิดการกระทำในสิ่งที่มุ่งหวัง (Create Action) เป็นการติดต่อกับสื่อสารแบบออกคำสั่ง หรือตามคำชักชวนโฆษณาอาจเป็นการติดต่อกับสื่อสารโดยใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทางก็ได้

3. เพื่อเป็นการให้ข่าวสาร (Give Information) ไม่ว่าจะป็นข่าวสารเกี่ยวกับอะไร สำคัญมากน้อยเพียงใด จะทำให้ผู้อื่นรับรู้ ได้ก็โดยการสื่อสาร ทั้งการให้ข่าวสารทางการเมืองและข่าวสารทางการค้า

4. เพื่อให้รู้ถึงปฏิกิริยาตอบกลับของผู้อื่น (Know Reaction) หลังจากที่กระทำกาติดต่อกับสื่อสารกับบุคคลใดแล้ว ทางที่จะรู้ว่าผู้อื่นมีปฏิกิริยาตอบกลับอย่างไรบ้าง ต้องอาศัยวิธีการติดต่อกับสื่อสารด้วยเช่นกัน

5. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้เกี่ยวข้องกัน และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

2.2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้อื่น) ในการสื่อสาร ครั้งหนึ่ง ๆ ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) อันเป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา (ภาษาพูด, ภาษาเขียน, หรือวจนภาษา) และอาภักิริยา ทำทางต่าง ๆ (อวจนภาษา) โดยสารที่ถูกเข้ารหัสแล้วจะถูกส่งไปยังผู้รับสาร ผ่านช่องทางการติดต่อ ทางใดทางหนึ่ง เช่น ถ้าผู้ส่งสาร ต้องการส่งสาร ก. ไปถึงผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลตนอย่างรวดเร็ว ผู้ส่ง สารก็อาจเลือกใช้วิธีการโทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย ถ้าเป็นยุคปัจจุบันก็อาจใช้โทรสาร (FAX) หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว โดยทั่วไปแล้วในสถานการณ์การสื่อสารหนึ่ง ๆ นั้น ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสื่อสาร ถือเป็นบุคคลแรกที่จะทำ ให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น แต่เนื่องจากการสื่อสารของมนุษย์มีหลายประเภทและหลาย ระดับ เพราะฉะนั้นจำนวนของผู้ส่งสารจึงอาจจะแตกต่างกันไป เช่น การสื่อสารสาธารณะรูปแบบหนึ่ง คือ การอภิปราย ผู้ส่งสารอาจมีจำนวนมากกว่า 1 คน และผู้ส่งสารอาจมิได้ส่งสารในฐานะที่เป็นตัว ของตัวเอง แต่อาจจะส่งสารในฐานะที่เป็นตัวแทนของหน่วยงาน หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง ส่วนใน กระบวนการสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารก็คือตัวแทนขององค์กรเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน ซึ่งนอกจากจะ ส่งสารในฐานะเป็นตัวของตัวเองแล้ว ก็ยังต้องมีความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นตัวแทนของสถาบันการ สื่อสารมวลชนนั้น ๆ ด้วย

2. ผู้รับสาร (Receiver) คือ เป็นองค์ประกอบสำคัญและเป็นองค์ประกอบสุดท้ายใน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จได้เลย หรืออาจ ประสบผลสำเร็จไม่เต็มที่ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสารใน กระบวนการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการคือ 1) การรู้ความหมายตาม เรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน 2) การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ดังนั้น ในกระบวนการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้พัฒนา ตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้มีความพยายาม ในการรับสาร และสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุ เป้าหมายนั่นเองการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น ความเป็นจริงแล้วทั้งผู้ส่ง สารและผู้รับสาร ก็คือ บุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีบทบาทร่วมกันอยู่ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่มี ผู้ส่งสารและผู้รับสารแล้วการสื่อสารก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ หรือถ้ามีแต่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวก็ เช่นกันการสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้น ข้อสำคัญก็คือ ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เราไม่อาจชี้ ลงไปได้ว่าใครเป็นผู้ส่งสารและใครเป็นผู้รับสาร เพราะความเป็นจริงแล้วบุคคลที่ทำการสื่อสาร

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ระหว่างบุคคล 2 คน ทั้งสองต่างมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเกือบจะในเวลาเดียวกัน ซึ่งเราอาจเรียกได้ว่าทั้ง 2 คน แสดงบทบาทในฐานะที่เป็นคู่ของการสื่อสาร ที่ต่างก็ทำหน้าที่เข้ารหัสตีความ และถอดรหัส โดยสลับเปลี่ยนหมุนเวียนไปจนกว่าการสื่อสารจะบรรลุเป้าหมาย

3. ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางหรือสื่อที่ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร จะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์ โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ได้แก่ ทางการมองเห็นโดยประสาทตา ทางการได้ยินโดยประสาทหู ทางการได้กลิ่นโดยประสาทจมูก ทางการสัมผัสโดยประสาทกาย และทางการลิ้มรสโดยประสาทลิ้น ถ้าพิจารณาในแง่แล้วการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนที่อยู่ต่อหน้ากัน สารก็จะผ่านทางช่องทางเหล่านี้ไปสู่การรับรู้ของผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย แต่ในการสื่อสารสำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน มนุษย์ไม่สามารถจะอาศัยการติดต่อที่มนุษย์มีอยู่ได้ มนุษย์จึงได้สร้างสื่อขึ้นมาเป็นเครื่องช่วยให้การติดต่อระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความเป็นไปได้ หากมองในแง่จะเห็นได้ว่า แม้คำว่า “ช่องทาง” และคำว่า “สื่อ” จะมีความหมายใกล้เคียงกันและอาจใช้แทนกันได้แต่แท้จริงแล้วทั้ง 2 คำ มีความหมายแตกต่างกัน คำว่า “ช่องทาง” หมายถึง ทางซึ่งทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ส่วน “สื่อ” นั้น หมายถึง สื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อากาศ แสง เสียง ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารไปถึงกันและกันและการจัดแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งได้หลายแบบไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ก็ได้ลักษณะของสื่อที่ใช้เป็นเกณฑ์สามารถแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1) สื่อธรรมชาติ ได้แก่ บรรยากาศที่อยู่รอบตัวมนุษย์อันมีอยู่ตามธรรมชาติทำหน้าที่เป็นทางติดต่อของการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า

