รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Internal Communication Patterns and Job Satisfaction Affecting the Performance Efficiency of Personnel in a Communication Organization in Bangkok Metropolitan Area

กุลฐิภา ชาติเสวียง[1*] (Kuntipa Chatsaweang[1*])

ทองฟู ศิริวงศ์[2] (Tongfu Siriwonese[2*])

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรในทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 4.เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 5.เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

[1*]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (เพื่อความเป็นเลิศ) คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย E-mail kuntipa.kc@gmail.com

[2]อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย E-mail sompon@rumail.ru.ac.th

[1*]Master of Business Administration (Excellence Program), Faculty of Business Administration, Major in management, Ramkhamhaeng University, Thailand E-mail kuntipa.kc@gmail.com

[2]Chairperson of the master of Business Administration of Business Administration, Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University, Thailand E-mail sompon@rumail.ru.ac.th

*Corresponding author: kuntipa.kc@gmail.com

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสำรวจบุคลากรจำนวน 103 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่ามักมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า 1.ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และค่าตอบแทน ไม่มีผลกระทบโดยตรงแต่สามารถได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2.รูปแบบการสื่อสารข้ามสายงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของกระบวนการทำงานการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความเข้าใจร่วมกันในเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้การทำงานประสานกันได้อย่างราบรื่นและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกัน หากการสื่อสารข้ามสายงานไม่มีประสิทธิภาพอาจนำไปสู่ความล่าช้า ความขัดแย้งและการตัดสินใจที่ผิดพลาด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในการทำงานขององค์การโดยรวม ดังนั้น การส่งเสริมการสื่อสารข้ามสายงานจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว 3.ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยเฉพาะด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายงานรวมถึงด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งมีจะมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะเนื่องจากการได้รับโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการรับรู้ถึงความสำเร็จของตนในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่เสริมสร้างแรงจูงใจภายในและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความตั้งใจ ทุ่มเท และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในบทบาทของตนเองยังช่วยส่งเสริมการแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถปรับตัวต่อเป้าหมายของ

องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการบรรลุผลสำเร็จขององค์การในระยะยาว

คำสำคัญ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร,ความพึงพอใจในงาน,ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this study, titled “Internal Communication Patterns and Job Satisfaction Affecting the Performance Efficiency of Personnel in a Communication Organization in the Bangkok Metropolitan Area,” was to examine key factors influencing performance efficiency. Specifically, the study aimed to explore internal communication patterns among organizational personnel; assess their level of job satisfaction; evaluate their performance efficiency; compare personal demographic factors with performance efficiency; and investigate the relationship between those personal factors and overall work performance within the organization.

The population and sample in this study consisted of 103 personnel working in a communication organization located in the Bangkok Metropolitan Area. The data collection instrument employed was a structured questionnaire. Data were analyzed using both descriptive and inferential statistics. Descriptive statistics included frequency, percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistics comprised t-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA), and multiple regression analysis, which were applied to test the research hypotheses.

This study aimed to analyze internal communication patterns and job satisfaction affecting the performance efficiency of personnel in a communication organization located in the Bangkok Metropolitan Area. Data were collected through questionnaires distributed to 103 personnel. The analysis revealed that personal factors such as age, work experience, and job position were significantly associated with performance efficiency. Notably, individuals with greater work experience tended to demonstrate higher levels of efficiency.

The study found that (1) personal factors such as age, work experience, and job position significantly influenced the performance efficiency of personnel in a communication organization in the Bangkok Metropolitan Area. In contrast, gender, education level, and compensation did not show a direct impact, but may be influenced by organizational culture and workplace environment. (2) Cross-functional communication patterns had a statistically significant influence on performance efficiency, particularly in

terms of work quality and process continuity. Clear and effective communication between departments or units helps reduce information discrepancies, eliminate redundancy, and enhance shared understanding of organizational goals, thereby facilitating smoother and faster coordination. Conversely, ineffective cross-functional communication may result in delays, conflicts, and poor decision-making, ultimately affecting organizational performance. Promoting effective cross-functional communication is therefore a key strategy to enhance long-term organizational efficiency. (3) Job satisfaction related to motivational factors—particularly opportunities for career advancement and perceived success at work—also had a significant influence on performance efficiency. Receiving development opportunities and career progression, along with recognition of one's achievements, contributes to intrinsic motivation and organizational commitment. These factors lead to increased dedication, focus, and effort in job performance. Moreover, being acknowledged and valued in one's role fosters positive work behaviors, creativity, and adaptability to organizational objectives, ultimately strengthening the organization's competitive edge and its ability to achieve long-term success.

