

การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง
Organizational communication influences the work performance of a contracting company

จัดทำโดย นางพรทิพย์ ดั่งรังวิชัย รหัสนักศึกษา 6514122033

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ปีการศึกษา 2566

PORNTHIP DUANGTIWONG EMAIL : 6514122033.rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง” โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของภาษา เนื้อหา ความสอดคล้องกับเนื้อหา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและรูปแบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง , ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ผลวิจัยพบว่า

องค์ประกอบการสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง คือ ช่องทางการสื่อสารในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ หมายความว่าถ้ากำหนดช่องทางการสื่อสารให้ใช้เป็นรูปแบบเดียวกันจะทำบริษัทรับเหมาแห่งนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สลักเกษมส์คำ ยุทธนาท บุญยะชัยและ อาภรณ์ อินฟ้าแสง ที่สรุปไว้ในปีที่ 14ฉบับที่ 2 เมษายน –มิถุนายน 2567วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 158 องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บทคัดย่อ) องค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างและการสื่อสารแนวไขว้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง มี 2 ด้านด้วยกันได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่างระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ การสื่อสารแนวไขว้ระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับ

สื่อสารจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นบริษัทรับเหมาข่าวสารข้อมูลอาจจะมาจากหลายทาง จึงจำเป็นต้องให้มีจุดรวมในการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน จะต้องชี้แจงรายละเอียดของงานและบอกเป้าหมายเพื่อให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ต้องรับฟังความคิดเห็น ส่วนการสื่อสารแนวนอน หมายความว่า การทำงานในบริษัทรับเหมาด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร และ รูปแบบการรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจ้างหนึ่ง มี 2 ด้านด้วยกันได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่างระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ การสื่อสารแนวนอนระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นบริษัทรับเหมาข่าวสารข้อมูลอาจจะมาจากหลายทาง จึงจำเป็นต้องให้มีจุดรวมในการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน จะต้องชี้แจงรายละเอียดของงานและบอกเป้าหมายเพื่อให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ต้องรับฟังความคิดเห็น ส่วนการสื่อสารแนวนอน หมายความว่า การทำงานในบริษัทรับเหมา

Abstract

The objective of this research is to study the communication elements and communication styles that influence the work efficiency of a contracting company. The sample group was 200 employees of a contractor company. The tool used to collect the data was Questionnaire for research on "Organizational communication that influences the work efficiency of a contracting company" through Verification by 3 experts to check for accuracy of language, content, and consistency with content and purpose. To study the communication elements that influence work performance and the communication styles that influence work performance. Let's analyze using statistics. Statistics used in data analysis include consistency index, percentage, mean, standard deviation.

Research results found that

The communication element that has an influence on the work efficiency of a contractor company is the communication channel at a high level with statistical significance at the .01 level. This means that if the communication channel is specified to be used as a format The same will make this contracting company work. efficiently which is inconsistent with Sulaksanasikham, Yuttanat Bunyachai and Aparanee Infahsaeng, summarized in Year 14, Issue 2, April - June 2024, Academic and Research Journal. Northeastern University158 Components and communication formats that affect the efficiency of personnel's work. Case study of the Administrative Division. Border Patrol Police Headquarters (abstract) Components of communication that affect the efficiency of personnel's work. Case study of the Administrative Division. Border Patrol Police

Headquarters found that the elements of communication affect the efficiency of personnel's work in three areas: the recipient side of the message Communication channels and information

Organizational communication styles that have an influence on work performance. It was found that top-down communication and cross-communication affect the work performance of a Communication from supervisor Because it is a contract company, information may come from many sources. Therefore, it is necessary to have a focal point for providing information. for work efficiency, including when supervisors assign work You must explain the details of the job and tell us your goals so that you can act quickly. Must have communication skills Must listen to opinions As for cross communication, it means working in a contract company

company in two ways: A high level of top-down communication is statistically significant at the .01 level and a high level of cross-communication is statistically significant at the .01 level, which means that The efficiency of the work depends on Together, there are 3 sides: the receiver side Communication channels and information and communication patterns in the organization that have an influence on work efficiency. It was found that top-down communication and cross-communication affect the work efficiency of one company. There are 2 sides together: There is a high level of top-down communication with statistical significance at the .01 level and a high level of cross-communication with statistical significance at the .01 level, which means Work efficiency depends on communication from supervisors. Because it is a contract company, information may come from many sources. Therefore, it is necessary to have a focal point for providing information. for work efficiency, including when supervisors assign work You must explain the details of the job and tell us your goals so that you can act quickly. Must have communication skills Must listen to opinions As for cross communication, it means working in a contract company.