2) สื่อมนุษย์ ได้แก่ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อ นำสารไปสู่ผู้รับ เช่น คนนำสาร นักเล่นนิทาน โฆษก พ่อสื่อ แม่สื่อ ตัวแทนการเจรจาปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

3) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อทุกชนิดที่อาศัยเทคนิคการพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ วารสาร นิตยสาร ใบประกาศหรือแจ้งความ โปสเตอร์ ภาพ เป็นต้น

4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อที่พัฒนาขึ้นโดยใช้ระบบเครื่องกลไฟฟ้าเป็นหลัก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรพิมพ์ เทปเสียง วิดีโอเทป เครื่องฉายภาพ เครื่องฉายภาพยนตร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น การแบ่งแบบใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสาร มี 4 ประเภท คือ

1) สื่อระหว่างบุคคล เป็นสื่อที่มนุษย์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกัน จนไม่อาจจะติดต่อกันโดยไม่ผ่านสื่อหรือไม่มีสื่อได้ เป็นสื่อที่ใช้เฉพาะบุคคล มีลักษณะเป็นส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับผู้อื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในขณะนั้น ๆ เช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ ภาพถ่าย

ในครอบครัว บันทึกช่วยจำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำหน้าที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ส่งถึงผู้รับที่อยู่ห่างไกลกันมีความเป็นไปได้ นอกจากนั้น ก็ยังมีเครื่องมืออุปกรณ์บางชนิดที่จัดว่าเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน การสอนซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเช่น กระดานดำ หนังสือ เอกสาร เป็นต้น

2) สื่อมวลชน มนุษย์คิดสื่อมวลชนขึ้น เพื่อที่จะติดต่อกับผู้รับสาร เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ภาพยนตร์ สื่อมวลชนนี้มีประโยชน์ในแง่ของการเผยแพร่ข่าวสารไปยังมวลชน ได้ ภายในเวลาอันรวดเร็ว

3) สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารที่สนับสนุน กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีลักษณะที่แน่นอน เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแล้ว สื่อเฉพาะกิจ จะแคบกว่าในแง่ของการเข้าถึงผู้รับสาร เช่น การจัดทำนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ภายในหน่วยงาน การทำวิดีโอเทปแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง เป็นต้น

4) สื่อประสม ได้แก่ การนำสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้ง 3 ประเภท ข้างต้น ไปใช้ในการสื่อสาร อันจะทำให้การสื่อสารในครั้งนั้น ๆ มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นในกรณีของสื่อนี้ หากมีการใช้โดยรู้จักข้อดีและข้อเสียของสื่อแต่ละชนิด เข้าใจ ถึงอิทธิพลของสื่อที่มีต่อพฤติกรรมการรับสาร มีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแล้ว ประสิทธิผลของการสื่อสารครั้ง ๆ นั้น ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตาม ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสาร เกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้นกระทำโดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่ว่านี้ก็เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ และพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิดนี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้นความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่เราให้ผู้รับสาร เกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งทักษะในการรับสาร ได้แก่ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หากผู้รับสารแสดง พฤติกรรมการรับสารตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่งสาร เช่น ฟังอ่าน ดู สังเกต แสดงว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสาร

5. สิ่งรบกวน (Noise) คือ สิ่งที่เข้ามารบกวนหรือทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริง สิ่งรบกวนนี้เกิดขึ้นได้ทั้งต้นทางหรือปลายทาง โดยช่องว่างระหว่างการติดต่อสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน

เข้ามาแทรก เช่น เสียงดังขณะสนทนา หรือเสียงแทรกขณะโทรศัพท์ บางครั้งผู้ส่งหรือผู้รับใช้คำศัพท์ หรือแปลความหมายผิดไป รูปแบบของภาษาที่ทำให้เกิดความสับสน ความแตกต่างกันทาง แนวความคิด เป็นต้น

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสารแต่ละประเภท ซึ่งข้อมูลหรือปฏิกริยาย้อนกลับที่ผู้รับแสดงออก เพื่อให้ผู้ส่งทราบถึงผลของการสื่อสารที่ผู้ส่งส่งไปยังผู้รับสาร ปฏิกริยานี้อาจเกิดขึ้นทันทีหรือหลังจากได้รับทราบข้อมูลข่าวสารแล้วก็ ได้ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใด ข้อมูลป้อนกลับนี้มีความสำคัญสำหรับผู้ส่ง เพราะ ทำให้ทราบว่าข้อมูลที่ส่งไปตรงกับที่เราต้องการหรือไม่ และมีผลอย่างไร อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นสองทาง ดังนั้น ผู้ส่งสารมีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันผู้รับสารก็ควรมีความรู้ ความสามารถเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความสามารถในการพูดหรือ การเขียน ขณะเดียวกันก็ต้องมีความสามารถในการฟัง การสังเกต การอ่าน และการมอง มิเช่นนั้น แล้วจะไม่สามารถทราบได้เลยว่า ผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปหรือไม่

2.2.5 รูปแบบของการติดต่อสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) แบ่งโดยการยึดองค์การเป็นหลักการแบ่งประเภทการติดต่อสื่อสารโดยการยึด องค์การเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1) การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรหรือสถาบันซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจซึ่งกันและกันทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การสื่อสารภายในเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว เพราะหากสมาชิกภายใน องค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกัน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว การดำเนินกิจการต่างๆ ขององค์กรย่อม ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกภายใน ดังนั้น องค์กรหรือสถาบันจึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ภายใน โดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานของตนเองทำความเข้าใจสร้างทัศนคติที่ดี รับฟังความคิดเห็น ของพนักงาน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เช่น โทรศัพท์ เสียงตามสาย การจัดทำป้ายประกาศ โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

1.2) การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับบุคคลหรือองค์กรภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไปกลุ่มลูกค้า คู่แข่งขัน ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้กลุ่มประชาชนภายนอกองค์กร เหล่านี้รู้และเข้าใจพร้อมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินกิจการขององค์กร เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร ภายนอกเป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มประชาชนภายนอกซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้น การสื่อสารภายนอก จึงมักนิยมใช้ สื่อมวลชน (Mass Communication) เป็นช่องทางในการสื่อสารภายนอก เช่น วิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการค่อนข้างสูง

2) แบ่งตามลักษณะของการปฏิบัติงานหากแบ่งประเภทการติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1) การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน มีข้อจำกัดวางไว้โดยชัดเจน