Keywords Internal Communication Patterns, Job Satisfaction, Performance Efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในยุคปัจจุบัน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการบริหารองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรทางการสื่อสารที่ต้องอาศัยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติงานระหว่างบุคลากร ซึ่งครอบคลุมทั้งการสื่อสารแนวตั้ง (ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน) และการสื่อสารแนวนอน (ระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยส่งเสริมความเข้าใจร่วมกัน ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม หลายองค์กรยังคงเผชิญปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ขาดความต่อเนื่อง หรือมีอุปสรรคจากวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หากพนักงานขาดแรงจูงใจ หรือไม่ได้รับการสื่อสารที่

เหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนรูปแบบการสื่อสารทั้งในเชิงทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงแนวทางการบริหารและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรในทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1). ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 103 คน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการใช้สูตรการคำนวนหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ไม่เกิน 0.05 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้สูตรการคำนวณของ (Taro Yamane 1973)

2). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ใน ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยที่กำหนดไว้ 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม 3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้มีความรู้ นำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น 4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถาม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบราชการ (Check List) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง ค่าตอบแทน)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ใช้ระดับความคิดเห็นเป็นคะแนน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะที่ใช้คำถามแบบปลายปิดและมีลักษณะการประเมินคำถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า โดยมีแบบสอบถาม จำนวน 45 ข้อ และแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ปัยจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ใช้ระดับความคิดเห็นเป็นคะแนน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะที่ใช้คำถามแบบปลายปิดและมีลักษณะการประเมินคำถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า โดยมีแบบสอบถาม จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับความคิดเห็นเป็นคะแนน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะที่ใช้คำถามแบบปลายปิดและมีลักษณะการประเมินคำถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า โดยมีแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3). การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทั้ง online และ กระดาษ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกแบบสอบถาม เมื่อทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนที่ต้องการ โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัส

(Coding) ตามรหัสที่ได้กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป โดย 1). การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เช่น การวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ,T-Test สำหรับประชากรที่แบ่ง 2 กลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) 2). การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เช่น การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 103 คน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 44.7 มีอายุ 26-34 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 ประสบการณ์ทำงาน 0 – 5 ปี จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 43.7 และค่าตอบแทน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 40.8

2). ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบข้ามสายงานโดยใช้สถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตราฐาน (SD) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	**n = 103**			
	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับ**	**ลำดับ**
การสื่อสารแบบทางการ	4.62	0.579	มากที่สุด	5
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	4.66	0.389	มากที่สุด	3
การสื่อสารแบบบนลงล่าง	4.54	0.596	มากที่สุด	6
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	4.68	0.330	มากที่สุด	2

การสื่อสารแบบแนวนอน	4.72	0.348	มากที่สุด	1
การสื่อสารแบบข้ามสายงาน	4.65	0.336	มากที่สุด	4
รวมเฉลี่ย	4.69	0.430	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสื่อสารแบบแนวนอน รองลงมาคือด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ด้านการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ด้านการสื่อสารแบบทางการตามลำดับ และน้อยที่สุดคือด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Shannon & Weaver 1949) ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความชัดเจนของสาร การลดสิ่งรบกวน (Noise) และการมีช่องทางตอบกลับ (Feedback) ที่เหมาะสม โดยเฉพาะในการสื่อสารแนวนอนและแบบล่างขึ้นบน ซึ่งเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างสองทาง ช่วยลดความคลาดเคลื่อน และส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันในองค์กร จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

