



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จ
ในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Effect of the Internal Organization Communications’ Effectiveness
through Employee’s Performance of Suan Sunandha Rajabhat University

มาลัยพรรณ ปันทรัพย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) ศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ 3) ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ความสำเร็จในการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และพบคุณ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.000 และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.013

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ , การสื่อสาร, ความสำเร็จ

Abstract

The objectives of this research is 1) to study the internal communication effectiveness of personnel within Suan Sunandha Rajabhat University, 2) to measure the successful level of the University’s personnel operation, and 3) to investigate the impact of communication effectiveness on the achievement level of the working operation in the University. This research employs a survey methodology by giving out open ended questionnaires regarding the effectiveness of internal communications and the success of



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

implemented operation. The statistics used for data analysis are percentage, average, standard deviation, together with simple and multiple regressions. The results reveal that internal communication effectiveness is significantly correlated with the level of operational success, showing the test statistic of 0.00. Additionally, this research has found that internal communication effectiveness has statistically significant impact on the success level of the personnel operation, with the test statistics of 0.013.

Keywords Effectiveness, Internal Communication, Success

บทนำ

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เราเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการหรือทำให้เราส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้และรับข่าวสารจำนวนมากและเป็นปัจจุบันการที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ การสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กร หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ขององค์กร คุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กร ก็คือระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กรของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นแล้ว ยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระดมสิ่งที่เหมาะสมในองค์กร ต้องกระทำเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กร เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ ถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ (วนาวลัย, 2553)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความสุขในการทำงาน ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรสามารถวัดได้จากคุณภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กล่าวคือ ประสิทธิภาพของการท างานจะมีสูงขึ้น ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากการสื่อสารภายในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสาร ประสิทธิภาพและคุณภาพผลงานขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์อย่างแยบยลที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ความสำเร็จในการดำเนินงาน คือ การที่องค์กรสามารถที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ ซึ่ง การที่จะบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และยังต้องมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต และการสื่อสารถือเป็นกระบวนการ หนึ่งในที่จำเป็นต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผน การจัด องค์กร การสั่งการ และการควบคุมในองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ ตามจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัย สื่อสารที่จะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน ถ้าหากองค์กรใดมีการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและ สามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์กรได้เต็มที่แล้ว ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้เป็นอย่างดี

การสื่อสารมีส่วนที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มี โครงสร้างสลับซับซ้อน และมีบุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกัน องค์กรดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ดี เพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวน มากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้น จึงเป็นการ ยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กร และปฏิบัติไปใน แนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะหากการสื่อสาร ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรใน สายตาของบุคคลภายนอกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 เดิมบริเวณนี้เป็นส่วนหนึ่งของพระราชวังดุสิตได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า “สวนสุนันทา” ต่อมากระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการปัจจุบัน) ได้รับมอบ พื้นที่ดังกล่าวให้จัดเป็นสถานศึกษาชื่อ “โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย” เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2480 และยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูสวนสุนันทา เมื่อปี พ.ศ. 2501

ต่อมาได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เป็น “สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา” เมื่อปี พ.ศ. 2535 จนกระทั่งเปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ มีหลักสูตรที่หลากหลายให้นักศึกษาได้เลือกเรียนมากกว่า 50 สาขาวิชา

นอกจากนี้ยังมีวิทยาลัยนานาชาติและวิทยาลัยการจัดการ นักศึกษาสามารถเลือกเรียนได้หลากหลาย ทาง ทั้งผ่าน On line, e-learning มหาวิทยาลัยได้จัดบริการระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และระบบ Wire-



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

less campus รับรองทุกจุดของมหาวิทยาลัยและมีระบบฐานข้อมูล (Data base system) ทางวิชาการและงานวิจัยเพื่อการสืบค้นแบบ On-line ที่เป็นภาษาอังกฤษ 14 ฐานตั้งนั้นการรับนักศึกษา การมอบตัวนักศึกษา การลงทะเบียน การส่งคะแนน(เกรด)นักศึกษา การแจ้งผลการเรียน การชำระเงินจะผ่านระบบ On-line ทั้งหมด