บทนำ

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในปัจจุบันมีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูงขึ้นจึงมีการแข่งขันสูง ธุรกิจนี้มักจะแข่งขันกันด้วยราคา คุณภาพ ระยะเวลาการก่อสร้างที่ต้องเสร็จทันกำหนด การใช้เทคโนโลยีใหม่เข้ามาเป็นตัวช่วย หากใครมีถือว่าได้เปรียบ สิ่งที่กำลังกล่าวมาจริงๆแล้วคือประสิทธิภาพการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อต้นทุน เนื่องจากผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในธุรกิจรับเหมามักจะมีการสื่อสารหลายชั้นและสื่อสารเป็นวงกว้างซึ่งอาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ เป้าหมายที่เราอยากสื่อสารออกไป ไม่ทันเวลา ไม่ชัดเจน ไม่มีคุณภาพ หรือช่องทางที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อต้นทุน การส่งมอบงาน หรือคุณภาพงาน รวมถึงปริมาณงานด้วยจึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัย ต้องการศึกษาว่าการสื่อสารนั้นมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่หรือ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการสื่อสาร เพื่อเชื่อมต่อไปยังการมีต้นทุนที่เหมาะสม มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ ได้ปริมาณครบถ้วน และส่งมอบได้ทันเวลา จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยนำเรื่ององค์ประกอบ การสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องทางการสื่อสาร และ รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารแนวไขว้ ว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร
- 2) เพื่อศึกษาระดับรูปแบบการสื่อสาร
- 3) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

- 1) องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง
- 2) ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลพนักงานบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งจำนวน 200 คน
- 3) ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลรวบรวมตั้งแต่ เดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคม 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

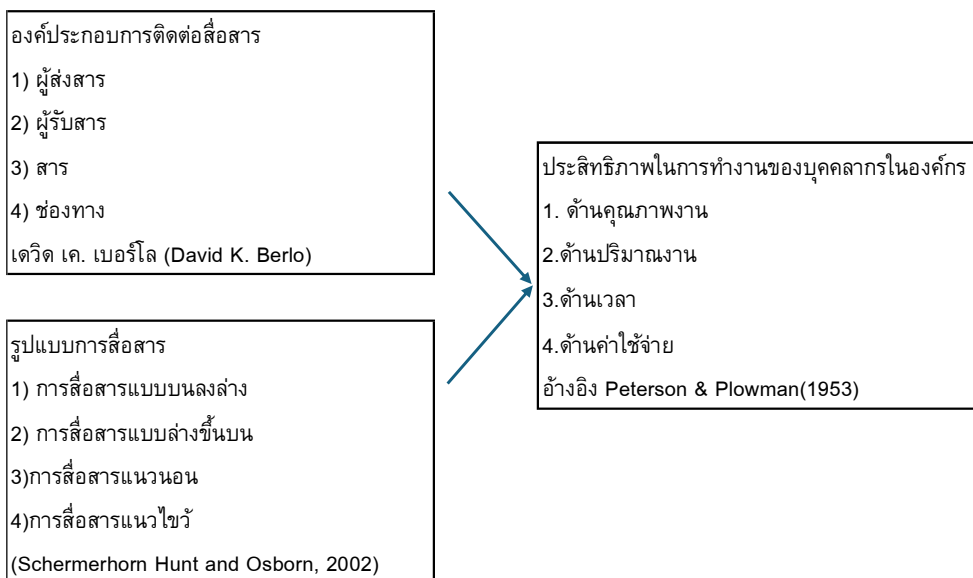
- 1) ทุกฝ่ายงานในบริษัทรับเหมาเนื่องจากการสื่อสารเป็นเรื่องของทุกคนในองค์กร
- 2) บริษัททั่วไปที่ต้องการให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อผู้ที่สนใจนำวิจัยนี้ ใช้เป็นแนวทางในทำให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดว่ารูปแบบการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และ ช่องทางการสื่อสาร ตามแนวคิดของเดวิด เค.เบอร์โล (David K. Berlo) และองค์ประกอบการสื่อสาร คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้ ตามแนวคิดของ (Schermerhorn Hunt and Osborn, 2002) มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman(1953) ทำให้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่กล่าวมาสรุปเป็นกรอบวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ” ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
 - 1.3 องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

1.4 รูปแบบการสื่อสาร

1.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

1.6 แนวคิดทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2) ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงาน

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ หน้า 6 การสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ โดยผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การโน้มน้าว การให้เปลี่ยนพฤติกรรม

พัชนี ธารเสนา (2550, หน้า 11) อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 18 การสื่อสารคือ

แดเนียล และสไปเกอร์ (Diniels and Spiker, 1994) อ้างอิง จิราวรรณ ยัมปลื้ม 2019 หน้า 5 คือ บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปสร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วจนภาษาและอวจนภาษา ทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน

ธนัชชา ชิตชม 2564 หน้า 9 (อ้างอิง ประมะ สตะเวทิน, 2535, หน้า 7) คือกระบวนการ นำสาร จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางการสื่อสาร