2.2) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้

3) แบ่งตามวิธีการติดต่อสื่อสารวิธีการติดต่อสื่อสาร สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภทคือ

3.1) การติดต่อสื่อสารด้วยการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดอาจกระทำด้วยการพูดหรือการเขียนก็ได้ โดยมากบุคคลมักจะพบว่าการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถในทางภาษาน้อย ทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งมาได้ดี โดยเฉพาะในภาษาเขียน อีกประการหนึ่งก็คือการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้น มักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แต่ผู้รับจะไม่มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในความหมายได้อย่างชัดเจนนอกจากนั้น ยังปรากฏปัญหาที่ซับซ้อนในเรื่องของภาษานั้นคือ ไม่มีภาษาใดที่มีความสมบูรณ์เนื่องจากในภาษาหนึ่ง ๆ จะปรากฏความบกพร่องของภาษา เช่น คำหนึ่งคำอาจมีความหมายได้หลายนัย เป็นต้น

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด คือ

- 1) ถ่ายทอดข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
- 2) ใช้ข้อมูลป้อนกลับได้รวดเร็ว
- 3) ถ้าการติดต่อสื่อสารไม่เข้าใจ ผู้ส่งข่าวสารทบทวนได้
- 4) มีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด คือ

- 1) ข้อมูลข่าวสารถูกตัดแปลงได้ง่าย (กรณีสารถูกส่งไปยังหลายคน)
- 2) ไม่เหมาะสมที่จะใช้ในเรื่องสำคัญ
- 3) ไม่เหมาะสมที่จะใช้ในเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน และมีรายละเอียดมาก
- 4) ไม่เหมาะสมที่จะส่งข่าวสารไปยังผู้ที่อยู่ห่างไกล
- 5) ไม่มีเวลาพิจารณาข่าวสาร

3.2) การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non-verbal Communication)

หมายถึง ภาษาเงิบ (Silent Language) หรือบางคนอาจเรียกว่า ภาษากาย หรือภาษาท่าทาง ความสัมพันธ์ของการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อบอกข่าวสารนี้เรียกว่า ศาสตร์ว่าด้วยการเคลื่อนไหว

ร่างกาย (Kinesics) การติดต่อสื่อสารด้วยร่างกายนี้ บุคคลแสดงออกมาโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ หรือ อาจด้วยความรู้สึกหรือไม่รู้สึกก็ได้ อาทิ เมื่อบุคคลแสดงกิริยานั่ง ยืน เดิน อาจเป็นการแสดงถึง ความรู้ สึกว่าเหนื่อย หรือตึงเครียด แต่การที่บุคคลแสดงอาการกิริยาอย่างตั้งใจและรู้ สติ นับเป็นการ ส่งข่าวสารที่ได้ผลทีเดียว เช่น การขยิบตา การยิ้ม การพยักหน้า การยกไหล่ การกวักมือ เป็นต้น

3.3) การติดต่อสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์ (Symbolic Communication) หมายถึง การใช้สัญลักษณ์แสดงออกมาในรูปคำพูด เครื่องหมาย รูปร่างและเสียง ซึ่งใช้แทนความหมายอย่างใด อย่างหนึ่ง แต่ละองค์การจะสร้างระบบสัญลักษณ์ ซึ่งใช้บอกข่าวสารแก่สมาชิกในองค์การได้ อาทิ ในโรงเรียนเสียงกระดิ่งจะเป็นสัญญาณบอกเวลาเข้าหรือเลิกชั้นเรียน หรือสัญลักษณ์ที่เป็นสากลได้แก่ สีแดงในเครื่องหมายจราจร หมายถึง การระวังอันตราย ซึ่งคนโดยทั่วไปในสังคมนั้นก็เข้าใจได้ เป็นต้น ข้อดีของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ สามารถสื่อความหมายได้ดี สามารถสร้างอิทธิพลให้กับผู้ส่ง สาร ไม่เสียเวลา ส่วนข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ คือ อาจแปลความหมายผิด เนื่องจาก บุคคลอาจไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในเครื่องหมายดังกล่าวเหมือนกันทุกคน ซึ่งอาจนำไปสู่อันตรายได้ จึง ต้องอาศัยความชำนาญทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

3.4) การติดต่อสื่อสารด้วยรูปภาพ (Picture Communication) เป็นวิธีที่จะช่วย อธิบายคำหรือภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ดี ในการปฏิบัติงานเราจะสังเกตเห็นการปรับใช้รูปภาพ ในรูปของตาราง แผนภูมิ แผนที่ การฉายภาพนิ่ง ภาพยนตร์ หรือมีการใช้ตัวแบบสามมิติ เป็นต้น ทั้งนี้ เพราะรูปภาพหนึ่งอาจใช้แทนค่านับเป็นพันเป็นหมื่นคำ นอกจากนั้น ยังทำให้ผู้รับสามารถรับ ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

3.5) การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความซับซ้อน อาทิ โทรศัพท์ โทรทัศน์วงจรปิด คอมพิวเตอร์แฟกซ์ เป็นต้น ซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยสื่อประเภทนี้ที่ถือว่าเร็วที่สุด ก็คือ อีเมล (Electronicmail) ซึ่งสามารถส่งข่าวสารไปยังบุคคลหลายคน

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. สื่อสารได้รวดเร็ว
2. ค่าใช้จ่ายน้อย
3. มีความคงทนถาวร เก็บไว้นาน
4. สามารถใช้อ้างอิงได้
5. ตรวจสอบได้

ข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. ใช้ระยะเวลาในการเตรียมการ
2. สื่อบางชนิดขาดการป้อนกลับ

3. ขาดการส่งเสริมทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา

2.2.6 ทิศทางการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปทิศทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี 2 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 การสื่อสารทางเดียว (One - way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที(immediate response)ให้ผู้ส่งทราบได้แต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันทีจึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุหรือการชมโทรทัศน์เหล่านี้ เป็นต้น

แบบที่ 2 การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองกลับมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากัน หรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์การประชุม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันทีเช่น การที่เราไปเขียนคำถามไว้บนเว็บบอร์ดหรือกระดานข่าว อาจต้องรอเวลาที่จะมีคนมาตอบหรือให้ความเห็น ซึ่งก็จัดว่าเป็นการสื่อสารสองทางเช่นกัน

