

**รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**
**Internal Organization Communication Patterns the Academic Support Personnel
the Work Efficiency at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang**

คุณากร พลมา^{1*} รองศาสตราจารย์จริพร ศรีทอง²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Kunakorn Pholma^{1*} and Chareeporn Srithong ²

¹ Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

² Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: kunakornptm@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (4) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (5) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 307 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.453$, S.D. = 0.586) (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.739$, S.D. = 0.538) (3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า

คุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ หน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (6) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ร้อยละ 52.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

Abstract

This research aims to study (1) the internal organizational communication patterns of academic support personnel at King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL). (2) the work performance efficiency of academic support personnel at KMITL. (3) To compare personal factors with the internal organizational communication patterns of academic support personnel at KMITL. (4) To compare personal factors with the work performance efficiency of academic support personnel at KMITL. And (5) study the patterns of internal communication that affect the work performance efficiency of academic support personnel at KMITL. The sample group consisted of 307 academic support personnel, and data were collected using a questionnaire. The study employed descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including one-way ANOVA and multiple regression analysis. The research findings revealed that: (1) the overall perception level regarding organizational communication patterns among academic support personnel at KMITL was high ($\bar{x} = 3.453$, S.D. = 0.586); (2) the overall perception level regarding work performance efficiency was also high ($\bar{x} = 3.739$, S.D. = 0.538); (3) personal factors such as gender, age, highest education level, marital status, job position, employee type, job classification, years of service, and monthly income did not lead to differences in perceptions of organizational communication patterns. However, differences in work units resulted in statistically significant differences in perceptions of organizational communication patterns at the 0.05 significance level; (4) personal factors such as gender, highest education level, marital status, job position, employee

type, job classification, years of service, and monthly income did not lead to differences in perceptions of work performance efficiency. However, differences in age and work units resulted in statistically significant differences in perceptions of work performance efficiency at the 0.05 significance level; and (5) organizational communication patterns, including downward communication, upward communication, horizontal communication, and diagonal communication, influenced the work performance efficiency of academic support personnel at KMITL by 52.80% at the 0.05 significance level.

Keywords: Internal Organization Communication Patterns; Work Efficiency; Academic Support Personnel

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทุกองค์กรต้องดำเนินงานภายใต้ภาวะการแข่งขันสูง ซึ่งการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเติบโต แข็งแรง และเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร โดยการสื่อสารจะเข้ามามีบทบาทในทุกๆ ขั้นตอนของการบริหารงานต่างๆ ในองค์กร ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติงาน การควบคุม ตลอดจนขั้นตอนของการรายงานผล หากการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจน และตรงไปตรงมาก็จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากเกิดปัญหาก็จะสามารถระบุปัญหาและหาทางแก้ปัญหาได้ตรงจุดและรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรได้อีกด้วย กล่าวคือเมื่อบุคลากรเข้าใจในความรับผิดชอบและหน้าที่ของตนเองแล้ว ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด และส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรต้องมีการปรับตัวและจัดการข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรก็จะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และลดความผิดพลาดในการสื่อสาร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นให้การศึกษาและวิจัย เพื่อผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยสถาบันได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายสถาบัน ซึ่งมีการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอถือเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : สนับสนุนการพัฒนาองค์กรคุณภาพอย่างยั่งยืน (KMITL Excellence) โดยมีกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการให้มีคุณภาพ โปร่งใส เป็นธรรมอีกด้วย

บุคลากรตำแหน่งสนับสนุนวิชาการนับว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของมหาวิทยาลัย เพราะการทำงานด้านวิชาการนั้นต้องการความร่วมมือจากหลายฝ่าย ไม่เพียงแต่อาจารย์ผู้สอนเท่านั้น แต่ยังต้องการบุคลากรที่คอยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากที่มาและเหตุผลในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนา รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

