ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERNS AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION EFFICIENCY: A CASE STUDY OF FUTURE PARK RANGSIT SHOPPING CENTER

อัครพนธ์ สายจีน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต

อัครพนธ์ สายจีน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต The Relationship between Organizational Communication Patterns and Organizational Communication Efficiency: A Case Study of Future Park Rangsit Shopping Center
ชื่อ - นามสกุล	นายอัครพนธ์ สายจีน
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2562

คณะกรรมการการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ, D.B.A.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ตันโช, ปร.ด.)
วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต
ชื่อ - นามสกุล นายอัครพนธ์ สายจีน
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้า จำนวน 359 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลจากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน สถานะโสด และมีประสบการณ์ทำงาน 0 - 5 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมระดับมาก และพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสาร ศูนย์การค้า

Independent Study Title	The Relationship between Organizational Communication Patterns and Organizational Communication Efficiency: A Case Study of Future Park Rangsit Shopping Center
Name – Surname	Mr. Akrapon Sayjeen
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Apisit Tungkiatsilp, Ph.D.
Academic Year	2019

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the level of communication patterns within the organization, the level of communication efficiency within the organization, the relationship between communication styles within the organization, and the efficiency of internal communication of employees of Future Park Rangsit Shopping Center. The samples of this study were 359 permanent employees working in shopping centers. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The statistics used to test the hypothesis were Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results of the research showed that most of the samples were unmarried, male, aged under 30 years old, with an education level below a bachelor's degree, earning 10,000 - 20,000 Baht/month, a job position in the operation, and with work experience of 0 - 5 years.

The samples had opinions on the patterns of internal communication at a high level, the efficiency of communication within the organization at a high level, and the communication patterns within the organization had a relationship with the efficiency of communication within the organization at a high level, overall.

The hypothesis testing result revealed that employees with personal factors such as gender, age, income, education, level of position, status, and work experience had no difference in overall communication efficiency in the organization, and the communication patterns within the organization had a relationship with the efficiency of communication in the organization in the same direction with the statistically significance at 0.05.

Keywords: organizational communication patterns, organizational communication efficiency, shopping center

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ต้องกราบขอบพระคุณ ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธ์ คณะกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงการชี้แนวทางและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอขอบพระคุณเพื่อนพี่น้อง MGX58 และทุกคนที่ให้การช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดจนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติ ที่เป็นผู้ช่วยสนับสนุนเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาระดับปริญญาโทจนจบการศึกษาและให้กำลังใจตลอดขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ประสานงานให้คำแนะนำให้การช่วยเหลือหากมีข้อผิดพลาดประการใดขอน้อมรับและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

อัครพนธ์ สายจีน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....(4)
กิตติกรรมประกาศ.....(5)
สารบัญ.....(6)
สารบัญตาราง.....(8)
สารบัญภาพ.....(10)
บทที่ 1 บทนำ.....11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....15
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....16
1.5 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย.....17
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....18
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....19
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....21
2.1 แนวคิด และทฤษฎีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร.....21
2.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร.....23
2.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร.....25
2.4 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร.....26
2.5 ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร.....31
2.6 แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสาร.....32
2.7 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล.....34
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....43
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....45
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....46
4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการสื่อสารภายในองค์กร.....50
4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร.....54
4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน.....57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....67
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....67
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....82
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....83
บรรณานุกรม.....84
ภาคผนวก.....87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....88
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....93
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....97
ประวัติผู้เขียน.....102

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย.....17
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในศูนย์การค้า.....39
ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามเพศ.....46
ตารางที่ 4.2 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามอายุ.....47
ตารางที่ 4.3 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามรายได้.....47
ตารางที่ 4.4 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....48
ตารางที่ 4.5 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามระดับระดับตำแหน่งงาน.....48
ตารางที่ 4.6 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....49
ตารางที่ 4.7 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....49
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้าน
การสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม.....50
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคคลากรจำแนกตามการสื่อสารแบบบนลงล่าง.....51
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคคลากรจำแนกตามการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน.....52
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคคลากรจำแนกตามการสื่อสารแบบแนวนอน.....53
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคลากร จำแนกตามการสื่อสารแบบแนวไขว้.....54
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ด้าน
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม.....55
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคคลากรจำแนกตามการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร.....55
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคลากรจำแนกตาม คุณภาพการสื่อสาร.....56
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ
บุคคลากรจำแนกตามการมอบหมายตามหน้าที่.....57
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์
การค้าเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test.....58
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์
การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามอายุ.....59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามรายได้.....60
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านการกำหนดเป้าหมายขององค์กรเปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามรายได้.....61
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายคู่จำแนก ตามรายได้.....61
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามการศึกษา.....62
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกระดับตำแหน่ง.....63
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามสถานภาพ.....63
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....64
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....65
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร.....65