2.2.7 กระบวนการในการสื่อสาร (The Communication Process)

การสื่อสารนั้นสามารถที่จะคำนึงถึงได้ในแง่ของกระบวนการ โดยอาจกล่าวได้ว่ามีทิศทางการสื่อสาร 4 ลักษณะ คือ จากบนลงล่าง (Downward Communication) จากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน และต่างระดับ (Diagonal Communication)

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กรซึ่งรวมถึงนโยบายในการบริหารจัดการ การสั่งงานและบันทึกข้อความที่เป็นทางการ

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า การสื่อสารในลักษณะนี้จะรวมถึงการรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน จากการศึกษาวิจัยกลุ่มหนึ่ง พบว่าหากมีการสื่อสารในทิศทางนี้จะมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจัดการจะสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ผู้ปฏิบัติในระดับล่างสื่อสารต่อระดับสูงอย่างจริงจัง เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายนัก อีกทั้งยังมีการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งที่

ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในทิศทางนี้ ด้อยประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสาระที่ปรากฏในสาร นั้นเป็นไปใน ทางลบอย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี

3) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งข้ามหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีความจำเป็นยิ่งต่อการ ประสานงาน และการหลอมรวมหน้าที่สายงานภายในองค์กรที่ต่างกันเข้าด้วยกัน เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายตลาดกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต และฝ่ายขาย เป็นต้น

4) การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร(Diagonal Communication)แม้ว่าจะ เป็นวิธีการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดในการสื่อสารทั้ง 4 แบบนี้ แต่ก็มีมีความจำเป็นใน สถานการณ์ที่สมาชิกในองค์กรไม่สามารถสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้ เป็น ลักษณะการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกัน และในระดับที่ต่างกัน

2.2.8 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ของผู้สื่อสาร และผู้รับสาร อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1) ด้านผู้รับข่าวสาร ข่าวสารทุกข่าวที่ออกไปจะถูกแปลความหมายโดยผู้รับข่าวสาร ซึ่ง การแปลความหมายจะตรงกับผู้ส่งข่าวสารหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพและลักษณะเฉพาะตัวของ ผู้รับ ดังนี้

1.1) การขาดความสนใจ อาจเป็นเพราะทัศนคติที่มีต่อผู้ส่งข่าวสาร เนื้อหาข่าวสาร และประโยชน์ของข่าวสาร

1.2) ขาดความรู้ ข่าวสารทุกข่าวจะมีความมุ่งหมายและคำที่ใช้เฉพาะ ดังนั้นผู้รับ ข่าวสารจะต้องมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องนั้นเพียงพอ

1.3) ความลำเอียงของผู้รับข่าวสาร อันเกิดจากทัศนคติและค่านิยม ซึ่งทำให้การ แปลความหมายของข่าวสารผิดพลาด

1.4) อุปสรรคด้านสังคม ผู้รับมีพื้นฐานทางสังคมแตกต่างกัน จะแปลความหมาย ของข่าวสารแตกต่างกัน พื้นฐานทางสังคม เช่น อายุ เพศ ตำแหน่ง และวัฒนธรรม

1.5) สถานการณ์ สถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร เช่น มีสิ่งรบกวนใจ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะอ่านข่าวสารอย่างละเอียด หรือมีข่าวสารมากเกินไป

2) ด้านตัวผู้ส่งสาร อุปสรรคที่ขัดขวางการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากผู้ส่งสาร ได้แก่

2.1) ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในข่าวสารที่จะส่ง

2.2) ขาดความเชื่อถือ ศรัทธา

- 2.3) การเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสม
- 2.4) ใช้อารมณ์
- 2.5) ใช้คำไม่เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร
- 2.6) ขาดความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร
- 2.7) ขาดการลำดับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม
- 2.8) ขาดการวิเคราะห์ธรรมชาติของผู้รับสาร
- 2.9) ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารว่าดีหรือไม่ดีอย่างไรนั้น สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการติดต่อสื่อสารข้อมูล ได้แก่

1. สารสนเทศหรือข้อมูล (Information) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งผู้รับและผู้ส่งต้องสามารถเข้าใจได้ดี เช่น เราใช้ภาษาไทยในการพูดคุยกัน สามารถเข้าใจได้ดีกว่าใช้ภาษาอื่น การสื่อสารจึงมีประสิทธิภาพ หรือข่าวสารที่ได้รับบางส่วนสูญหายทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง

2. คุณลักษณะเฉพาะตัว (Individual Characteristic) ขององค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละอย่าง เช่น ผู้ส่ง ผู้รับ สื่อกลาง เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ตัวอย่างเช่นการพูดคุยกัน บางคนเป็นผู้พูดที่ดี พูดชัดเจน มีวรรคตอน แต่ผู้ฟังบางคนไม่สามารถจับใจความได้

3. การรบกวน (Interfere) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารทุก ๆ แบบ หากการรบกวนการสื่อสารมีน้อย ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมีมาก เช่น เมื่อเราพูดคุยกันในโรงภาพยนตร์ จะทำความรบกวนการชมภาพยนตร์ของบุคคลอื่นที่กำลังรับข้อมูลจากจอภาพและเสียงจากลำโพง หรือมีคนใส่หมวกปีกกว้างเข้ามานั่งชมภาพยนตร์ทำให้เกิดการรบกวนคนที่นั่งแถวหลังได้

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความชัดเจน (Clear)
2. มีความสมบูรณ์ (Complete)
3. มีความกะทัดรัด (Conciseness)
4. เป็นรูปธรรม (Concreteness)
5. เหมาะสมกับโอกาส (Context)
6. มีความถูกต้อง (Correctness)
7. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) Interactive Communication in