และในสภาพสังคมยุคโลกาภิวัตน์และสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้หรือจะเรียกว่า เศรษฐกิจโมเลกุล (Molecular Economy) การดำเนินใด ๆ จำเป็นต้องหาพันธมิตรและการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศและทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะต้องการใช้ทรัพยากรร่วมต่าง ๆ ร่วมกัน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการลงทุนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหล่านี้เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่จะทำให้กระบวนการทำงานประสบผลสำเร็จได้นั้น สิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานก็คือการกำหนดนโยบายต่าง ๆ และการสั่งการ ดังนั้น จึงต้องมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อ ก้าวทันต่อสถานการณ์และสภาวะสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และศึกษามุมมองความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบวิธีการและกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ครบถ้วนตามโจทย์การวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นพนักงานทั้งสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการ จำนวน 329 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ คณะจำนวน 172 คน , วิทยาลัยจำนวน 47 คน, สำนักจำนวน 32 คน, กองจำนวน 28 คน, ศูนย์การศึกษาจำนวน 6 คน และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 34 คน

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 9 คน ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ, คณบดีคณะวิทยาการจัดการ, ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล, รองคณบดีฝ่ายบริหาร, รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ, หัวหน้ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์, หัวหน้ากลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ, หัวหน้าแขนงวิชาการประกอบการธุรกิจ และหัวหน้าสำนักงานคณบดี โดยการเลือกตัวอย่างโดยอิงความสะดวก (Convenience sampling)

- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เป็นพนักงานทั้งสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยเปิดตารางของ Yamane (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ , 2550) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random Sampling)

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 1 มิถุนายน 2559

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 329 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีอายุ 35 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 69.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 60.2 ได้รับเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.6

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 329 คน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.83 โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ใน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในข้อเท็จจริงและความถูกต้องในเนื้อหาของข่าวสารที่แจ้งให้บุคคลทุกฝ่ายในองค์กรทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 หน่วยงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรให้หมุนเวียนและกระจายได้ทั่วถึงตลอดทั้งองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และหน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายทอดข่าวสารที่ต้องกำหนดตัวบุคคลผู้เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการให้ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้วยการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 หน่วยงานส่งเสริมให้มีการจัดการประชุมเพื่อประสานงาน พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และหน่วยงานให้ความสำคัญกับนโยบายการมอบหมายงานให้ตรงตามความชอบและความถนัดของผู้ปฏิบัติเสมอ 2.92 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยด้านความพอใจการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการทำงานแผนงานในอนาคตขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กรเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 หน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจนทันกาล และมีเนื้อหาสาระครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และหน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในระดับปฏิบัติเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 83 คน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.00 โดยเมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานสามารถสำรวจดูแลการปรับเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงของคนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 หน่วยงานมีการบริหารการจัดการชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และหน่วยงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านเอกสารและการจัดทำรายงานที่ถูกต้องและทันเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยด้านการคิดเชิงระบบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมีระบบงานที่มีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานการให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างโปร่งใส ยุติธรรม และ ยึดหลักการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 หน่วยงานมีการบริหารงานขององค์กรที่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และหน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 83 คน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีแจ้งข่าวสารความเป็นไปของบุคลากรภายใน การใช้ภาษาในการสื่อสารที่ฟังแล้วเข้าใจยาก และการแจ้งข้อมูล/ข่าวสาร ช้า ไม่ทันเวลา การแจ้งข้อมูล/ข่าวสาร อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาในการสื่อสารที่ฟังแล้วเข้าใจยาก การใช้ภาษาเฉพาะอาชีพ หรือการใช้ศัพท์ทางวิชาการแจ้งข่าวสาร และการเต็มใจและกระตือรือร้นในการแจ้งและรับฝากข้อมูล/ข่าวสาร ที่ศึกษาเป็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ยังมีปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ในการดำเนินงานขององค์กร ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการและการควบคุมข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบและความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ การให้คุณค่ากับบุคคลในองค์กร การสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน การยืดหยุ่นและการปรับตัว การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมและการถูกประเมินจากบุคคลภายนอก ซึ่งจะเห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งกำหนดไว้ ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 เงินเดือนที่ได้รับ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เงินเดือนที่ได้รับ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
ข้อมูลส่วนบุคคล			
1. เพศ	0.000	✓	
2. อายุ	0.000	✓	
3. สถานภาพ	0.412		✓
4. ระดับการศึกษา	0.502		✓
5. เงินเดือนที่ได้รับ	0.148		✓
6. ประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งงาน	0.987		✓

ยอมรับสมมติฐาน เมื่อ $p < 0.05$ และปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อ $p > 0.05$

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปร	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	0.000	✓	

ยอมรับสมมติฐาน เมื่อ $p < 0.05$ และปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อ $p > 0.05$



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปร	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	0.013	✓	