พัชนี ธารเสนา (อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 18) คือเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน การบอกให้อีกคนรู้และเข้าใจความต้องการ เช่น ให้เข้าใจความรู้สึก ความคิด แนวคิด ให้อธิบายรายละเอียด วัตถุประสงค์เป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย การต่อรอง และอื่นๆ ซึ่งทำให้ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับในบาทบาทการสื่อสาร ดัชนีบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรความตระหนัก และความเข้าใจ การสื่อสารนั้นช่วยให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารหมายถึงการรับรู้สิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเพื่อวัตถุประสงค์ของตนเองโดยผ่านช่องทางต่างๆ ผ่านวิธีการต่างๆ

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ (อ้างอิง ปากิตติ ตรีสกุล (2554, น. 3) เป็นเครื่องมือตอบสนองความพึงพอใจของมนุษย์ ช่วยให้เราเข้าใจตัวเองและสิ่งรอบข้างสร้างและคงสภาพความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จและทำให้ยั่งยืน

อัครพันธ์ สายจีน (อ้างอิง Zaremba Alan J.(2003) คือส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและให้ทุกคนในองค์กรทราบกิจกรรมต่างๆ

น.ส.นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ หน้า 12 เป็นเครื่องมือในการจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริการงาน เป็นเครื่องมือเพื่อให้ทำงานสอดคล้องกันและเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กร และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน จึงสรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

กริช สืบสนธิ์ (2538) อ้างอิง จิรวรรณ ยัมปลัม 2019 หน้า 17 กล่าวว่า 1) เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารเพื่อที่ให้งานลุล่วงไปด้วยดี เพราะการทำงานต้องร่วมมือกันหลายฝ่ายเข้ามาเสริมศักยภาพในองค์กร 2) ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและทุกคนในองค์กร เพื่อให้เข้าใจตรงกันสร้างความไว้วางใจต่อกันเน้นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมบริหารงานของผู้บริหาร 3) การช่วยงานองค์กร การทำงานที่สอดคล้องกันแม้ว่าทุกฝ่ายจะทำงานเพื่อองค์กรอยู่แล้วแต่ผู้บริหารก็ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือให้ทุกคนเป็นหนึ่งเดียวได้ 4) ช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นจากปัจจัยต่างๆข้างต้นเมื่อรวมกันแล้วจะทำให้องค์กรพัฒนาเพราะมาจากการสื่อสารของผู้บริหาร

อ้างอิงสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า19) ได้ให้ความสำคัญว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญ เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่การสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่ต้องไม่ให้เกิดขึ้น และที่สำคัญไปกว่านั้นคือ ผู้บริหารและทุกคนในองค์กรจะต้องทำหน้าที่สื่อสารและต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ด้วย เช่น เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ เราสามารถใช้ประโยชน์จากการสื่อสารได้ 4 อย่างๆหลักๆคือ การควบคุมดูแล การจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก และข่าวสารอื่นๆ

1.3 องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบการสื่อสาร จะแบ่งได้เป็นส่วนสำคัญได้ 4 ส่วนคือ ผู้รับสาร ผู้ส่งสาร สาร และ ช่องทางการสื่อสาร โดยรายละเอียดแต่ละส่วนดังนี้

1.3.1 ด้านผู้ส่งสาร ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

ไฮเบลล์ และวีเวอร์ (Hybels & Weaver, 1995, p.98) อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 21 หมายถึง ผู้ที่ต้องการจะส่ง ข้อมูลข่าวสาร ความคิด ทศนคติ และอื่นๆไปยังผู้รับ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ หน้า 11 หมายถึง ผู้ที่ต้องการส่งความคิด ออกมาทางคำพูด ความคิด หรือการแสดงออกผ่านสื่อที่เหมาะสมกับผู้รับ

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ 2564 หน้า 26(อ้างอิงภากิตติ์ตรีสกุล. (2554: 55) ต้องมีความชำนาญในการสื่อสาร ต้องเข้าใจสารที่จะส่งอย่างชัดเจน ทำให้เนื้อหาเหมาะสมกับผู้รับสาร และมี วัฒนธรรมและสังคมที่สอดคล้องกับผู้รับสาร

1.3.2 ด้านผู้รับสาร

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ 2564 หน้า 26(อ้างอิงภากิตติ์ตรีสกุล. (2554: 55) เข้าใจการตีความ มีพื้นฐานวังคม วัฒนธรรมสอดคล้องกับผู้ส่งสาร

อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 23 (อ้างอิง สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) ผู้รับที่มีความชำนาญในการเข้าใจสาร มีทัศนคติ วัฒนธรรม สังคม คล้ายๆกับผู้ส่งสารจึงจะเข้าใจได้