3).ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยปัยจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตราฐาน (SD) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงาน	**n = 103**			
	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับ**	**ลำดับ**
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.72	0.334	มากที่สุด	2
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	4.73	0.307	มากที่สุด	1
ด้านความรับผิดชอบ	4.65	0.334	มากที่สุด	4
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.63	0.377	มากที่สุด	5
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.70	0.344	มากที่สุด	3
รวมปัจจัยจูงใจ	4.69	0.339	มากที่สุด	

ความพึงพอใจในงาน	n = 103			
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	ลำดับ
ปัจจัยค้ำจุน				
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	4.57	0.546	มากที่สุด	4
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.67	0.420	มากที่สุด	1
ด้านความมั่นคงในงาน	4.66	0.400	มากที่สุด	2
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.63	0.496	มากที่สุด	3
รวมปัจจัยค้ำจุน	4.63	0.465	มากที่สุด	
รวมเฉลี่ย	4.19	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยจูงใจพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการได้การยอมรับนับถือ รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ทุ่มเท และมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แม้ว่าด้านโอกาสและความก้าวหน้าจะได้รับค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่มปัจจัยจูงใจ แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาในสายอาชีพ ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการวางแผนนโยบายเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยค้ำจุนพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ (Herzberg,1959 อ้างใน พันโชค พันธ์จินดา,2019) ซึ่งระบุว่าปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยอมรับความสำเร็จในงาน และลักษณะของงาน มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ช่วยเสริมความพึงพอใจในงานโดยไม่เพิ่มแรงจูงใจโดยตรง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการยืนยันจากผลการศึกษาครั้งนี้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า วามพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุน โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความ

มั่นคงในงาน มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานสามารถสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการทำงานร่วมกัน ลดความตึงเครียด และเพิ่มความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขณะที่ความมั่นคงในหน้าที่การงานช่วยให้บุคลากรรู้สึกปลอดภัย และสามารถมุ่งเน้นกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ แม้ว่าด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนจะได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน แต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์และความมั่นคงมากกว่าด้านวัตถุ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4). ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตราฐาน (SD) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	n = 103			
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	ลำดับ
ด้านปริมาณงาน	4.65	0.358	มากที่สุด	4
ด้านคุณภาพงาน	4.69	0.358	มากที่สุด	1
ด้านเวลาในการทำงาน	4.68	0.333	มากที่สุด	2
ด้านค่าใช้จ่าย	4.67	0.355	มากที่สุด	3
รวมเฉลี่ย	4.67	0.351	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณภาพงาน รองลงมาคือด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Peterson and Plowman,1953 อ้างใน ปัทมา ท่อชู,2559) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จากสี่องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยงานวิจัยนี้พบว่าคุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินสูง

ที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในมาตรฐานของผลงานมากกว่าปริมาณ ซึ่งสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวอย่างชัดเจน

5). ผลของประสิทธิภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง และค่าตอบแทน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการดำเนินงานขององค์การ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t = 1.66	0.860	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	F = 7.25	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	F = 0.16	0.852	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประสบการณ์ทำงาน	F = 7.59	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่ง	F = 2.98	0.015*	ยอมรับสมมติฐาน
ค่าตอบแทน	F = 0.55	0.646	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4 เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง และค่าตอบแทน ของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า (1).เพศ (2).อายุ (3).ระดับการศึกษา (4).ประสบการณ์ทำงาน (5).ตำแหน่ง และ (6).ค่าตอบแทน มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs) และแนวคิดด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRM) สมัยใหม่ โดยเฉพาะในด้าน ลักษณะส่วนบุคคล (Individual Differences) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1943) และ Robbins (2003) ที่ระบุว่า ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความแตกต่างในระดับประสิทธิภาพของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม

6). ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (n=103)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
(Constant)	1.451	-	-	-	-
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	0.147	0.074	0.206	4.645	0.050
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.306	0.066	0.381	0.852	0.000
ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน	0.237	0.073	0.303	3.232	0.002