ยอมรับสมมติฐาน เมื่อ $p < 0.05$ และปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อ $p > 0.05$

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทำให้ทราบข้อเท็จจริงที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

จากผลการศึกษาพบว่า เพศชายและหญิง มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการวิจัยทางจิตวิทยาผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อน ผ่อนตาม และเป็นแม่บ้านแม่เรือน และยังพบอีกว่าผู้หญิงจะถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ส่วนพฤติกรรมเปิดรับสื่อมวลชน เพศหญิงมักจะใช้เวลาในการดูโทรทัศน์ และฟังวิทยุ มากกว่าเพศชาย โดยนิยมดูรายการละคร ในขณะที่เพศชายนิยมอ่านหนังสือพิมพ์มากกว่า ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันจึงอาจทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดแบบเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อนมากกว่าคนที่มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีมุมมองที่แตกต่างมากกว่าคนอายุมากขึ้น ดังนั้น อายุจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แตกต่างกัน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

สถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด ก็สามารถที่จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ไม่แตกต่างกัน

การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องการเรียนรู้ ความคิด และความสามารถ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่าน การเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า จึงน่าจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเองใน การเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ไม่ว่าจะจบ การศึกษาระดับใด ก็สามารถได้รับการอบรม และให้ความรู้เพื่อให้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับ ความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน

รายได้แตกต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก หากพนักงานได้รับการอบรม และให้ความรู้อย่างเท่าเทียมกัน ก็สามารถมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงานต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันสามารถทำได้อย่างเท่า เทียมกัน หากพนักงานได้รับการอบรม และให้ความรู้

สมมติฐานที่ 2

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.000 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.013 จึงยอมรับสมมติฐาน

องค์กรที่จะประสบผลสำเร็จนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพดีโดยส่วนมากองค์กร เหล่านั้นต้องมีการจัดโครงสร้างขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจนมีบรรยากาศในทางสร้างสรรค์ เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่มุ่งเน้นการตลาดและบริการ นอกจากนี้การพัฒนานักบริหารอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการติดตามดูความเป็นอยู่ของพนักงาน พร้อมกับสำรวจทัศนคติทำให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงการ ติดต่อกับพนักงานดีขึ้นเป็นลำดับตลอดเวลาความเข้าใจระหว่างกันเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และการ ร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้ลุล่วงไปได้อย่างราบรื่นเสมอ และส่งผลให้กิจการเหล่านั้นเติบโต



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง ในปัจจุบันความสำเร็จขององค์กรถือเป็นเรื่องสำคัญ ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ วิทยาศาสตร์ และมีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต้องใช้ กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ รวมถึงการสร้างความปลอดภัย ทางด้านการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรด้วย องค์กรจะต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่บุคลากรทุกคน โดยการกำหนดนโยบายทางการสร้างความปลอดภัยการสื่อสารภายในองค์กร ให้ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรทุกคน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะมีความพอใจผู้บังคับบัญชาที่มีความคิดกว้าง ใจเป็นธรรม มีความสนใจในความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กรจะมีความพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่พวกเขาได้รับ ถ้าข่าวสารนั้นมีเรื่องเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของบุคลากร รวมถึง นโยบายขององค์กรสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน แผนงาน ความเป็นไปต่าง ๆ ในหน่วยงาน และข่าวความ เคลื่อนไหวของคนในองค์กร ตลอดจนคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่เชื่อถือได้ ชัดเจน รวดเร็ว ทันสมัย และมีเนื้อหาสาระครบถ้วน จะทำให้บุคลากรมีความพอใจบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา มีความพึงพอใจในการสั่งการขององค์กรจากสื่อที่ใช้ในการสั่งการ คือ บันทึกรายการ / หนังสือ ราชการ / คำสั่ง (ด้วยลายลักษณ์อักษร) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการสนองความพึงพอใจ ต่อสื่อ (Uses and Gratification Approach) ทฤษฎีนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสารที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง เช่น บุคลากรสนใจเนื้อหาข่าวสารภายในองค์กรประเภสิทธิและสวัสดิการของตนเองมากที่สุด

บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เสนอแนะช่องทางการสื่อสารที่ต้องการเพิ่มเติม คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากปัจจุบันป้ายประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยมีเพียงไม่กี่จุด แต่ทั้งนี้ควรมีการ กำหนดจุดติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ เพื่อความสวยงามของภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย และควรมีสถานที่รวมป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่เด่น ๆ เป็นหลัก จำนวน 4 – 5 จุดรอบมหาวิทยาลัย ซึ่งออกแบบมา อย่างดีเหมือนกันทั้งมหาวิทยาลัย โดยอาจเพิ่มเติมป้ายประชาสัมพันธ์ที่จะเห็นภาพรวมของวันนั้น ๆ ในมหาวิทยาลัยว่ามีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้นบ้าง

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการเผยแพร่ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือการเน้นให้ทีมประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยทำงานในเชิงรุก โดยมีการวางแผนการ ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ การติดตามข่าวสารของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือน มีการ เผยแพร่ข่าวสารให้มากขึ้น โดยออกมาในรูปแบบสื่อและกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ควรสั่งการหรือประชาสัมพันธ์โดย ทาง MSN หรือทางโทรศัพท์ การจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ควบคุมดูแลและตรวจสอบทั้ง กระบวนการที่ผลต่อมหาวิทยาลัยทั้งในและนอกองค์กร อีกทั้งควรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อทุก ๆ หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย โดยการเข้าถึงหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบข่าวสาร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ข้อมูลของทุก ๆ หน่วยงาน เพราะบุคคลภายนอกที่โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลก็มักจะติดต่อยังงานประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร กล่าวคือ การที่จะทำให้คนทำงานร่วมกันในองค์กรจนเป็นหน่วยเดียวกันได้ องค์กรจะต้องมีคุณลักษณะของความเป็นกลุ่มคน มีเป้าหมาย ต้องทำกิจกรรมประสานกัน ต้องมีโครงสร้างและอยู่ภายใต้สภาพสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมอยู่

การสื่อสารภายในองค์กรจะมุ่งเน้นการประสานร่วมมือกัน (Coordination & Cooperation) ของคนผู้ทำงาน ควบคู่กับการมุ่งถึงเป้าหมาย (Goals – directed) ของทุกฝ่ายขององค์กรเป็นสำคัญ เพราะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในขอบเขตขององค์กรที่ซึ่งเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรต่าง ๆ และคนที่มีกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายในองค์กรและทำเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นสำคัญ กิจกรรมด้านการสื่อสารที่จัดขึ้นนั้น ต่างมุ่งจัดขึ้นเพื่อพยายามให้เกิดการประสานที่ดีในพฤติกรรมของฝ่ายต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน และต่างมุ่งกำกับให้การทำงานก้าวหน้าไปสู่การบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นเป้าหมายขององค์กรของกลุ่มและของสมาชิก การสื่อสารภายในองค์กรจึงสัมพันธ์โดยตรงกับงานต่าง ๆ ขององค์กรที่ทำอยู่ (Task – related) ดังนั้นงานด้านการตัดสินใจ การวัดและประเมินผลงานหรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและการติดตามผลการปฏิบัติงานจึงล้วนแต่ต้องมีการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญ

เสนาะ ตีเยาว์ (2530) ได้อธิบายบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรว่า บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร การปรับปรุงบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์กร การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้น หมายถึง การทำให้สมาชิกขององค์กรรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ องค์กรจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์กรในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคคลในองค์กร การสร้างความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการคือ 1) การทำให้บุคคลมีความพอใจในงานของตนเอง 2) การให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ 3) การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร จัดทำโครงการพัฒนาพนักงานโดยจัดให้ทุกคนเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน 4) การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 5) การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ 6) การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ 7) การสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวมของทั้งองค์กร ปัจจัยนี้รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การสนับสนุนกิจกรรมทางการสื่อสาร และการให้ข้อมูลโดยไม่มี การปิดบัง เพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับสมาชิกขององค์กรกับฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ

การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ความคาดหวังปัจจัยการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) ความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร (การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร) และความพึงพอใจในการสั่งการขององค์กรจากสื่อ (ด้วยลายลักษณ์อักษร) มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนประกอบ ที่สำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานหรือการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ทุกชนิดในองค์กร ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีเดียวที่จะใช้สำหรับการสั่งงานต่าง ๆ ไปให้แก่ตัวบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2536)