นิภาพรรณ โสพัฒน์ 2019 (บทคัดย่อ) คือ ต้องมีความสามารถในการรับสารเป็นอย่างดี เช่น ถอดรหัสเป็น เข้าใจรหัสผู้ส่งสาร และ การคุณภาพของข้อมูลข่าวสารมาจากช่องทางการสื่อสารด้วย

1.3.3 ด้านสาร

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ 2564 หน้า 26(อ้างอิงภาทิพดิษฐ์กุล. (2554: 55) เป็นเรื่องของเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการ

รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 22 (อ้างอิง สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) คือ เรื่องราวที่ต้องการให้ผู้รับทราบ โดยอาจจะเป็นการเขียน หรือ สัญลักษณ์

1.3.4 ด้านช่องทางการสื่อสาร

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ 2564 หน้า 26(อ้างอิงภาทิพดิษฐ์กุล. (2554: 55) วิธีที่ทำให้สารถึงผู้รับผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า

อ้างอิง รัชนก เชื้อแพทย์ 2563 หน้า 23 (อ้างอิง อรอนงค์สวัสดิ์บุรี(2555, หน้า 275-283) คือ วิธีการในการส่งข้อมูล เนื้อหาข่าวสาร ไปยังผู้รับ

นิภาพรรณ โสพัฒน 2019 (บทคัดย่อ) คือตัวกลางที่พาสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ มีหลายตัวกลางเช่น อีเมลล์

1.4 รูปแบบการสื่อสาร

ในองค์กรมี 4 ลักษณะคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้

1.4.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง

น.ส.นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ 2567 หน้า 13 เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะสั่งงาน แจ้งงานหรือแจ้งวัตถุประสงค์ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การประชุม เพื่อให้พนักงานทำผลงานได้ดีขึ้น

ธนัชชา ชิตชม 2564 หน้า 12 (อ้างอิงสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, หน้า 9-15) เป็นการส่งสารจากพนักงานที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังพนักงานตำแหน่งต่ำกว่า โดยเนื้อหา คือ คำสั่งงาน แนวทางการทำงาน การประเมินผลงาน และให้พนักงานสำนึกในองค์กร

เดวิส และ นิวสตรอม *Davis and Newstrom* (อ้างอิง จิราวรรณ ยัมปลี 2019 หน้า 20) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การสั่งงาน บอกเป้าประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ รวมถึงการประชุม ในปัจจุบันการสื่อสารนี้นิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ทุกคนเห็นว่าการงานของเรามีความสำคัญต่อองค์กรและทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

วิเชียร วิทยอุดม, 2556 (อ้างอิง วรเดช ยศวิณะกุล บทคัดย่อ) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่ามายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชาวัตถุประสงค์เพื่อ การส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นการควบคุม กำกับดูแลองค์กร และส่งการไปสู่ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าประสงค์ขององค์กรและส่วนมากนั้น จะเป็นในเรื่องของเป้าหมาย นโยบาย ขั้นตอน คำสั่ง การขอร้องไป

ยังส่วนต่างๆ ในองค์กรและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบ ของคำสั่งเพื่อให้ปฏิบัติ กฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศต่างๆ การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

1.4.2 การสื่อสารแบบบนลงล่าง

อัศวินชัย สายจีน 2024 หน้า 28 อ้างอิง วิเชียร วิทย์อุดม 2556 คือ การสื่อสารจากระดับต่ำกว่าไป ยังระดับสูงกว่า เพื่อสอบถามย้อนกลับผลงานที่ได้ หรือ เพื่อรับข้อมูลย้อนกลับเพื่อทราบผลงานปฏิบัติงาน รับข้อเสนอแนะ การร้องทุกข์ ความคิดเห็นหรือการขออนุมัติต่างๆ เป็นต้น รวมถึงรับทราบปัญหาและให้ คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

น.ส.นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ 2567 หน้า 13 สื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร เช่นการรายงาน ผลงาน การขอคำปรึกษา จากงานวิจัยของแกรีแคพ (1990) ที่ให้เห็นประโยชน์คือ ทำให้รับรู้ปัญหา รับรู้ผล การทำงาน ลดความกดดันการทำงาน และทำให้ผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

ธนัชชา ชิตชม 2564 หน้า 12 (อ้างอิงสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, หน้า 9-15) จากตำแหน่งต่ำ กว่าไปตำแหน่งสูงกว่า โดยจะเกี่ยวข้องกับ 4 เรื่องคือ แจ้งผลการดำเนินการ แจ้งอุปสรรค นำเสนอความ คิดเห็น และ แจ้งความรู้สึก

วิเชียร วิทย์อุดม, 2556 (อ้างอิง วรเดช ยศวัฒน์กุล บทคัดย่อ) เป็นการ ติดต่อสื่อสารจาก ระดับต่ำ กว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยัง ผู้บังคับบัญชา วัตถุประสงค์ของการ ติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้คือ เป็นการตรวจสอบงาน การส่งข้อมูลย้อนกลับจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมาก จะเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของ พนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