Organization 16

8. ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

9. มีความต่อเนื่องและแน่นอน (Continuity and Consistency)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยันต์ สะท้อน (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 35 ส่วนพฤติกรรมกรรมการรับสารอยู่ในระดับปานกลาง ครูผู้สอนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา และความรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์(2549) ศึกษาสภาพและปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกันเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คนจากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรีวิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์วิทยาลัยเทคนิคราชบุรีวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 และวิทยาลัยเทคนิคโพธารามได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คนคิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผลการวิจัยพบว่าสภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานลูกค้าใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้ามากที่สุดในขั้นตอนการนำเสนองาน ขั้นตอนการวางแผนงาน และขั้นตอนการรับข้อมูลตามลำดับ อย่างผสมผสาน ประกอบด้วยงานแสดงหลักฐาน การให้เหตุผล และการเรียบเรียงเนื้อหาสารในการโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักจิตวิทยาของมอนโร และการเรียบเรียงสารด้วยการเสนอปัญหาและวิธีการแก้ไข ตามลำดับ ปัญหาที่ผู้บริหารงานลูกค้าพบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้า นั้นมาจากปัจจัยภายในของผู้บริหารงานลูกค้าเอง คือ การที่ผู้บริหารงานลูกค้าขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานลูกค้าจึงไม่มีความเชื่อถือในตัวผู้บริหารงานลูกค้า ทำให้ไม่สามารถจูงใจลูกค้าได้ ปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทตัวแทนโฆษณา คือปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลาในการทำงาน ปัญหา

จากลูกค้า คือ การไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำโฆษณา และการให้ข้อมูลที่คลุมเครือแก่ผู้บริหารงานลูกค้า รวมถึงด้านรสนิยมความชอบส่วนบุคคลที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจ

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้ศึกษา“การติดต่อสื่อสารในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ (ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป) ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอมขององค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มี ความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงานส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบและช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและมีประสบการณ์ทำงานสูงสุด สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงานในด้านงาน ด้านบุคคล ด้านสังคม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานงานด้านงาน ด้านบุคคล ด้านสังคม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สุทธิภา วงศ์ยะลา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่มีสถานที่ทำงานจะมีการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม แตกต่างกัน การเปิดรับสื่อต่าง ๆ และการเปิดรับข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอฟินส์ จำกัด ผลการศึกษวิจัย พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศ

และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ราณี บุญมี (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผล โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 248 คน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผล ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และพบว่าประสิทธิผลด้านการวางแผนการวัดผลและการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานการวัดผลและการประเมินผล มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน และประสบการณ์ของครูปฏิบัติการสอนต่างกัน วุฒิการศึกษาของครู วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และประสบการณ์ผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน

กัลยารัตน์ รอดทอง (2547) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ด้านสถานภาพส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีระดับความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเช่นกัน

นิพนธ์ ลือกิตินันท์(2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรไม่ได้แบ่งแยกเพศในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ความเข้าใจและลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในการเพิ่มผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมขององค์กร อาจไม่มีการฝึกอบรมผู้ใช้ในการเพิ่มความรู้ทักษะในการใช้ระบบงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จที่สำคัญ ส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

พนานันท์ โกศินานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท มีเดีย ออฟเกรด จำกัด โดยทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท มีเดีย ออฟเกรด จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่

ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนด มาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงานตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพียงแชน เต็มภิญโญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการดำเนินโครงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ผลงาน ผ่านสื่อมวลชน ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน หัวหน้าคณะทำงานโครงการฯ และประชากรที่เป็นผู้สื่อข่าว พื้นที่โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านบุคลากร มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด ส่วนด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ และสื่อที่ใช้ในโครงการฯ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ พบว่า ด้านรูปแบบ กิจกรรม และสื่อสารที่ใช้ ในการเผยแพร่ ด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และผลงาน ด้านคุณภาพของข้อมูล ข่าวสาร และผลงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ยุพิน รุ่งประพันธ์(2549)ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 293 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการและการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง (2554)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กับการสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษา 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันทั้ง 3 ตัวมีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 3 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.177 – 0.508 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลางตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือความคาดหวังปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) กับการพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร (การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือด้านความคาดหวังปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร(การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) กับความพึงพอใจในการสั่งการขององค์กรจากสื่อต่างๆ (บันทึกข้อความ/หนังสือราชการ/คำสั่ง) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นั่นคือประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน 2) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจะเกิดขึ้นได้องค์กรควรกำหนดเป็นนโยบายประกอบด้วยนโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรนโยบายด้านการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรและนโยบายด้านการสร้างความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและได้รับข่าวสารที่รวดเร็วขึ้นมีความสัมพันธ์และส่งผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบผลสำเร็จ

ทรงยศ แก้วมงคล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการโดยรวมของโรงเรียนดังกล่าวอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยระดับนักเรียนพบว่าพฤติกรรมนักเรียนมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเจตคติต่อการเรียนไม่มีอิทธิพล 3) ปัจจัยระดับครูพบว่าวุฒิการศึกษาประสบการณ์การสอนคุณลักษณะครูและพฤติกรรมการสอนไม่มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการรายห้องเรียนแต่วุฒิการศึกษาของครูมีอิทธิพลทางบวกต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05. 4) ปัจจัยระดับผู้บริหารพบว่าพฤติกรรมการบริหารด้านการเป็นผู้นำด้านพฤติกรรมตัดสินใจและด้านพฤติกรรมติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางบวกต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการรายโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประสบการณ์การบริหารและการฝึกอบรมทางการบริหารไม่มีอิทธิพล

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรและ การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ(Ordinal) |
| 3. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal) |
| 4. สถานภาพสมรส | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal) |
| 5. ระดับตำแหน่งพนักงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal) |
| 6. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ(Ordinal) |
| 7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal) |

2. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรวัดดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายนอกองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทาง โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายนอกองค์กรวัดดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

4. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีการวัดดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	มีประสิทธิผลการทำงานน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีประสิทธิผลการทำงานน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีประสิทธิผลการทำงานปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีประสิทธิผลการทำงานมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิผลการทำงานมากที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ส่วนได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้ค่าเท่ากับ 0.8954 2) แบบสอบถามภายนอกองค์กร ได้ค่าเท่ากับ 0.9198 และแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.8984 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างจริง ได้ติดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกจ่ายในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เข้าใจในเนื้อหาและสามารถตอบคำถามได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane(1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้

2. กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปเนื่องจากไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรที่นำมาคำนวณเปิดตาราง 400 คน โดยเป็นตัวเลขจากตาราง 400 คน บวกจำนวนที่เกิดจากความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถามและผู้ที่ไม่ให้ความร่วมมือ รวมเป็นทั้งหมดตามจำนวนที่ตั้งไว้
3. จัดแบ่งตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยโดยใช้เกณฑ์พื้นที่ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม
4. จัดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังต่อไปนี้
 - กลุ่มที่อยู่ฝั่งด้านพระนคร จำนวน 200 คน
 - กลุ่มที่อยู่ฝั่งธนบุรี จำนวน 200 คน
5. เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบ เจาะจง (Purposive Sampling)