สารบัญภาพ

หน้า

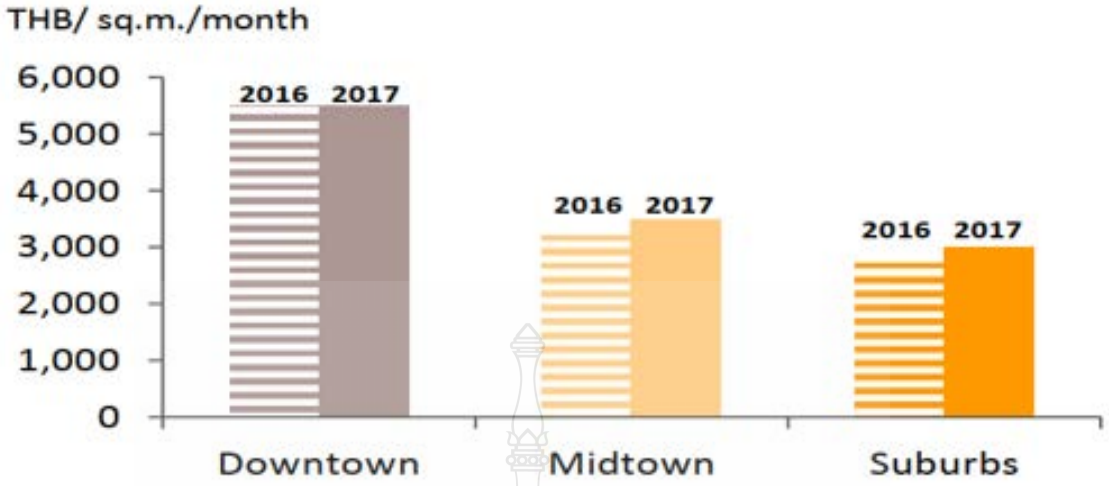
ภาพที่ 1.1 กราฟแสดงพื้นที่ค้าปลีก ที่มีปริมาณการเจริญเติบโตในแต่ละทำเลที่ตั้ง.....12
ภาพที่ 1.2 แสดงอุปทานใหม่ของพื้นที่ค้าปลีกใน BMR ในรูปแบบผสมผสาน (Mixed-use) ระหว่างปี 2018 - 2019.....13
ภาพที่ 1.3 แสดงพื้นที่ค้าปลีกใน BMR ระหว่างปี 2017 - 2020.....14
ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....19

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแนวโน้มร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศไทยปี 2562 จะดำเนินการในรูปของศูนย์การค้า (shopping centers) เพิ่มมากขึ้นโดยศูนย์การค้าที่เกิดขึ้นนั้นจะมีขนาดใหญ่ และจะมีรูปแบบที่ประกอบด้วยร้านที่มีการขายสินค้าหลาย ๆ ร้าน และร้านอาหารมารวมกัน เช่น ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต เซ็ลทรัลลาดพร้าว เดอะมอลล์บางแค และมีบริการอื่น ๆ เพิ่มเข้ามารวมภายในศูนย์การค้ามากขึ้น เช่น สวนสนุก สาขาย่อยของธนาคาร ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ร้านเสริมสวย ศูนย์การแพทย์ สุขภาพ บริการเกี่ยวกับรถยนต์ ฯลฯ ซึ่งเหตุผลที่ศูนย์การค้าเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันนี้สืบเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นจะขยายออกไปอยู่ตามชานเมืองเมื่อผู้คนที่ไปอยู่รวมกันมีปริมาณมากขึ้นจะมีความต้องการเพียงพอที่กลุ่มผู้ขายจะไปตั้งร้านค้าเพื่อจำหน่ายสินค้าได้ ในขณะเดียวกันปัญหาเกี่ยวกับการจราจร และความไม่สะดวกสบายในการเดินทางในเมืองมีมากขึ้น ประกอบกับประชาชนมีรถยนต์ใช้มากขึ้น จึงนิยมขับรถออกไปซื้อสินค้าตามชานเมือง เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรคับคั่งการหาที่จอดรถลำบาก ถึงแม้ศูนย์การค้านอกเมืองจะอยู่ไกลแต่รถไม่ติดจึงทำให้ใช้เวลาในการเดินทางที่น้อยกว่าจากการที่ลูกค้าได้รับการศึกษามากขึ้น เทคโนโลยีทางสื่อต่าง ๆ มีมากขึ้น ทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่าย และส่วนใหญ่สินค้าเป็นสินค้าที่มีมาตรฐานจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องไปตระเวนซื้อหลาย ๆที่การไปซื้อสินค้าจากศูนย์การค้าจึงเป็นการประหยัดเวลา และมีความสะดวกมากสามารถไปได้ทั้งครอบครัว

ธุรกิจพื้นที่ค้าปลีกให้เช่าพื้นที่ในระยะเวลา 1-3 ปีข้างหน้า คาดว่าจะมีทิศทางดีขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐจะช่วยกระตุ้นการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องซึ่งรวมถึงธุรกิจพื้นที่ค้าปลีกขณะเดียวกันภาคท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเติบโตดีจะหนุนให้เกิดการจับจ่ายใช้สอยจึงเป็นสัญญาณที่ดีต่อการเติบโตของพื้นที่ค้าปลีกในอนาคต อย่างไรก็ตาม การแข่งขันทางธุรกิจมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากผู้ประกอบการยังคงพัฒนาโครงการพื้นที่ค้าปลีกใหม่อย่างต่อเนื่องทำให้คาดว่าจะมีพื้นที่ค้าปลีกทยอยเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นเป็นระยะทั้งนี้คาดว่าจะมีพื้นที่ค้าปลีกในกรุงเทพฯ และปริมณฑลทยอยเข้าสู่ตลาดโดยรวมกว่า 900,000 ตารางเมตรในช่วง 3 ปีข้างหน้า ซึ่งจะทำให้มีอุปทานใหม่สูงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับพื้นที่ค้าปลีกใหม่ที่เข้าสู่ตลาดโดยเฉลี่ย 270,000 ตารางเมตรต่อปีในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีรายละเอียดตารางดังต่อไปนี้