เดวิส และ นิวสตรอม *Davis and Newstrom* (อ้างอิง จิราวรรณ ยัมปลื้ม 2019 หน้า 20)เป็นการ สื่อสารจากบุคคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการทำงาน การสื่อสารแบบบนนี้ มักจะสั้น เพราะผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่กล้าที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เพราะเกรงว่าจะถูกประเมินว่าไม่มี ความสามารถ หรือเกรงว่าจะโดนทอดทิ้ง หรือ ถ้าต้องการจะสื่อสารมักจะเลือกข้อมูลที่เป็นเรื่องที่เขาใจ ผู้บริหาร ถึงอย่างไรองค์กรก็ต้องส่งเสริมการสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับ
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการทำงาน
- 3) ทำให้ลดความกดดันต่างๆ เพราะผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงปัญหา
- 4) ทำให้เกิดความสัมพันธ์บุคลากรขององค์กรและบุคลากรมีความผูกพันกันดีขึ้น

1.4.3 การสื่อสารแนวนอน

อัศวินชัย สายจีน 2024 หน้า 28 อ้างอิง วิเชียร วิทย์อุดม 2556 คือ การสื่อสารระหว่างคนระดับ เดียวกันหรือใกล้เคียงกันในองค์กร หรือคนที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางสายการบังคับบัญชา เพื่อแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ประสานงานกัน ความสำคัญของรูปแบบนี้คือ องค์กรจะแก้ปัญหาได้ตรงจุดในทุกสภาพแวดล้อม

น.ส.นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ 2567 หน้า 13 เป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มงานเดียวกัน ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้น ส่งเสริมวัฒนธรรมใหม่ๆให้องค์กร

ธนชชา ชิตชม 2564 หน้า 12 (อ้างอิงสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, หน้า 9-15) เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน คือ การสร้างความเข้าใจ ส่วนรูปแบบขึ้นอยู่กับแต่ละวัตถุประสงค์ อาจจะเป็นการประชุมหรืออื่นๆ

เดวิส และ นิวสตรอม *Davis and Newstrom* (อ้างอิง จิราวรรณ ยัมปลื้ม 2019 หน้า 20)เป็นการสื่อสารในแนวเดียวกัน จะเป็นทำนองเป็นกันเองในการทำงาน จะช่วยให้ประสานงานดีขึ้น จะช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาโดยตรง อีกทั้งเป็นช่องทางการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร เพราะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันทำให้เห็นโอกาสมากขึ้น

วิเชียร วิทยอุดม, 2556 (อ้างอิง วรเดช ยศวิฒนะกุล บทคัดย่อ)เป็นการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาหรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร แต่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชากัน การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้เพื่อประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในงาน และการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการช่วยกันทำงาน ปรีกษาหารือ และทำงานเป็นทีม เป็นต้น

1.4.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้

อัศรพันธ์ สายจีน 2024 หน้า 28 อ้างอิง วิเชียร วิทยอุดม 2556 คือ การติดต่อกันแบบข้ามแผนกข้ามสายงาน เพื่อความรวดเร็วในการทำงานสำหรับงานบางอย่างที่ไม่ต้องรอการสื่อสารตามสายงาน เช่น พนักงานของแผนกหนึ่งติดต่อกับหัวหน้างานของอีกฝ่ายหนึ่ง

น.ส.นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ 2567 หน้า 13 เป็นการสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับ โดยมักจะเป็นการใช้คำแนะนำ เช่น หัวหน้างานฝ่ายหนึ่ง ให้คำแนะนำกับพนักงานอีกฝ่ายหนึ่ง

ธนชชา ชิตชม 2564 หน้า 12 (อ้างอิงสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, หน้า 9-15) คือ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานแต่เป็นบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน

จากที่ได้กล่าวมาขอสรุปว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร มาว่าจะเป็นการสื่อสารแบบใด เพียงขอให้นำไปใช้ให้ถูกต้องกับกลุ่มคน ลักษณะงานที่จะใช้ หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ

เดวิส และ นิวสตรอม *Davis and Newstrom* (อ้างอิง จิราวรรณ ยัมปลื้ม 2019 หน้า 20) มักเป็นการสื่อสารข้ามฝ่ายข้ามส่วนงาน

วิเชียร วิทยอุดม, 2556 (อ้างอิง วรเดช ยศวิฒนะกุล บทคัดย่อ) เป็นการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือคนละระดับงานกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะ เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน

1.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman, 1989 (อ้างอิง กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ ณกมล จันทรสม บทคัดย่อ) มีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 5 ข้อ คือ

คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ต้องตอบสนองความต้องการอย่างคุ้มค่าตามความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่เกิดขึ้นได้ตามคาดหวังของหน่วยงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละคนที่ชัดเจนทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกันส่งผลให้ทุกคนทำงานตัวเองได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการวางแผนในการทำงาน การแบ่งเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ทำงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และมีเพิ่มผลผลิตภาพงานเพื่อให้มีความทันสมัย รวดเร็วขึ้นเรื่อย ๆ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) ในการทำงานต้องมีความเหมาะสมกับแต่ละงาน และวิธีการจะต้องมีต้นทุนน้อยที่สุดและได้กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่มีอยู่และเกิดของเสียในกระบวนการน้อยที่สุดคือใช้ให้คุ้มค่าที่สุดนั่นเอง

กระบวนการปฏิบัติงาน (Method) คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานเพื่อผลิตสินค้าและบริการ มีความสำคัญเป็นอันดับต่อมา เพราะผลผลิตของแต่ละกิจกรรมมาจากการปฏิบัติงานและขั้นตอน โดยมีการวางแผน การติดตาม การตรวจสอบ และการควบคุมการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

Certo (2007) (อ้างอิง นางสาวธนภรณ์ พรธรราย 2565 หน้า 17 ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) คือ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ประสิทธิผลจะมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ เป็นวิธีการใช้ทรัพยากรเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์

Milk Woodcoch (อ้างอิง วรเดช ยศวิณะกุล บทคัดย่อ) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันที่บุคลากรจำเป็นต้องมีลักษณะในการทำงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า Building Blocks ประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีเป้าหมายอย่างชัดเจน
2. การเปิดเผยต่อกันและพร้อมเผชิญหน้าต่อปัญหาด้วยกัน
3. การสนับสนุนและให้ความเชื่อใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. ประสานและลดเรื่องขัดแย้งในการสร้างสรรค์ผลงาน
5. ลำดับงานและตัดสินใจอย่างแม่นยำของผลงานคือ วิธีปฏิบัติงานแบบมีประสิทธิภาพ อันดับแรกส่วนวิธีการ ทำงานคืออันดับรอง
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสมทุกหน่วยงานจะไม่มีผู้นำที่ถาวรจะต้องมี การผลัดเปลี่ยนเพื่อ พัฒนาไป เพราะการทำงานที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมา มากกว่าที่ผู้นำจะเป็นผู้ปฏิบัติ

7. ทบทวนผลการทำงานและแนวทางปฏิบัติงานทุกคนในทีมจะต้องเป็นคนช่วยเหลือกันในการ ทบทวนงาน วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาในงานดึงเอาประสบการณ์นั้นมาปรับปรุง แก้ไขและเป็นบท ทดสอบผู้ร่วมทีมงานทุกคน

8.การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากเพื่อนร่วมทีมมีความรู้ ความสามารถ พัฒนาฝีมือความชำนาญในตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะทำงานได้อย่างแท้จริง ทุกคนในทีม จึงต้องมีการพัฒนา ประสิทธิภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องเสมอ

9. งานที่จะมีคุณภาพได้นั้นทุกคนในทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันดี มีการเข้าใจกัน เชื่อใจ เพื่อน ร่วมงาน ใส่ใจ ความรู้สึกทั้งทางด้านพฤติกรรมแสดงออก ความคิดของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอหากทีม เกิด ความขัดแย้งแล้วผล การปฏิบัติงานจะต้องเกิดปัญหาตามมาอีกมากมาย ผลงานมีอุปสรรค องค์กร สูญเสีย ทั้งทางธุรกิจและผลกำไร อย่างมาก

10. การวางบทบาทของเพื่อนร่วมทีมแบบชัดเจนจะต้องรู้และรับทราบ บทบาทตนเอง ใส่ใจ ต่อ หน้าที่อย่างดีที่สุด

11. กระบวนการสื่อสารที่ดี ทุกระดับใน संगนงานจะต้องติดต่อกัน อย่างชัดเจนเข้าใจ วัตถุประสงค์ และความหมายอย่างถูกต้องและตรงกันงานจึงจะสำเร็จ

วิกิพีเดีย, ประสิทธิภาพ,(อั่งอิงนางวิณา ขำคง 2564 หน้า 13) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ ทรัพยากรเพื่อมุ่งหวังผลลัพธ์โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ละการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดเช่น เวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆที่ต้องใช้ในกระบวนการนั้นๆให้ สำเร็จและถูกต้อง

2) ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุลักษณ์คำ ยุทธนาท บุญยะชัยและ อาภรณ์ อินฟ้าแสงศึกษาเรื่ององค์ประกอบและรูปแบบ การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า 1) ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของ บุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวม มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ 2) ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน ภาพรวม พบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ยกเว้น ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่าการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและ ภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นและด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48, 0.49 และ 0.