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเสนาะ ดิยาว (2530) ได้อธิบายไว้ว่า บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร การปรับปรุงบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์กร การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้น หมายถึง การทำให้สมาชิกขององค์กรรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ องค์กรจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์กรในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคคลในองค์กร นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสร้าง ความพอใจทางการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดขึ้นแก่พนักงานนั้น องค์กรจะต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่พนักงานทุกคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการศึกษา มุมมองความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พบมุมมองของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยว่า การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้งานของหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ตามที่ เสนาะ ดิยาว (2530) กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ว่าการที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดเห็นได้และการสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร (Efficiency of Organizational Communication) จะเกิดขึ้นเมื่อความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับตรงกับความหมายของสารที่ผู้ส่งต้องการที่จะส่งสารออกไปอย่างครบถ้วน (Schermerhorn, et.al.,1995 อ้างอิงใน ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2548) สอดคล้องกับมุมมองของผู้บริหารว่า ต้องมีการกำหนดนโยบาย และการสั่งการที่ดี โดยต้องเป็นการสื่อสารโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงาน หรือการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ทุกชนิดในองค์กร ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีเดียวที่จะใช้สำหรับการสั่งงานต่าง ๆ ไปให้แก่ตัวบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร ในทำนองเดียวกัน การที่ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา จะนำคำถามหรือรายงานที่เกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ที่ดำเนินไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตนก็จะต้องมีการใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2536) ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นสิ่งที้องค์กรทุกองค์กรให้ความสำคัญ เนื่องจากองค์กรตั้งขึ้นมาก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ไว้โรวรรณ แยมเนียม (2544) กล่าวถึง องค์กรที่มีประสิทธิผลหรือองค์กรที่จะประสบความสำเร็จในการบริหาร จะต้องมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามทฤษฎี McKinsey 7 s Framework

งานวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา กัลยาณมิตร (2542) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ต่อ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

สื่อประชาสัมพันธ์ภายในประเภทข่าว กฟภ. วารสาร กฟภ. บอร์ดกิจกรรมประกาศเสียงตามสาย และหนังสือ รายงานประจำปี โดยพนักงานจะสนใจในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ส่วนประโยชน์ของสื่อประชาสัมพันธ์ ภายในนั้น พบว่าพนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวขององค์กร ตลอดจนช่วยสร้างความสัมพันธ์ขวัญและกำลังใจระหว่างพนักงานและผู้บริหาร และเป็นการเผยแพร่ข่าวสารของ กฟภ. และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร ภักดีสงคราม (2547) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกองบัญชาการกองทัพอากาศของข้าราชการกองทัพอากาศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังเปิดรับข่าวสารสูงจะมีการเปิดรับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารมาก จะมีความพึงพอใจในการเปิดรับมาก และกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารเพราะมีความพึงพอใจในระบบการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์มณี แสงศรีจิราภักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กร คือความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่จะสื่อสารของผู้ที่ทำการสื่อสาร การใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารต้องน่าสนใจ ตัวพนักงานต้องมีจิตสำนึก มีความสนใจอยากรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจะมีขึ้นได้นั้น องค์กรควรกำหนดเป็นนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร นโยบายด้านการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร และนโยบายด้านการสร้างความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร โดยจะเห็นว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และได้รับข่าวสารที่รวดเร็วทัน มีความสัมพันธ์และส่งผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประสบผลสำเร็จทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและกระบวนการทำงานด้วย การสื่อสารจะทำให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีข้อมูลในการตัดสินใจ ถ้าผู้บริหารมีนโยบายชัดเจน ผู้ปฏิบัติจะทำงานง่ายการสื่อสารมีความสำคัญทั้งการสื่อสารระหว่างระดับผู้บริหารด้วยกันเอง จากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติงาน หรือจากผู้ปฏิบัติงานขึ้นไปสู่ผู้บริหาร องค์กรต้องการทำงานไปในทิศทางเดียวกันต้องการขับเคลื่อนการทำงานภายใต้นโยบายที่ผู้บริหารสูงสุดได้กำหนดไว้แล้ว และตระหนักถึงช่องทางมารับสื่อที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น Facebook, Twitter หรือ E-mail รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลสะท้อนกลับว่าในการตัดสินใจดำเนินการหรือกำหนดนโยบายต่าง ๆ นั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความคิดเห็นอย่างไร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2559. จาก <http://www.library.msu.ac.th/web/searching.php?MAUTHOR=%20%A1%D2%AD%A8%B9%D2%20CB%D2%AD%C8%C3%D5%C7%C3%BE%A7%C8%EC>
- กานต์มณี แสงศรีจิราภักดิ์. (2550). การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท. โทรคมนาคมจำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2559. จาก http://202.28.199.3/tdc/browse.php?option=show&browse_type=subject&subjid=71874&doc_type=0&display=list_subject&q=%CA%C7%B9%A4%C3%D1%C7
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทองใบ สุดซารี. (2547). ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์(พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis). สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538654690>
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา กัลยาณมิตร. (2542). ประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ นศ.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2559. จาก http://library.utcc.ac.th/opac/nonm_detail.asp?bib_no=00000000062951
- นwor ภัคดีสงคราม. (2547). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกองบัญชาการกองทัพอากาศของข้าราชการกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2559. จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/items-by120author?author=%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%9E%E0%B8%A3+%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%AA%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A1%2C+2520-&order=title>
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทรวมสาส์น (1977) จำกัด.
- เบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2549). หลักการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). ลำปาง : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยนุช เกตกะโกมล. (2540). การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2559. จาก <http://de.scientificcommons.org/48564606>
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. แนะนำมหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 14 เมษายน 2559, จาก <http://www.nu.ac.th/nuweb11/>
- มานะ ศรีสุวรรณ. (2549). “กระบวนการคิดเชิงระบบ..พบความสำเร็จแบบยากที่จะอธิบาย” วารสารการพัฒนารักษาการมนุษย์ ปีที่ 2, ฉบับที่ 1. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการพัฒนารักษาการมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รชงพร โกมลเสวิน. (2546). หน่วยที่ 9 “ทฤษฎีการสื่อสารองค์กร” ในเอกสารประมวลสาระชุดวิชาปรัชญา นิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วนาวลัย ดาดี. (2553). กลยุทธ์การบริหารภาพลักษณ์องค์กร. พิษณุโลก : คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วรรณภา ขันดีบัณฑิต, ปราโมทย์ ทองสุข, นงนุช บุญยั้ง และ เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2548). การคิดเชิงระบบของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. สงขลา : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วันชัย มีชาติ. (2549). การบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ. (2548). หลักการสื่อสารองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี เจริญเศรษฐม. (2550). “การคิดเชิงระบบ” วารสารรามคำแหง ปีที่ 24, ฉบับที่ 3(กรกฎาคม – กันยายน, 2550). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรัตน์ ตรีสุกุล. (2549). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectation. New York: Free Press.