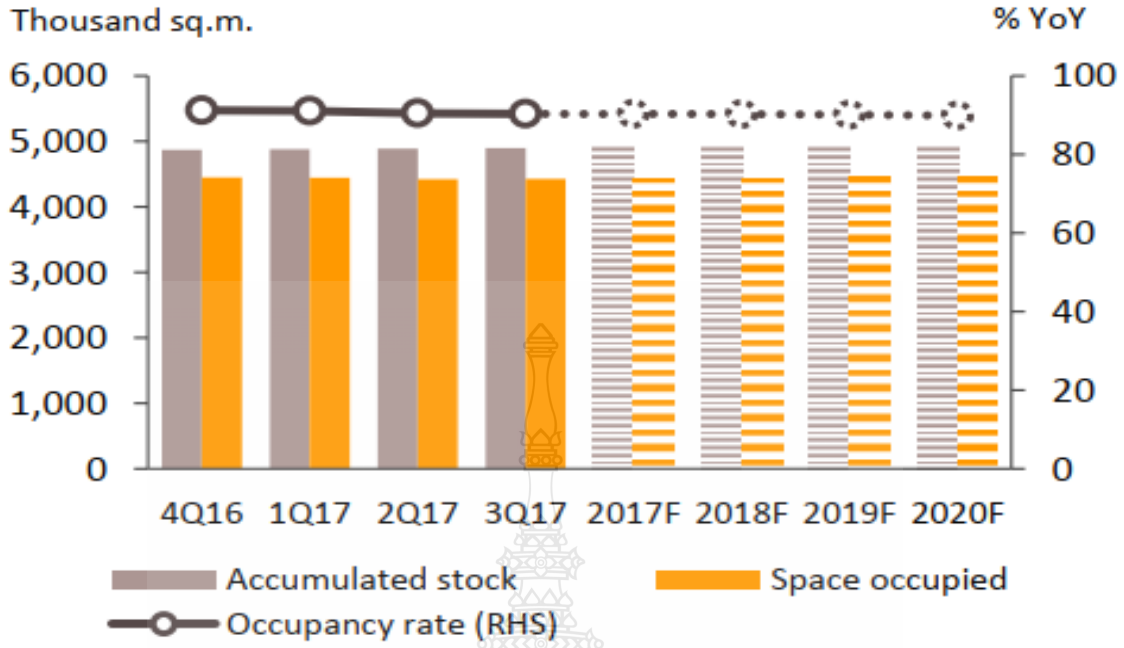
ภาพที่ 1.1 กราฟแสดงพื้นที่ค้าปลีกที่มีปริมาณการเจริญเติบโตในแต่ละทำเลที่ตั้ง
ที่มา : CBRE Thailand, forecast by Krungsri Research

โดยอุปทานที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลให้อัตราการเช่าพื้นที่ปรับลดลงเล็กน้อย แต่คาดว่าจะยังคงอยู่เหนือระดับ 90% เนื่องจากอุปสงค์ในการเช่าพื้นที่ยังคงเติบโตต่อเนื่องทั้งจากผู้ประกอบการร้านค้าและจากผู้จำหน่ายสินค้าแบรนด์ต่างชาติที่มาเปิดร้านในศูนย์การค้าใน กทม. โดยเฉพาะในทำเลศูนย์กลางธุรกิจการค้าที่มีการคมนาคมสะดวก และมีประชากรหนาแน่นยังคงเป็นแหล่งที่มีความได้เปรียบ และมีโอกาสรับรู้รายได้สูงกว่า อย่างไรก็ตาม อุปทานพื้นที่สะสมที่เพิ่มขึ้นประกอบกับการเปลี่ยนแปลงไลฟ์สไตล์ใหม่ ๆ ของลูกค้า ทำให้ผู้ประกอบการแข่งขันกันปรับปรุงพื้นที่ให้ทันสมัยมากขึ้น จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ค่าเช่าจะยังเพิ่มขึ้น

ภาพที่ 1.2 แสดงอุปทานใหม่ของพื้นที่ค้าปลีกใน BMR ในรูปแบบผสมผสาน (Mixed-use) ระหว่างปี 2018 - 2019

ที่มา : CBRE Thailand, forecast by Krungsri Research

ในระยะยาวการแข่งขันในธุรกิจพื้นที่ค้าปลีกมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากแนวโน้มการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบผสมผสาน (Mixed-use) มากขึ้นเพื่อรองรับอุปสงค์ของคนชั้นกลางที่มีไลฟ์สไตล์หลากหลายซึ่งปัจจุบันมีการประกาศเปิดตัวหลายโครงการ โดย CBRE ประเมินว่าโครงการ Mixed-use ขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน โรงแรม เซอร์วิสอพาร์ตเมนต์ คอนโดมิเนียม และพื้นที่ค้าปลีกจะทยอยแล้วเสร็จภายในปี 2568 โดยพื้นที่ค้าปลีกจะเพิ่มขึ้นถึงกว่า 1 ล้านตารางเมตร สะท้อนถึงอุปทานพื้นที่ค้าปลีกใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก



ภาพที่ 1.3 แสดงพื้นที่ค้าปลีกใน BMR ระหว่างปี 2017 – 2020
ที่มา : CBRE Thailand, forecast by Krungsri Research

ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต เป็นศูนย์การค้าขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ตั้งอยู่บริเวณถนนพหลโยธิน-ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งบริหารงานโดยบริษัท รังสิตพลาซ่า จำกัด เปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ. 2538 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตเป็นอาคารหรือกลุ่มของอาคารที่มีการขายสินค้า และบริการในแบบขายปลีกอยู่ในพื้นที่พัฒนาเดียวกัน โดยต้องมีพื้นที่เช่าสุทธิ (NLA) ไม่น้อยกว่าประมาณ 1,850 ตารางเมตร (20,000 ตารางฟุต) สำหรับการพัฒนาพื้นที่แบบมิกซ์ยูสจะไม่รวมเนื้อที่ของกิจการอื่นที่ไม่ใช่พื้นที่ค้าปลีกพื้นที่ศูนย์การค้าสามารถอยู่ในร่มภายใต้อาคารเดียวกัน หรืออยู่กลางแจ้งที่มีพื้นที่ติดต่อกันแบบเปิดโล่งก็ได้ ผลิตภัณฑ์ที่ขายในศูนย์การค้าไม่ได้จัดแบ่งตามแผนก ขึ้นอยู่กับตัวแทนจำหน่ายที่จะขอเช่าพื้นที่ หรือ ล็อกที่ศูนย์การค้าได้จัดสรรไว้ให้ จึงสามารถเห็นภัตตาคารตั้งอยู่ข้างร้านหนังสือหรือร้านเครื่องดนตรีก็ได้ในศูนย์การค้า ศูนย์การค้ามีความแตกต่างจากห้างสรรพสินค้า กล่าวคือห้างสรรพสินค้าจะเป็นผู้ไปติดต่อผู้ผลิตหรือพ่อค้าคนกลางเพื่อนำสินค้ามาขายเอง ในขณะที่ศูนย์การค้าไม่ต้องไปหาผลิตภัณฑ์มาวางขาย แต่เปิดให้เช่าพื้นที่กับตัวแทนจำหน่ายจากธุรกิจอื่น และมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด ในปัจจุบันมีสถานที่ซึ่งมีลักษณะเป็นทั้งศูนย์การค้าแต่มีห้างสรรพสินค้าตั้งอยู่ภายในในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปมักจะนับรวมทั้งอาคารเป็นศูนย์การค้าทั้งหมด ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต เป็นศูนย์การค้าขนาดใหญ่ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า เนื่องจากนโยบาย แนวทางการพัฒนากฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ นั้น ถ้าหากภายในหน่วยงานหรือองค์กรไม่รับรู้หรือเข้าใจตรงกันแล้วแนวทางการปฏิบัติจะไม่ตรงกัน การสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานในองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างปฏิสัมพันธ์ของคนในกลุ่มการฝึกอบรม และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุมการเขียนคู่มือการร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันมีหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ทั้งด้านธรรมชาติ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีด้านเศรษฐกิจโลก ด้านสังคม และด้านการเมืองของโลก สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนตัวเอง (Robbin and Judge, 2017) เพื่อให้องค์กรพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ สามารถเปลี่ยนวิกฤติต่างๆที่เกิดขึ้นให้กลายเป็นโอกาสได้ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และได้เปรียบในการแข่งขันในทุกสถานการณ์ ทั้งนี้องค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าการสื่อสารของโลกในยุคปัจจุบันนั้นมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลกลุ่ม องค์กรภาครัฐภาคเอกชนเนื่องจากในปัจจุบันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐภาคธุรกิจต้องดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดของการแข่งขันระยะเวลา และการตัดสินใจต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต (อังกฤษ: Future Park Rang sit) เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำระหว่างฝ่ายงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูลการสื่อสารในองค์กรซึ่งศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตมีร้านค้าที่ประกอบกิจการภายในพื้นที่ศูนย์การค้าเป็นจำนวนมาก และในแต่ละปีก็จะมีร้านค้าหมดสัญญาเช่าซึ่งจะต้องดำเนินการรื้อถอนตามระยะเวลาที่ศูนย์การค้ากำหนด และในขณะเดียวกันก็จะมีร้านค้าใหม่เข้ามาเช่าพื้นที่ และดำเนินการตกแต่งร้านค้าตามระยะเวลาที่ศูนย์กำหนด ซึ่งในการดำเนินการตกแต่งรื้อถอนร้านค้าเช่านั้นจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารกันระหว่างฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการหาข้อมูลที่จะสามารถ จะช่วยในการประสานงานกับฝ่ายงานอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้ดำเนินการ

จากประเด็นดังกล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต” ในปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่เกิดขึ้นภายในศูนย์การค้าฯ ทางผู้วิจัยต้องการทราบกระบวนการ หรือกลยุทธ์ในการจัดการในด้านการสื่อสารในองค์กร เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการ และบุคคลากรที่เกี่ยวข้องในศูนย์การค้าเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจภายในศูนย์การค้าในอนาคตต่อ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

2. เพื่อศึกษาระดับของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต

3. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพประสบการณ์ในการทางาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรได้แก่รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรได้แก่ผู้ส่งสารข่าวสารช่องทางการสื่อสารผู้รับสาร

1.4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้แก่ การกำหนดเป้าหมายการสื่อสารคุณภาพของการสื่อสาร และการมอบหมายงานตามหน้าที่

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

2.2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมด 359 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive-Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายงานวิศวกรรม ฝ่ายงานบริหารอาคาร และสถานที่ ฝ่ายงานตรวจตกแต่งร้านค้า ฝ่ายงานบริการ และดูแลลูกค้า ฝ่ายงานจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายประสานงาน IT ฝ่ายบริหารงานป้องกันการสูญเสีย ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายบริการด้านการขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายงานรักษาความสะอาด ฝ่ายการเงินการบัญชี ฝ่ายบริการน้ำแข็ง และฝ่ายบริการจัดสวน มีความเหมาะสมเนื่องจากเป็นบุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในศูนย์การค้า และมีการสื่อสารภายในโดยตรงในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคล และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้
4. การศึกษา
5. ระดับตำแหน่ง
6. สถานภาพ
7. ประสบการณ์การทำงาน