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05**

R2 adjust = 0.743 F = 10.446 Sig = 0.002

จากตาราง 5 พบว่า R2 adjust = 0.743 แสดงว่าด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 74.3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกร้อยละ 25.7 เป็นปัจจัยอื่น และจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายประประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$\hat{y}$ = 1.451+0.147(ด้านโอกาสและความก้าวหน้า)+0.306(ด้านความสำเร็จในการทำงาน)+0.237(ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน)

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$\hat{y}$ = 0.206(ด้านโอกาสและความก้าวหน้า)+0.381(ด้านความสำเร็จในการทำงาน)+0.303(ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน)

บทสรุป

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการสื่อสารข้ามสายงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้คิดเป็นร้อยละ 74.3 (Adjusted R^2 = 0.743) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนอีก 25.7% เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้อยู่ในสมการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.381), ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน (Beta = 0.303) และด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Beta = 0.206) สะท้อนให้เห็นว่า การที่บุคลากรได้รับความสำเร็จในการทำงานและมีการสื่อสารระหว่างแผนกอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างด้านการสื่อสาร พร้อมทั้งพัฒนาแนวทางการบริหารบุคลากรที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทางการสื่อสารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน โอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ และรูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายระดับประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างแม่นยำ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพได้ถึงร้อยละ 74.3 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของปัจจัยด้านแรงจูงใจและการสื่อสารที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และโอกาสในการเติบโตในสายงานนั้นเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมแรงจูงใจภายในของบุคลากร (Intrinsic Motivation) ซึ่งมีผลต่อความทุ่มเท ความตั้งใจ และการแสดงศักยภาพในการทำงานสูงสุดของแต่ละบุคคลนอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า รูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shannon และ Weaver (1949) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยการส่งสารที่ชัดเจน มีการลดสิ่งรบกวน (Noise) และมีระบบตอบกลับ (Feedback) ที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีม หรือมีการพึ่งพาข้อมูลระหว่างแผนก การสื่อสารข้ามสายงานจึงกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันในเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้เกิดการ

ประสานงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน ก็มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stephen P. Robbins (2003) ที่กล่าวถึงอิทธิพลของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน โดยเฉพาะประสบการณ์และตำแหน่งงานที่สูงขึ้นมักสะท้อนถึงระดับของความชำนาญ การตัดสินใจ และความมั่นใจในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในงานโดยเฉพาะในด้านแรงจูงใจภายใน ควบคู่ไปกับการพัฒนาและส่งเสริมรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะการสื่อสารข้ามสายงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรในระยะยาว ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และการบรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ องค์กรควรพิจารณานำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม ด้านอายุ ควรส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรต่างช่วงวัย เช่น การจับคู่พี่เลี้ยง (Mentoring) ระหว่างพนักงานรุ่นใหม่กับผู้มีอายุงานมากขึ้น เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ เสริมสร้างทักษะ และลดช่องว่างระหว่างวัย ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในระยะยาว ด้านประสบการณ์ทำงาน ควรจัดอบรมหรือกิจกรรมพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้แก่พนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย เพื่อเพิ่มทักษะและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่มีประสบการณ์มากได้มีบทบาทในการเป็นผู้นำกลุ่มงานหรือที่ปรึกษาในโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ด้านตำแหน่งงาน ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนตามระดับตำแหน่ง พร้อมทั้งวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้บุคลากรทุกระดับ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาและรักษาประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและให้ความสำคัญต่อการเติบโตอย่างเท่าเทียม โดยภาพรวม องค์กรควรมีการใช้ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลร่วมกับการประเมินศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อออกแบบนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย และยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ในด้านความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน รวมถึงด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

บุคลากร ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าว ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน ควรมีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแนวทางและเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือการหมุนเวียนงาน จัดให้มีระบบประเมินผลงานอย่างโปร่งใสและยุติธรรม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ควรจัดให้มีระบบการยอมรับและให้รางวัลแก่ผลงานที่มีคุณภาพทั้งในรูปแบบคำชมเชิงบวก การประกาศเกียรติคุณ หรือรางวัลเชิงสัญลักษณ์ สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงออกถึงการรับรู้และชื่นชมผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในงานที่ท้าทายและมีคุณค่า เพื่อให้เกิดความรู้สึกถึงความหมายของงาน โดยภาพรวม องค์กรควรตระหนักถึงบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะปัจจัยที่ส่งเสริมแรงจูงใจภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความทุ่มเท ความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญในระยะยาว

3. ในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Beta) สูงที่สุด คือ 0.381 แสดงถึงอิทธิพลเชิงบวกที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเด่นชัด องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและพัฒนาแนวทางการสื่อสารในลักษณะนี้อย่างเป็นระบบ เช่น แต่งตั้งผู้ประสานงานระหว่างแผนก เพื่อทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงด้านข้อมูล ข่าวสาร และประเด็นสำคัญระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ลดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน และเพิ่มความเข้าใจร่วม หรือ จัดประชุมข้ามสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชุมแบบ Cross-functional Team หรือ Project-based Meeting เพื่อให้แต่ละฝ่ายรับรู้เป้าหมายร่วมและสามารถวางแผนร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการสื่อสาร ใช้แพลตฟอร์มที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบเรียลไทม์ เช่น ระบบ Intranet, Microsoft Teams, หรือ Slack เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและโปร่งใส ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานแบบเปิดกว้าง (Open Communication Culture) สนับสนุนให้บุคลากรสามารถสื่อสาร แสดงความคิดเห็น หรือขอความช่วยเหลือระหว่างแผนกได้โดยไม่ติดข้อจำกัดทางลำดับชั้นหรือโครงสร้างองค์กร กำหนดดัชนีชี้วัด (KPIs) ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน เช่น ระยะเวลาการตอบกลับข้อมูล ระดับความพึงพอใจในการทำงานร่วม หรือจำนวนปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจไม่ตรงกัน เพื่อประเมินและปรับปรุงระบบการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม การพัฒนาและสนับสนุนระบบการสื่อสารข้ามสายงานอย่างเป็นรูปธรรม จะช่วยลดความล่าช้า ความขัดแย้ง และความซ้ำซ้อนในการทำงาน พร้อมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับองค์กรอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Schramm, W. (1971). *How communication works: The process and effects of mass communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Chan, K. T. (2018). Organizational communication patterns and their impact on employee performance. *Journal of Business Communication, 32*(1), 78–95.

Smith, J. A. (2017). Workplace communication and employee productivity: A case study approach. *International Journal of Management Studies*, 25(3), 200–215.

Lee, M. K. (2020). Cross-departmental communication and performance outcomes in digital firms. *Journal of Organizational Behavior*, 41(4), 321–338.

Taylor, R. E. (2015). Factors influencing employee satisfaction in high-pressure industries. *Human Resource Development Review*, 14(2), 89–104.

Chen, Y. L. (2016). Leadership communication and employee outcomes: A mediation model. *Communication Research Reports*, 33(2), 123–131.

Nguyen, L. H. (2021). Job motivation and employee engagement in Southeast Asia. *Asian Journal of Business Research*, 11(1), 76–92.

Wong, T. S. (2019). Communication effectiveness in multicultural teams. *Journal of Intercultural Communication Studies*, 30(2), 145–159.

Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research.* New York: Free Press.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.

กิตติคุณ ศรีอ่อน. (2560). รูปแบบการสื่อสารในองค์กรและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15*(2), 45–60.

นภัสสร วัฒนากูล. (2561). ผลกระทบของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความร่วมมือของพนักงานในองค์กรธุรกิจ. *วารสารนิเทศศาสตร์และสื่อสารธุรกิจ, 20*(1), 112–130.

สุนีย์ สังข์ศรี. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารบริหารธุรกิจ, 39*(1), 45–57.

วราภรณ์ แสงสุวรรณ. (2558). การสื่อสารแบบแนวตั้งและแนวนอนในองค์กร: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พันโชค พันธ์จินดา. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศันสนีย์ ธงชัย. (2557). ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตรลดา นิลทอง. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาภาภรณ์ แซ่ตั้ง. (2557). การสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพันของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภานุวัฒน์ บุญฤทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.