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

- Bass, Bernard M. and Avolio, Bruce J. (1990). Transformational leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire. Consulting Psychologists Press (Palo Alto, Calif.).
- Bass, Bernard M. and Ryterband, Edward C. (1979). Organizational psychology. Allyn and Bacon (Boston).
- Beck. (1999). Psychostimulant prescriptions by psychiatrists higher than expected: a self-Report survey. Can J Psychiatry. 1999 Sep;44(7):680-4. Conger, J. A., and R. N. Kanungo (Eds), (1987). Charismatic Leadership in Organizations. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1998.
- Gaertner, G.H. and Ramnarayan, S. (1983). Organizational effectiveness: An alternative perspective. Academy of Managerial Review.
- Getzels, J. and Guba, E. (1957). Social behavior and the administrative process. School review.
- Gibson, J.W. & Hodgetts, R.M. (1991). Organizational Communication : A Managerial Perspective. New York : Harper Collins Publishers.
- Gibson, Margaret. (1988). The Anthropology of Contemporary Issues Series. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- House, R.J. (1971). A path-goal theory of leader effectiveness. Administrative Science Quarterly, 16
- John P. Kotter. (1999). Leadership at the Turn of the Century. Boston : Harvard Business School Press.
- Katz D & Kahn R L. (1978). The social psychology of organizations. New York: Wiley, 1966.
- Lippitt. (1967). Leadership, personality and effectiveness. Journal of Socio-Economics Volume 35, Issue 6, December 2006.
- Lok, P. and Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational commitment and the Mediating role of job satisfaction, Journal of Managerial Psychology, 16, 8.
- Ruben, Brent D. and Stewart, Lea.(1998). Communication and human behavior. Allyn and Bacon (Boston).
- Sadler, J.Z. (1997). Recognizing values: A descriptive-causal method for medical/scientific discourses. The Journal of Medicine and Philosophy 22:541-565.
- Schermerhorn, John R. (1995). Basic organizational behavior. J. Wiley (New York).
- Weber, Max. (1947). The Theory of Social and Economic Organization. Translated by A.M. Henderson & Talcott Parsons, The Free Press.



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

William J. Reddin. (1970). Managerial effectiveness. New York : McGraw-Hill, c1970.

Yukl ,G. (1989). Managerial Leadership: A Review of Theory and Research. Journal of Management (JofM).