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
3. การสื่อสารแบบแนวนอน
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรตามทฤษฎีของ Lee O Thayer ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้ (Thayer Lee O., 1961)

1. การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร
2. คุณภาพการสื่อสาร
3. การมอบหมายงานตามหน้าที่

1.5 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัยเป็นเวลา 1 ปี คือตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2562 - พฤษภาคม 2563 โดยมีรายละเอียดดังตาราง ดังต่อไปนี้

	กิจกรรม	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค
1.	ศึกษาเอกสาร												
2.	จัดทำแบบสอบถาม												
3.	เก็บรวบรวมข้อมูล												
4.	วิเคราะห์ข้อมูล												
5.	ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก												
6.	สังเคราะห์ข้อมูล												
7.	สร้างรูปแบบแนวทางการปฏิบัติ												
8.	ถ่ายทอดองค์ความรู้												

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ และได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และปฏิบัติได้ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจัยการสื่อสาร คือ องค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง แนวทางในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้ตรงกันทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 94 ถนน พหลโยธิน ตำบล ประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี ปทุมธานี

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆจนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างกลุ่ม

การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงานในรูปแบบการถ่ายทอดคำสั่งนโยบายเป้าหมายกฎระเบียบต่าง ๆ การแจ้งข่าวสารประสานงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากพนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง (Horizontal Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนตามสายการบังคับบัญชาตามลาดับชั้นหรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร

การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง (Diagonal Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกันทาการติดต่อสื่อสารกัน

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายที่ตรงกัน

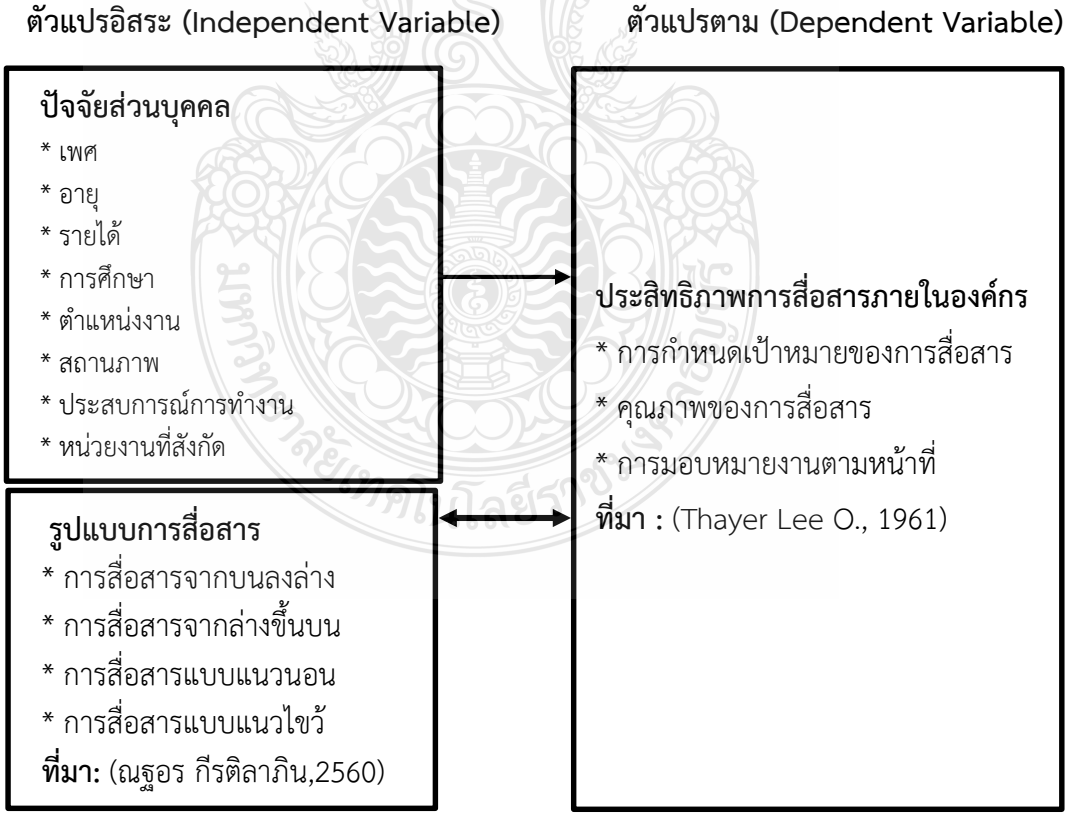
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายของการทำงานร่วมกันโดยมีการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด และมีการติดตามประเมินผลเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย

คุณภาพของการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารตรงกันผู้ส่งสารโดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีรูปแบบที่เหมาะสมกับพนักงานโดยมีการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

การมอบหมายงานตามหน้าที่ หมายถึง การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงานโดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของบุคคล และมีความเหมาะสมมีการหมุนเวียนกันในบางกิจกรรมโดยผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่าง ๆ ได้

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตามแนวความคิดพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีผลกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ รายได้ การศึกษาตำแหน่งงาน สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน รูปแบบการสื่อสารในด้าน การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในด้าน การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร คุณภาพของการสื่อสาร การมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยใช้ทฤษฎีตามแนวคิดของ (Thayer Lee O., 1961) ทำให้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต

1.8.2 เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละแผนกและปรับปรุงคุณภาพของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร

1.8.3 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรในการการมอบหมายงานตามหน้าที่เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ” ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร
    1.1 ความหมายของการสื่อสาร และการสื่อสารในองค์กร
    1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร
    1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร
    1.4 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร
    1.5 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร
    1.6 แนวคิด และทฤษฎีการสื่อสารและประสิทธิภาพการสื่อสาร
2. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร (Communication) มนุษย์ในสังคมทำความเข้าใจระหว่างกันเพื่อให้ข้อมูลถ่ายทอดความคิดเห็น และประสบการณ์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขโดยใช้การสื่อสารและยังช่วยพัฒนาปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ได้อีกด้วยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสาร ไว้ดังนี้

Wilbur Schramm (1971) การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณประสบการณ์ของบุคคลโดยต้องอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

Kelley and Robert (1977) ให้ความหมายว่าการรับ-ส่งสัญลักษณ์เพื่อทำให้เกิดความหมายในใจของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน และมีประสบการณ์เดียวกันเราเรียกกระบวนการนี้ว่าการสื่อสาร

Daniel and Spiker (1994) ให้ความหมายของการสื่อสารว่าคือการที่บุคคลสองคนขึ้นไปได้สร้างให้เกิดการรับรู้ร่วมกันโดยการใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษาเพื่อให้เกิดการรับรู้และแปลความหมายขึ้น

เกศินี จุฑาวิจิตร (2548) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่าเป็นกระบวนการส่งสารที่มีความเคลื่อนไหว และต่อเนื่องในการกระทำโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมายชัดเจน

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง การที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เคลื่อนย้ายข้อมูล หรือ ความหมายบางอย่างแล้วให้เกิดความเข้าใจตรงกันตามที่ต้องการ

รติกรณ์ จงวิศาล (2554) ให้ความหมายการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข้อมูล ข่าวสารความคิดความรู้สึกโดยผ่านการใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ จากคนหนึ่งไปยังคนหนึ่งหรือหลายคน

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะมุ่งเน้นถึงการประสานร่วมมือกันของคนทำงานควบคู่กับการมุ่งเน้นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรส่วนมากจะสัมพันธ์โดยตรงกบงานที่องค์กรทำอยู่โดยการสื่อสารขององค์กรจะเกิดขึ้นบน พื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์กรที่จัดไว้เป็นโครงสร้างกล่าว คือเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างกันตามโครงสร้างที่วางไว้ เช่น ผู้บังคับบัญชาและใต้บังคับบัญชาโดยโครงสร้างนี้เองทำให้เกิดความสัมพันธ์ด้านอำนาจที่เกิดจากโครงสร้างที่ต่างระดับกัน

สรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลหรือถ่ายทอดความรู้ความคิดเห็น และประสบการณ์ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันทำให้เกิดความหมายในใจของผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นรับรู้เหมือนกันทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการให้ความหมายในแบบสอบถามการวิจัย

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยจึงรวบรวมนิยาม ความหมายของการสื่อสารในองค์กรที่น่าสนใจ ดังนี้

Gilmer B. and Von H. (1971) ให้ความหมายว่าลักษณะต่างๆที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ

Brown and Moberg (1980) ให้ความหมายว่าการสื่อสารองค์กร คือ กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กร ที่สมาชิกรับรู้โดยลักษณะดังกล่าวประกอบด้วยบรรยากาศ หรือสภาพขององค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่งเป็นลักษณะที่คงทนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

รติกรณ์ จงวิศาล (2555) ได้ให้ความหมายการสื่อสารองค์กรว่าเป็นการรับรู้จากประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2556) การสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารขององค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ให้ความหมายการสื่อสารภายในองค์กร “การสื่อสาร” คือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน และตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและ

การสื่อสารขององค์กรส่วน“การสื่อสารในองค์กร” คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกัน สรุปความหมายของการสื่อสารในองค์กรคือกระบวนการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารความเข้าใจระหว่างคนในองค์กรเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจร่วมกันโดยผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในสิ่งที่ถ่ายทอดและตอบสนองต่อกันได้ทั้งสองฝ่ายเพื่อดาเนินกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ร่วมกันทั้งนี้ผู้วิจัยจะนาแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการให้ความหมายในแบบสอบถามการวิจัย

อภิษฎา วัฒนะเสรี (2557) รูปแบบการสื่อสาร และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส หรืออยู่ด้วยกัน มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการศึกษา อายุ การทำงานในบริษัท ฯ และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน แต่เพศ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่มีผล รูปแบบ การสื่อสารภายในองค์กร แบบแนวนอนหรือแนวราบ แบบไม่เป็นทางการ และความปลอดภัยในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด แต่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจาก ระดับบนลงสู่ระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นสู่ ระดับบน ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพการ ปฏิบัติงาน ไมมีความสัมพันธ์

2.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นปัจจัยกระบวนการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารข้อเสนอแนะตลอดจนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบเป้าหมายขององค์กรร่วมกันทำให้ได้เข้าใจถึงความคิดความต้องการและทำให้เกิดความช่วยเหลือความสามัคคีต่อกัน และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้

Zaramba Alan J. (2003) ได้กล่าวถึง การสื่อสารในองค์กรว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้

เสนาะ ติเยาว์ (2537) ได้เห็นความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย และทำให้คนได้เรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ จากการสื่อสารนั่นเองเพราะคนได้เรียนรู้การใช้กระบวนการสื่อสาร และการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายเหมือนกัน

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของกันได้โดยการที่เมื่อคนใช้สัญลักษณ์ติดต่อสื่อสารกันเป็นเวลานานจะทำให้เข้าใจความหมาย และทำให้ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถคาดเดาความคิดของกันได้เพราะบุคคลจะเกิดการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ และรูปแบบการสื่อสารเพราะเมื่อบุคคลเกิดการสื่อสารกันนาน ๆ มากขึ้นก็จะเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของฝ่ายหนึ่งได้

3. การสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน 2 แบบ คือ

3.1 รูปแบบการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูด เช่นการพูด หรือการเขียน และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

3.2 สภาพการสื่อสารที่เกิดในองค์กร เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นตัวต่อตัวการสื่อสารในกลุ่มย่อยและสื่อสารในกลุ่มใหญ่

กริช สืบสันธิ์ (2538) การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญกับทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายในองค์กร ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารเพราะการสื่อสารเป็นเหมือนเครื่องมือช่วยตรวจสอบความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผลการประเมินงาน และอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความสำคัญสำหรับผู้บริหาร และทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องใช้ในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการสื่อสารทาให้เกิดความเข้าใจตรงกันนามาซึ่งความไว้วางใจเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดีร่วมกัน และเกิดความกล้าที่จะสื่อสาร และแสดงความคิดเห็นซักถาม และท้วงติง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายทุกแผนกสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และการสื่อสารมีส่วนช่วยในการประสานงานให้ทุก ๆ แผนกในหน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนเองได้สอดคล้องกับหน่วยงานอื่นและทำให้ผู้บริหารทราบความต้องการของหน่วยงานต่างๆช่วยทำให้งานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้อย่างอิสระก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ทำให้นำไปสู่ผลการทำงานที่ดี

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนของผู้บริหารจากงานวิจัยพบว่าเวลาส่วนใหญ่ที่ผู้บริหารใช้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

2. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สำคัญ คือ ทักษะ และความสามารถ และมีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม

3. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนขององค์กรผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความเข้าใจ และการทำงานระหว่างฝ่ายได้ดีสร้างวัฒนธรรมอันดีแก่องค์กร สรุปความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญทั้งในด้านการบริหาร และด้านบุคคลสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในองค์กรทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ เชื่อมโยงไปถึงการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีกับองค์กรทั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

2.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับสมาชิกในองค์กรในการปฏิบัติงานสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม และเพิ่มประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการทำงาน วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะมีรายละเอียดที่คล้ายกันดัง เช่น Lee O Thayer ได้สรุปถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประการ ดังนี้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

1. เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบจุดมุ่งหมายขององค์กร และข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด

3. เพื่อเป็นเครื่องมือขององค์กรในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เดียวกับการฝึกงาน หรือการมอบอำนาจหน้าที่

4. เพื่อเป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การสื่อสารเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามคำสั่ง และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพการสื่อสารก็ควรมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคาสั่งนั้น ๆ

5. เพื่อเป็นผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความรู้สึกส่วนบุคคลแต่ผลต่อบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจความต้องการนี้จะต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชาวัตถุประสงค์ของผู้บริหารได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การชี้แจงนโยบายการแจ้งข่าวต่าง ๆ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษาคือการให้ความรู้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การอบรม การสัมมนา

3. เพื่อสร้างความบันเทิงหรือสร้างความพึงพอใจ เช่นการฉลองเนื่องในงานปีใหม่

4. การแก้ปัญหาเพื่อระดมความคิดทั้งของผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

5. การจัดการความขัดแย้งในองค์กรเพื่อให้ความเป็นธรรม และจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพแก่ทุกฝ่ายในองค์กรวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่

1. เพื่อรับทราบผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการสื่อสารทั้งในรูปแบบของคำพูดและเป็นลายลักษณ์อักษร

2. เพื่อการเรียนรู้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเรียนรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับการอบรม

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. การสนองต่อการแก้ไขปัญหาผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

5. การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารจะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญของการบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจได้หากปราศจากข้อมูลข้อมูลจะต้องได้มาจากการติดต่อสื่อสารและเมื่อตัดสินใจในการบริหารแล้วต้องสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติ และเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.4 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) รูปแบบของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที (Immediate Response) ให้ผู้ส่งทราบได้แต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันทีจึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุหรือการชมโทรทัศน์เหล่านี้ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันทีโดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมาโดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกันเช่นการพูดโทรศัพท์การประชุม เป็นต้น

อย่างไรก็ตามด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบันเช่นคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตการสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้นแต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันทีจากการศึกษา พบว่ารูปแบบของการสื่อสารหลายๆรูปแบบจะทำให้เกิดความคิดความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารสามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริงทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไรจะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) คือ สื่อกลางสำหรับใช้นำข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร หรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับสารลักษณะของช่องทางการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับต้องมีวิธีการที่จะบันทึกข่าวสารลงในตัวนำข่าวนั้นและต้องมีสิ่งที่ทำให้ตัวนำข่าวเดินทางไปผู้รับ

2. ผู้ส่งข่าวจะต้องมีความสามารถในการพูดคือพูดเป็นภาษาที่สามารถเข้าใจได้ และผู้รับข่าวสารเข้าใจ