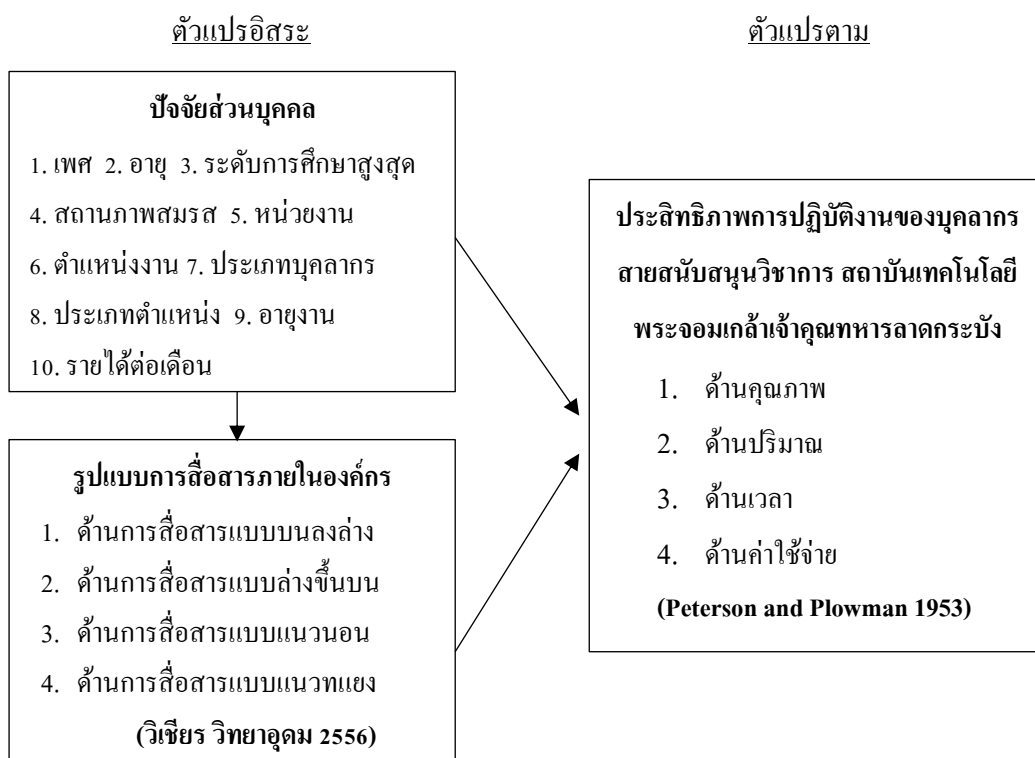
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
5. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน
2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางและแหล่งอ้างอิงสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวถึง ลักษณะประชากรของบุคคลไว้ดังนี้ (1) อายุ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม (2) เพศ เพศหญิงและเพศชายมีความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ที่แตกต่างกัน เนื่องจากสังคมและวัฒนธรรมได้กำหนดบทบาทของทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน (3) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ และภูมิพล่งของครอบครัวโดยสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจส่งผลให้บุคคลมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน (4) ระดับการศึกษา บุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่าง กัน (5) ศาสนา มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดชีวิต จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่กล่าวมา ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการ ติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสาร ออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อถ่ายทอดข้อมูลสำหรับการควบคุม กำกับดูแลงานในองค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยัง ผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กรหรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันได้ แต่ไม่ได้ มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา เพื่อเป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงาน

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Plowman and Peterson (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่ได้จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยปริมาณผลงานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมตามที่กำหนดหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. ด้านเวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ในการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ต้องใช้ต้นทุนน้อย และได้ผลตอบแทนมากที่สุด มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 1,317 คน ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 307 จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยได้ทำการแบ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ออกเป็น 4 ชั้นภูมิ และเลือกสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional) ในแต่ละชั้นภูมิ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มจากจำนวนบุคลากรแต่ละสังกัดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยลักษณะของคำถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และคำถามปลายเปิด 1 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส หน่วยงาน ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบทแยงมุม) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 13 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 307 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistics Package for the Social Science : SPSS for Window)

การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ One Way Analysis of Variance (ANOVA) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ตามตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และ ใช้ Multiple Regression Analysis เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัว ประกอบด้วยตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

4. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 307 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 59.28 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 63.84 มีสถานภาพโสด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 สังกัดหน่วยงานส่วนงานวิชาการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 มีประเภทบุคลากรเป็นพนักงานสถาบันเงินงบประมาณ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 39.41 มีประเภทตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 81.76 มีอายุงานตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.35 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.32

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสาย

สนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.453$, S.D. = 0.586) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสื่อสารแบบแนวทแยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสาย

สนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.739$, S.D. = 0.538) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	One way ANOVA	F = 1.226	0.295	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	One way ANOVA	F = 1.012	0.402	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษาสูงสุด	One way ANOVA	F = 1.328	0.265	ปฏิเสธสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สถานภาพสมรส	One way ANOVA	F = 1.566	0.211	ปฏิเสธสมมติฐาน
หน่วยงาน	One way ANOVA	F = 10.742	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	One way ANOVA	F = 1.246	0.267	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประเภทบุคลากร	One way ANOVA	F = 0.522	0.792	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประเภทตำแหน่ง	One way ANOVA	F = 0.811	0.445	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุงาน	One way ANOVA	F = 2.179	0.071	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	One way ANOVA	F = 0.586	0.673	ปฏิเสธสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ด้านหน่วยงาน ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือน ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	One way ANOVA	F = 1.205	0.301	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	One way ANOVA	F = 2.436	0.047*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษาสูงสุด	One way ANOVA	F = 2.273	0.080	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพสมรส	One way ANOVA	F = 0.161	0.852	ปฏิเสธสมมติฐาน
หน่วยงาน	One way ANOVA	F = 2.988	0.031*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	One way ANOVA	F = 1.102	0.361	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประเภทบุคลากร	One way ANOVA	F = 0.555	0.766	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประเภทตำแหน่ง	One way ANOVA	F = 0.989	0.373	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุงาน	One way ANOVA	F = 2.314	0.058	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	One way ANOVA	F = 0.835	0.504	ปฏิเสธสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและหน่วยงาน ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีอายุและหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือน ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (β) สำหรับสมการถดถอยเชิงพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ($n = 307$)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.394	0.131	-	10.662	0.000*
ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal)	0.322	0.038	0.406	8.371	0.000*
ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward)	0.131	0.040	0.187	3.234	0.001*
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward)	0.142	0.043	0.192	3.294	0.001*
ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง (Diagonal)	0.074	0.030	0.112	2.500	0.013*
R = 0.726 R Square = 0.528 Adjust R Square = 0.522 F = 215.251 Sig. <.001*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง(Downward) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal) และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง (Diagonal) สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52.80 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward) และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง (Diagonal) ตามลำดับ โดยที่รูปแบบการสื่อสารทุกด้านส่งผลในทางบวก และส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 47.20 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ดังนี้

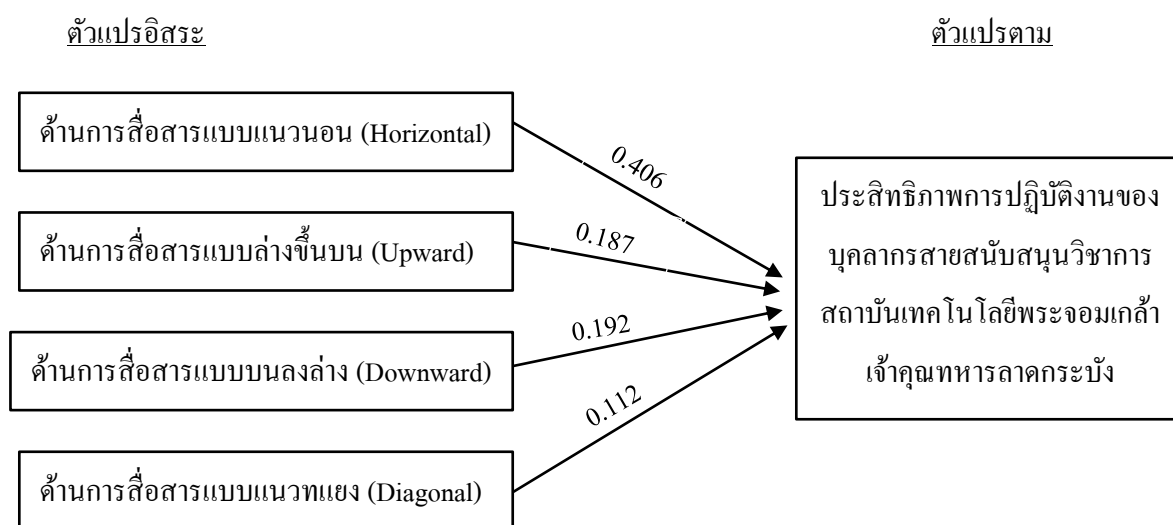
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.394 + 0.322 (\text{Horizontal}) + 0.131 (\text{Upward}) + 0.142(\text{Downward}) + 0.074(\text{Diagonal})$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.406(\text{Horizontal}) + 0.187(\text{Upward}) + 0.192(\text{Downward}) + 0.112(\text{Diagonal})$$