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร องค์ประกอบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวิจัยตามแนวคิด ทฤษฎี มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารูปแบบการสื่อสาร และองค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน อายุงาน และ ลักษณะการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะแบบสอบถามและความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยใช้แนวคิดของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) แบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด มีส่วนประกอบดังนี้

องค์ประกอบการสื่อสารในองค์กร

- 2.1 ผู้ส่งสาร
- 2.2 ผู้รับสาร
- 2.3 สาร
- 2.4 ช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์รูปแบบการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะแบบสอบถามและความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (*Rating scale*) โดยใช้แนวคิดของ (*Schermerhorn Hunt and Osborn, 2002*) แบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด มีส่วนประกอบดังนี้

รูปแบบการสื่อสาร

3.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง

3.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

3.3 การสื่อสารแนวนอน

3.4 การสื่อสารแนวไขว้

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการำงาน มีลักษณะแบบสอบถามและความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (*Rating scale*) โดยใช้แนวคิดของ *Peterson & Plowman*(1953) แบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด มีส่วนประกอบดังนี้

4.1 ด้านคุณภาพ

4.2 ด้านปริมาณ

4.3 ด้านค่าใช้จ่าย

4.4 ด้านเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำคำตอบของแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน

2. นำคำตอบที่ได้มาหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (*SPSS*)

3. นำผลมาประมวลผลอธิบายได้คือ

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ

3.2 ระดับองค์ประกอบการสื่อสารของพนักงานในบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 ระดับรูปแบบการสื่อสารของพนักงานในบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 การเปรียบเทียบองค์ประกอบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

2.ระดับองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าสูงมาต่ำคือ ด้านผู้ส่งสารมากที่สุด ด้านสารมากที่สุด ด้านผู้รับสารมาก และช่องทาง การสื่อสารมาก

3.ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าสูงไปค่าต่ำคือ การสื่อสารแนวนอนมากที่สุด การสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมาก และการสื่อสารแบบไขว้มาก

4. ระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าสูงมาต่ำคือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลามากที่สุด ท่านทำงานสำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วนตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มากที่สุด และ ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานมาก

5.องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง

6.รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างและการสื่อสารแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1)ระดับองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าสูงมาต่ำคือ ด้านผู้ส่งสารมากที่สุด ด้านสารมากที่สุด ด้านผู้รับสารมาก และช่องทางการสื่อสารมาก

1.1 ระดับองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้ส่งสารอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งอาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ผู้ส่งสารจะเป็นผู้บังคับบัญชา มีเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสารชัดเจน มีเนื้อหาที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสื่อสารไปยังผู้รับสารครบถ้วน และเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชาสายงานอาจจะสั่งทำให้ระยะเวลาที่ส่งสารทันการทำงานของผู้รับสารเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

1.2 ระดับองค์ประกอบการสื่อสารด้านสารมากที่สุดซึ่งอาจเป็นเพราะเนื้อหาสารเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากเนื้อหาสารเข้าใจยาก วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน เนื้อหาไม่ครบถ้วนและถูกส่งออกมาจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือจะส่งผลให้ประสิทธิภาพงานลดลงไปด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

1.3 ระดับองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้รับสารมาก อาจเป็นเพราะผู้รับสารคือผู้ที่ต้องปฏิบัติงานโดยตรงหากไม่เข้าใจในเนื้อหาสาร ข้อมูลที่รับมาไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ทันเวลา หรือส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ไม่ครบ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยซึ่งไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

1.4 ระดับองค์ประกอบของการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารมาก อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยทำให้มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง บางช่องทางใช้เลาเร็ว บางช่องทางช้า บางช่องทางได้รับข่าวสารที่เร็วแต่ยังไม่ใช่อุปสรรค ส่วนบางช่องทางเป็นข่าวสารที่นำไปใช้ได้แต่มาช้าไม่ทันเวลา ช่องทางการสื่อสารจึงส่งผลมากต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

2.ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าสูงไปค่าต่ำคือ การสื่อสารแนวนอนมากที่สุด การสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมาก และการสื่อสารแบบไขว้มาก

2.1 ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารแนวนอนมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นเพราะ รูปแบบการทำงานของบริษัทรับเหมามีสายการบังคับบัญชาหลายชั้นและลักษณะการทำงานมีหลายขั้นตอน ผู้รับสารอาจจะเลือกที่จะรับเฉพาะสารที่ข้องกับงานของตนเองเพียงอย่างเดียว ทำให้ต่างคนต่างรู้เรื่องไม่ทั่วทั้งองค์กร การสอบถามเพื่อนร่วมงานที่อยู่แผนกเดียวกันจึงเป็นการช่วยเหลือกันในเรื่องข้อมูลข่าวสารและเรื่องของตัวเองถนัด อีกทั้งบริษัทรับเหมาต้องทำงานเป็นทีมจึงจะประสบความสำเร็จและทีมงานส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ปฏิบัติงานจึงพูดคุยปรึกษากันเองเพื่อรับคำแนะนำ และช่วยเหลือกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครผลการ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