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

- 3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครตามเขตที่กำหนดไว้
- 3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและมีความต้องการที่จะตอบแบบสอบถาม
- 3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครตามพื้นที่ที่กำหนด หลังจากนั้นจึงก็รอรับแบบสอบถามคืนหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จ
- 3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรและ การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

- 3.4.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน
- 3.4.2 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม

ทั้งนี้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยค่าที่ใช้บอกความสัมพันธ์ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) ซึ่งจะบอกความสัมพันธ์ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 : ตารางแสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.80 ขึ้นไป	สูง หรือสูงมาก
.60 - .79	ค่อนข้างสูง
.40 - .59	ปานกลาง
.20 - .39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า .20	ต่ำ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 2 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษามีดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงาน ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปพนักงานซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	20.0
หญิง	320	80.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	160	40.0
31-40 ปี	160	40.0
41-50 ปี	80	20.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีกับอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุดซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.0 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	260	65.0
สมรส	140	35.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 และสมรส คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	130	32.5
ปวส./อนุปริญญาตรี	60	15.0
ปริญญาตรี	210	52.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ ปวส./อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับตำแหน่งของพนักงาน

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	190	47.5
พนักงานระดับหัวหน้าแผนก	40	10.0
พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย	50	12.5
พนักงานระดับผู้จัดการ	120	30.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ พนักงานระดับผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาอีกคือ พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ พนักงานระดับหัวหน้าแผนกคิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	104	26.0
10,001 - 20,000 บาท	79	19.8
20,001 - 30,000 บาท	73	18.3
30,001 - 40,000 บาท	85	21.3
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	59	14.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ 30,001 - 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21.3รองลงมาอีกคือ รายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 ปี	70	17.5
3 - 6 ปี	180	45.0
6 - 10 ปี	110	27.5
มากกว่า 10 ปี	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ 6 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาอีกคือ ไม่เกิน 2 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ มากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 10.0

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง
2. ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน
3. ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	4.00	0.39	มาก
1. ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง	4.05	0.48	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.99	0.49	มาก
3. ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน	3.97	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71 - 4.24 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (\bar{X} =

4.05) ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.99$) และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผู้ส่งสาร
2. ด้านผู้รับสาร
3. ด้านสาร
4. ด้านช่องทาง

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ภายนอกองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร	3.99	0.39	มาก
1. ด้านผู้ส่งสาร	3.85	0.66	มาก
2. ด้านผู้รับสาร	4.04	0.55	มาก
3. ด้านสาร	4.03	0.52	มาก
4. ด้านช่องทาง	4.04	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71 - 4.16เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านผู้รับสาร กับด้านช่องทาง มีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากัน ($\bar{X} = 4.04$) ด้านสาร ($\bar{X} = 4.03$) และด้านผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.85$)ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม: ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.91	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการประสิทธิผลในการทำงานนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 : ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตัวแปร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ค่า ความสัมพันธ์ เพียร์สัน	ค่า นัยสำคัญ ทางสถิติ	ระดับ ความสัมพันธ์
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การ ติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน	400	.540	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การ ติดต่อสื่อสารแนวนอน	400	.215	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การ ติดต่อสื่อสารแนวนอน	400	.505	.000***	ปานกลาง
ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร	400	.401	.000***	ปานกลาง
ผู้ส่งสาร-สาร	400	.192	.000***	ต่ำ
ผู้ส่งสาร-ช่องทาง	400	.181	.000***	ต่ำ
ผู้รับสาร-สาร	400	.632	.000***	ค่อนข้างสูง
ผู้รับสาร-ช่องทาง	400	.409	.000***	ปานกลาง
สาร-ช่องทาง	400	.385	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้ส่งสาร	400	.495	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้รับสาร	400	.574	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-สาร	400	.403	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ช่องทาง	400	.495	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้ส่งสาร	400	.524	.000***	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) : ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตัวแปร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ค่า ความสัมพันธ์ เพียร์สัน	ค่า นัยสำคัญ ทางสถิติ	ระดับ ความสัมพันธ์
การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้รับสาร	400	.463	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-สาร	400	.217	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ช่องทาง	400	.524	.000***	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้ส่งสาร	400	.380	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้รับสาร	400	.355	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารแนวนอน-สาร	400	.200	.000***	ค่อนข้างต่ำ
การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ช่องทาง	400	.380	.000***	ค่อนข้างต่ำ

ค่านัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0 .

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานแบบเพียร์สันมีค่าดังต่อไปนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูงหรือสูงมาก ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในระดับความสัมพันธ์ในระดับนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำกับจริยธรรมแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ผู้รับสาร-สาร (.632) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้รับสาร (.574) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (.540) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้ส่งสาร (.524) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ช่องทาง (.524) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารแนวนอน (.505) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้ส่งสาร (.495) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ช่องทาง (.495) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้รับสาร (.463) ผู้รับสาร-ช่องทาง (.409) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-สาร (.403) และผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร (.401) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ได้แก่ สาร-ช่องทาง(.385) การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้ส่งสาร (.380) การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ช่องทาง (.380) การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้รับสาร (.355) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-สาร (.217) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารแนวนอน (.215) และการติดต่อสื่อสารแนวนอน-สาร (.200) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.001

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ได้แก่ ผู้ส่งสาร-สาร (.192) และ ผู้ส่งสาร-ช่องทาง (.181) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.001

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร			
1. ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง	-.006	-.093	.926
2. ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน	-.082	-1.311	.191
3. ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน	.174	2.870	.004*
การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร			
4. ด้านผู้ส่งสาร	.405	6.986	.000*
5. ด้านผู้รับสาร	-.020	-.311	.756
6.ด้านสาร	.008	.120	.904
7. ด้านช่องทาง	-.096	-1.877	.061

$R^2 = 0.227$, F-Value = 16.415, n = 400, P-Value ≤ 0.0

จากตารางที่ 4.12 : พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 22.7 ส่วนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทาง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

1) เพศ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.0

2) อายุ ของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีกับอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.0 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0

3) สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 และสมรส คิดเป็นร้อยละ 35.0