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัย

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ หน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ (1) จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน (2) รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ สถานภาพ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ภัคธมล ศิริอรุณภัทร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานของบุคลากร ในวิทยาลัยนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (1) รุ่งรัตน์ พุทธพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนาแตกต่างกัน (2) ตุลยดา อุดมศิลป์ เจริญญา นกน้อย และ วรณภรณ์ บริพันธ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทบุคลากร ประเภทตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (1) รุจิ ปัญญาสาร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (2) สุภเชษฐ์ ลิทธิสุนทรวงศ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีเพียงด้านแผนกงานที่สังกัดที่ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญ ส่วนบุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) อินทอรุณ แซ่กู และ ทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal) และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง (Diagonal) สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52.80 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (1) ณัฐพล ยิ่งยวด และ ปัญญวัฒน์ จูฑามาต (2567) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัท เอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) สุลักษณ์ สีคำ, ยุทธนาท บุญยะชัย, และ อภรณ์ อินฟ้าแสง (2567) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ (3) พิมพ์ชนก หนูนวล และ ทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบสองทางให้มากยิ่งขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การตั้งคำถาม และตอบคำถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ควรให้ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้มากขึ้น และมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตรงกัน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดจากการตีความที่คลาดเคลื่อน

3. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบแนวนอนให้มากยิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมให้บุคลากรต่างระดับและต่างสายงานได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นซึ่งกันและกันให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การจัดโครงการร่วมกัน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและลดอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

4. ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาทักษะในการฟัง การพูด การเขียน

5. ควรให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกส่งต่อไปยังผู้รับได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยอาจจะนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

2. การขยายขอบเขตการศึกษา เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการการวิจัยครั้งต่อไป อาจขยายขอบเขตไปที่บุคลากรสายวิชาการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม

3. เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงาน ควรศึกษาผลกระทบของการใช้เครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยี เช่น ระบบอีเมล การประชุมออนไลน์ แพลตฟอร์มสื่อสารภายในองค์กร (เช่น Microsoft Teams หรือ Slack) ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร

ควรศึกษาว่าปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในองค์กร หรือระดับความเครียด มีผลกระทบต่อ การสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหรือไม่ หรือปัจจัยที่เป็นตัวแปรแทรกซ้อน เช่น ภาวะผู้นำในองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร ที่อาจมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

7. เอกสารอ้างอิง

Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.

จันทร์รา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช*.

[วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]

ณัฐพล ยิ่งยวด และ ปัญญวัฒน์ จุฑามาศ. (2567). *การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใน*

องค์กร บริษัท เอเอเอส ออโต้ เซอร์วิส จำกัด. วารสาร มจร อุบล ประทีป, 9(1), 1285-1294.

ศุลยดา อุดมศิลป์, เกษญา นกน้อย และ วรรณภรณ์ บริพันธ์. (2561). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อ*

องค์กร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. เรื่องเต็มการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (หน้า 528-538). สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

ประม ะ สดะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

พิมพ์ชนก หนูนวล และ ทองฟู ศิริวงศ์. (2567). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. 3(1). 15-28

ภัทรมล ศิรอรุณภัทร. (2565). การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ในวิทยาลัยนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา: *Internal Communication Affected the Effectiveness of Personnel Operations in Nakhonratchasima College, NakhonRatchasima Province*. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 16(1), 204–223. สืบค้น จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/hsjournalnmc/article/view/256426>

รัชก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา].

รุจิ ปัญญาสาร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]

รุ่งรัตน์ พุทธพงษ์. (2559). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา [การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่)*. นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.

ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]

สุลลภณา สีคำ, ยุทธนาท บุญยะชัย, และ อารณีน อินฟ้าแสง. (2567). องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภูมิศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 14(2). 158-172

อินทอร แซ่กู และทองฟู ศิริวงศ์ (2567). ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(2), 173–186. สืบค้น จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/270859>