2.2 ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ส่งสารส่วนใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา เมื่อมอบหมายงานจะชี้แจงรายละเอียดของงานและบอกเป้าหมายเพื่อให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รับฟังความคิดของท่านเห็น แจ้งให้ทราบถึงความรับผิดชอบต่องาน รวมถึงถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่

ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

2.3 ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้ และ ท่านสามารถขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากผู้บังคับบัญชาได้ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครผลการ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

2.4 ระดับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารแนวไขว้มาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ ท่านสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละแผนกได้ เพื่อนร่วมงานคนละแผนกให้คำชี้แนะซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดี ท่านสื่อสารแนวทางแลกเปลี่ยนการแก้ปัญหาร่วมกับเพื่อนร่วมงานต่างแผนกได้ดี และ ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานต่างแผนกอีกด้วย ซึ่งไม่ สอดคล้องกับ วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานครผลการ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่าง ขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

3. องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท รับเหมาแห่งหนึ่ง

องค์ประกอบการสื่อสารที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมา แห่งหนึ่ง คือ ช่องทางการสื่อสารในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ หมายความว่าถ้า กำหนดช่องทางการสื่อสารให้ใช้เป็นรูปแบบเดียวกันจะทำบริษัทรับเหมาแห่งนี้ทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สุลักษณ์สีคำ ยุทธนาท บุญยะชัยและ อาภรณ์ อินฟ้าแสง ที่สรุปไว้ใน ปีที่ 14ฉบับที่ 2 เมษายน –มิถุนายน 2567วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 158 องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บทคัดย่อ) องค์ประกอบของการสื่อสารที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร

4.รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างและการสื่อสารแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างและการสื่อสารแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับหนึ่ง มี 2 ด้านด้วยกันได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่างระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสื่อสารแนวไขว้ระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นบริษัทรับเหมาข่าวสารข้อมูลอาจจะมาจากหลายทาง จึงจำเป็นต้องให้มีจุดรวมในการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน จะต้องชี้แจงรายละเอียดของงานและบอกเป้าหมายเพื่อให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ต้องรับฟังความคิดเห็น ส่วนการสื่อสารแนวไขว้ หมายความว่า การทำงานในบริษัทรับเหมา อาจจะมีโครงการรูปแบบที่คล้ายๆกัน มีการสื่อสารหรือปรึกษากันข้ามโครงการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับซึ่งไม่สอดคล้องกับ สลักษณาสีคำ ยุทธนาท บุญยะชัยและ อาภรณ์ อินฟ้าแสง ที่สรุปไว้ใน ปีที่ 14ฉบับที่ 2 เมษายน –มิถุนายน 2567วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ158 องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บพคัตยอ) พบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนและด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับหนึ่ง ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.องค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถเสนอแนะได้ดังนี้

องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวม จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวม 1 ด้านได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร ควรกำหนดเป็นช่องทางที่พนักงานในบริษัทเข้าถึงได้ทุกคน สะดวก รวดเร็ว ไม่เสี่ยงที่ข้อมูลจะถูกนำไปบอกต่อกับคนที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน สามารถเก็บข้อมูลไว้ได้โดยไม่มีวันหมดอายุ ติดตั้งได้ทั้งในทุกๆอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือ แทปเลต โดยเสนอให้ใช้ โดยช่องทางที่นำเสนอคือ อีเมลล์ และ พูดคุยเพื่อความรวดเร็วคือ MS Team

2. 2) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทรับเหมาแห่งหนึ่ง มี 2 รูปแบบคือ การสื่อสารจากบนลงล่าง และ การสื่อสารแนวไขว้ เนื่องจากรูปแบบเป็นบริษัทรับเหมา รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมาจาก การสั่งการ นโยบาย การแจ้งจุดประสงค์ที่ชัดเจน การมอบหมายงานที่ชัดเจน จึงเสนอให้การสื่อสารเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ เรื่องคุณภาพงาน เรื่องการส่งมอบงาน เรื่องค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการทำงาน รวมถึง เรื่องปริมาณงานที่จะต้องแล้วเสร็จทันกำหนด มาจากรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างเท่านั้น ส่วนการสื่อสารแบบไขว้เหมาะสำหรับการทำความเข้าใจในกรณีที่ทำงานรับเหมาลักษณะเดียวกัน แต่คนละโครงการ การแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกัน หรือการให้คำแนะนำในงานที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น พฤติกรรมการสื่อสาร อุปสรรคการสื่อสาร
- 2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารและองค์ประกอบการสื่อสาร