4) ระดับการศึกษา ของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ ปวส./อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.0

5) ระดับตำแหน่ง ของพนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ พนักงานระดับหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 10.0

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.8

7) ประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 ส่วนที่น้อยที่สุดคือมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายนอกองค์กร และประสิทธิผลในการทำงาน

1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48, 0.49 และ 0.54 ตามลำดับ

2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านช่องทาง กับด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากัน ด้านสาร และด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, 4.03 และ 3.85 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40, 0.55, 0.52 และ 0.66 ตามลำดับ

3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ผู้รับสาร-สาร ส่วนระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้ส่งสาร การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ช่องทาง การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารแนวนอน การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ผู้ส่งสาร การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-ช่องทาง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-ผู้รับสาร ผู้รับสาร-ช่องทาง การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-สาร และผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร ตามลำดับ โดยในส่วนระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ได้แก่ สาร-ช่องทาง การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้ส่งสาร การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ช่องทาง การติดต่อสื่อสารแนวนอน-ผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน-สาร การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง-การติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแนวนอน-สาร ตามลำดับ และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรแบบเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ได้แก่ ผู้ส่งสาร-สาร และ ผู้ส่งสาร-ช่องทาง

สมมติฐานข้อที่ 2: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 22.7 ส่วนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทาง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง จนถึงระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารเป็นพื้นฐานเริ่มต้นในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในเรื่องรายละเอียดต่างๆ ของการทำงาน เป็นสิ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งระหว่างบุคคลในองค์กรเดียวกัน และระหว่างองค์กรอื่นๆ ซึ่งถ้าในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ดีแล้วนั้น จะส่งผลให้องค์กรดังกล่าวมีการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ดีได้โดยง่าย ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรจึงมีความสัมพันธ์กันเกือบทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง” และแนวคิดของวิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ที่กล่าวว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)” และแนวคิดของ จิตทิพย์ชยธวัช (2548) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ บุญมี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เรวัตร์ สมบัติทิพย์(2543) ได้ศึกษา “การติดต่อสื่อสารในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัท ซีเกทเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าองค์กรประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ (ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป) ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอมขององค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มี ความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 22.7 ส่วนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทาง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครที่คัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น มีรูปแบบการสื่อสารที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ในระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยอาจจะมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย จึงทำให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีความสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่ง แก้วแดง (2540) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและยังกล่าวว่าความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปในขณะที่ประสิทธิภาพมุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงาน หรือการประสมประสานใช้ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุดและแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆให้ถูกต้อง (Doing things right)” ดังนั้นผลสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญารัตน์ อินทร์เมือง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษา 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันทั้ง 3 ตัว มีค่าเป็นบวกทั้งหมด มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 3 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ 0.177 – 0.508 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ความคาดหวังปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) กับความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร (การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านความคาดหวังปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มี

คุณภาพ) กับความพึงพอใจในการสั่งการขององค์กรจากสื่อต่างๆ (บันทึกข้อความ/หนังสือราชการ/ คำสั่ง) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

2) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ องค์กรควรกำหนดเป็นนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร นโยบายด้านการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กร และนโยบายด้านการสร้างความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของทรงยศ แก้วมงคล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน วิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระดับผู้บริหาร ได้แก่ พฤติกรรมการบริหารด้านการเป็นผู้นำ ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลทางบวกต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการรายโรงเรียนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ดังนั้นในองค์กรของไทยเราส่วนใหญ่ควรใช้การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาในสังคมไทยจึงควรมีลักษณะของการมีทั้งพระเดชและพระคุณ คือมุ่งความสัมพันธ์ใน งานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ และมุ่งในความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ ผู้บังคับบัญชาพึงเอื้ออาทรต่อทุกข์สุขต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรจะแสดงความ จริงใจและความปรารถนาดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใจจริง แสดงออกทั้งคำพูดหรือการเขียนผ่าน ข้อความ จดหมายเวียนต่างๆ การให้คำปรึกษา การให้โอกาสความก้าวหน้าการทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลในการทำงาน

5.3.1.2 จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอก องค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น พบว่า ด้านช่องทาง กับด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากัน ในด้านช่องทางนั้นองค์กรควรจะมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ ครอบคลุมและทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นช่องทางในด้านสังคมออนไลน์ทั้ง Facebook Line และอื่นๆ ซึ่ง ช่องทางนี้เป็นช่องทางที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน อีกทั้งยังคงสอดแทรกการ ติดต่อสื่อสารผ่านป้ายประกาศ โทรศัพท์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับบุคลากรหลากหลายกลุ่ม โดยสื่อต่างๆ ควรจะมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ที่สุด ส่วนในด้านของการ

รับสารนั้นทางองค์กรอาจจะมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นการสร้างเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้องค์กรมีมาตรฐานในการสื่อสารที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในเขตภูมิภาคอื่นๆ ด้วย เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างๆ กัน อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่างกันด้วย โดยผลการศึกษาที่ได้นั้น จะมีประโยชน์โดยตรงต่อฝ่ายบริหารในการที่จะเตรียมแนวทางการปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นในหลากหลายรูปแบบได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร่วมด้วย เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

5.3.2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไขที่ตรงประเด็นมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กิติมาปริดีติลล. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสุข. (2549). การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 29(4), 555-572.
- ดวงพร บุญยะสาระนันท์. (2543). *การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2530). *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัย แนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ทรงยศ แก้วมงคล. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). *การบริหารราชการแนวใหม่ปริบทและเทคนิควิธี*. กรุงเทพฯ : วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย.
- ทองใบ สุดซารี. (2542). *วิเคราะห์แนวความคิดทฤษฎี และการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา รัตน์อินทร์เมือง. (2554). *ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธิดิภพ ชยธวัช. (2548). *แม่ไม้บริหาร*. กรุงเทพฯ : ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). *การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม*. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์รั้วเขียว.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญรักษ์ ยอดเพชร. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอ ลืออำนาจ
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พนานันท์โกศินานนท์. (2548). ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย ออฟเกรด จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒน์นุกุล และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ :
ประมวลศัพท์วิชาการ ทฤษฎีสำคัญ วิธีศึกษาวิจัย. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- พิเชษฐ์ บุญมี. (2544). การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพชังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- เพียงแข เต็มภิญโญ. (2548). ประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงานโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลงาน
ผ่านสื่อมวลชน ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภรณ์ กิรติบุตรมหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญ สาธร. (2533). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ชูรสภา.
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. (2549). การรับรู้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. สารนิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 13).
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรม พ.ศ.2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี บุญมี. (2546). ประสิทธิภาพการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผลโรงเรียนสังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). ปฏิวัติการศึกษาไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มติชน.
- รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. (2545). ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา
กลุ่มกรุงธนใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวน
ดุสิต.

- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์กรการ : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนาวลัย ดาดี. (2553). *กลยุทธ์การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทประกันชีวิต*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินิจ เกตขำ. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์ สำหรับผู้บริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดิเคชัน อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ โสวัณณะ. (2545). *คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต*. กรุงเทพฯ : นิตยสารโลกทิพย์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- สุทธิภา วงศ์ยะลา. (2545). *รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาคณิศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ตียาวี. (2538). *การสื่อสารในองค์กรการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาคม วัดไธสง. (2547). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ
- โอบัส แก้วจำปา. (2547). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. NY.:Holt,Rinehart, and Winston.
- George A. M. (1951). *Language and communication*. New York : McGraw-hill.
- Hovland, C. I., Irving, L. J., & Harold, H. K. (1953). *Communication and Persuasion*. New Haven : Yale University.
- Rogers, E. M. & Shoemaker, F.F. (1971). *Communication of Innovation: a cross-cultural approach* (2nd ed.). New York : Free.
- Wilbur, S. (1969). The Mass Media as Source of Public Affairs, Science and Health Knowledge. *Public Opinion Quaterly*, 33, 197 - 200.





แบบสอบถาม

เรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง การสอบถามครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จึงขอความร่วมมือทุกท่านตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นและความเป็นจริง โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานต่อไปขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 21-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50ปี	<input type="checkbox"/> 51-60ปี
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. ท่านเป็นพนักงานระดับใด

<input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> พนักงานระดับหัวหน้าแผนก
<input type="checkbox"/> พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย	<input type="checkbox"/> พนักงานระดับผู้จัดการ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ในการทำงาน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 2 ปี	<input type="checkbox"/> 3 – 6 ปี
<input type="checkbox"/> 7 – 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดทั้งในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง					
1.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ					
1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
1.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน					
1.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ					
1.5 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆของหน่วยงาน					
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
2.1 ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
2.2 ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
2.3 ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้					
2.4 หากท่านมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา					
2.5 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า					
3. การติดต่อสื่อสารแนวนอน					
3.1 ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					
3.2 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
3.3 เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
3.4 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
3.5 ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน					

ตอนที่ 3 การสื่อสารภายนอกองค์กร

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถามแล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดทั้งในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

การสื่อสารภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. ด้านผู้ส่งสาร					
1.1 ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการพูดการจูงใจและการโน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับข่าวสารนั้นๆ					
1.2 ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสารนั้นๆ					
1.3 ท่านรับฟังและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นมีความเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
1.4 ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารในทางที่ดี					
1.5 ท่านสามารถทำให้คู่สนทนายอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน					
2. ด้านผู้รับสาร					
2.1 ท่านมีการพัฒนาทักษะในการฟังภาษาพูดตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้					
2.2 ท่านมีการใช้ภาษาหรือสำนวนการพูดที่สุภาพต่อผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาตลอดจนเพื่อนร่วมงาน					
2.3 ท่านติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงและเชื่อถือ					

การสื่อสารภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
2.4 ท่านให้ความสนใจข่าวสารที่ นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัว ท่านเอง					
2.5 ท่านรับฟังและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นมี ความเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
3. ด้านสาร					
3.1 เนื้อหาของข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ภายนอกองค์กรมักจะเป็นข่าวเกี่ยวกับท่าน/ ฝ่ายงานของท่าน					
3.2 เนื้อหาข่าวสารที่แจ้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และท่านเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
3.3 ข่าวสารในเรื่องต่างๆ ตลอดจนคำสั่งที่ ออกมาตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงและ เชื่อถือได้					
3.4 เมื่อมีข่าวสารสำคัญๆ ได้มีการทวนซ้ำ และย้ำเตือนเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจและ ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง					
3.5 ข่าวสารที่ออกมา มีการกลั่นกรองข้อมูล เป็นอย่างดี มีความถูกต้องและเหมาะสม					
4. ด้านช่องทาง					
4.1 ช่องทางในการสื่อสารมีเพียงพอและ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ E-mail ป้ายติด ประกาศ					

การสื่อสารภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
4.2 มีช่องทางในการพูดคุยหรือติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่น					
4.3 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลากหลายช่องทาง					
4.4 องค์กรของท่านเป็นที่รู้จักและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลภายนอก					
4.5 องค์กรของท่านมีการเข้าร่วมโครงการต่างๆ					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดทั้งในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน					
1.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านตรงไปตามเป้าหมายขององค์กร					

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และมีประสิทธิผลตามแผนงานเป็นที่น่าพอใจ					
1.4 ท่านมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ เสมอ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิผล					
1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา					
1.6 ผลงานและการทำงานของท่านเป็นที่น่าพอใจและมีประสิทธิผลต่อลูกค้าที่เข้ามาติดต่องาน					
1.7 การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปตามลำดับขั้นทำให้การทำงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิผล					
1.8 ท่านตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน					
1.9 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีมีประสิทธิผลและทันตามเวลาที่กำหนด					
1.10 ท่านสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ความชำนาญงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

_____ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม_____

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายวรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์
อีเมล wo-wong2@hotmail.com
วัน/เดือน/ปีเกิด 21 มีนาคม 2533
ที่อยู่ 35 หมู่ 4 ต.บ้านสร้าง อ.บ้านสร้าง จ.ปราจีนบุรี 25150
ประวัติการศึกษา ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557

ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิตสาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2554



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อรรถ วัฒนศิริ อยู่บ้านเลขที่ 35 หมู่ 4
ซอย ถนน ตำบล/แขวง บ้านสร้าง
อำเภอ/เขต บ้านสร้าง จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 25150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560202793
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 การศึกษาแบบการคิด ข้อสื่อสาร ทางในและภายนอกองค์กรที่ส่ง
ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

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 หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ห้าขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

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

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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