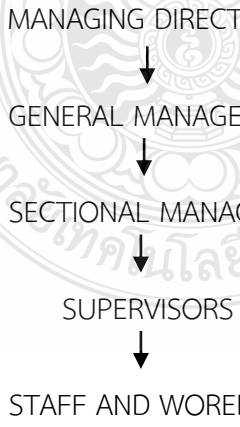
3. ผู้ฟังจะต้องมีโอกาสเป็นตัวรองรับข่าวสารในแง่ของจิตวิทยาช่องทางการสื่อสาร คือ ความรู้สึกที่ผู้รับข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารจากผู้ส่งข่าวได้หมายความว่าเราให้คำจำกัดความของช่องทางการสื่อสารในฐานะที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของความรู้สึกภาษาที่จะรับรู้ข่าวสารช่องทางการสื่อสารจึงรวมถึงการมองเห็น

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การตามประเภทของการสื่อสาร

ณฐอร กีรติลาภิน,2560 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไปมีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้นักวิชาการหลาย ๆ ท่านจึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไปซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการส่ง หรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุมการดูแลงานในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรโดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์นโยบายวิธีการคำสั่งการขอร้องไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กร และลงไปถึงผู้ส่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติการออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนั้นจะเป็นไปตามลูกโซ่ของคาสั่งจากบนลงสู่ล่างโดยมีหน้าที่สำคัญคือการแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่า



ภาพที่ 2.1 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication) (Manoj, 2013)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลอย่างไรโดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูงกว่าเพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตอบสนองตามคาสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและการขออนุมัติ เป็นต้น

การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นบนนี้จะช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่ระดับที่สูงกว่าผู้บริการระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่างทำให้ทราบว่าระดับล่างทำอะไรอยู่อะไรเป็นปัญหาของพวกเขาอะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุง และปรับอย่างไรที่พวกเขามีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันนามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กรการติดต่อสื่อสารในลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันช่วยกันทำงานปรึกษาหารือการทำงานเป็นทีมสื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจาโต้ตอบ เป็นต้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาการจัดองค์กรที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับการตัดสินใจที่มีคุณภาพสูง และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

ภาพที่ 2.2 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication) (Manoj, 2013)

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชาเป็นการลดขั้นตอนการทางานผู้ติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สูงต่ำกว่า เช่น

พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะซายน์แอนล์วิลล่า ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะซายน์แอนด์วลิล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะซายน์แอนด์วิลล่ารองลงมา คือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

สรุป ประเภทของการสื่อสารเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประเภทที่มีความแตกต่างกัน เช่น การสื่อสารตามรูปแบบต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิด (ณฐอร กีรติลาภิน,2560) ดังกล่าวมาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยคมีจังหวะจะโคนน้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อยมีความเร็วหรือช้าของการพูด

2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้งการแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์ และรูปภาพต่างๆ การจะเลือกวิธีการสื่อสารนี้มีปัจจัยเกี่ยวข้องอีกมากมายทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนเหตุการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องบางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกันเพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนักและมีความหมายลึกซึ้งขึ้นและเมื่อมีการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับสารเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใดปฏิกิริยาย้อนกลับนี้อาจจะมีทั้งพอใจไม่พอใจหรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสารเรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงานสื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลายหลักเกณฑ์แต่การกำหนดประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในวิจัยเล่มนี้จะกล่าวเฉพาะสื่อที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารของกองสุขศึกษา ได้แก่ สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) เป็นสื่อเพื่อการสัมพันธ์ภายในหน่วยงานหนังสือราชการหนังสือสั่งการหนังสือเวียน และหนังสือวารสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจ และแจกจ่ายกันเฉพาะภายในหน่วยงาน ได้แก่แผ่นปลิวแผ่นพับโปสเตอร์สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นสื่อที่ใช้กันมาก และนิยมใช้สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูดกริยาท่าทางการแสดงออกทางอากัปกิริยาวิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูด

เป็นหลักด้วยวิธีการสนทนา อภิปรายบรรยาย สาธิต ประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง นอกจากนี้หากคำพูดนั้นพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคมยกย่องนับถือก็จะยิ่งเพิ่มน้ำหนักคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัวการพูดจึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดชักนาความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมาให้ผู้อื่นได้รับทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะทาให้มนุษย์เกิดการร่วมมือ ร่วมใจและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสื่อสารด้วยคำพูดนั้นมี 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบที่เป็นทางการ (Formal oral communication) เช่น การบรรยาย การประชุม การสัมมนา การอภิปราย เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบที่ไม่เป็นทางการ(Informal oral communication) เช่น การพูดจา การสนทนาปราศรัยต่าง ๆ การพูดที่เป็นทางการนั้นผู้พูดจะต้องสื่อสารไปยังผู้ฟังผ่านวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ฟังสนใจ เกิดความเข้าใจ หรือประทับใจ หรือเกิดความศรัทธา หรืออาจพูดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การพูดเพื่อให้ความรู้ การพูดเพื่อชักจูงใจผู้ฟังการพูดเพื่อกระตุ้นอารมณ์ หรือเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติการใด ๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิดลักษณะของสื่อบุคคล

1. การพูดสนทนาเป็นการสื่อสารของบุคคลโดยทั่วไปในวงสนทนาซึ่งเป็นการสื่อสารกันในชีวิตประจำวันทั่วไป

2. การอภิปราย เป็นการสื่อความหมายโดยกลุ่มคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นการให้ความรู้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน

3. การบรรยายเป็นการสื่อความเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อเนื่องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยผู้ฟังเป็นผู้รับสาร และผู้บรรยายเป็นผู้ให้สาร

4. การประชุมเป็นการร่วมกันปรึกษาหารือกันในกลุ่ม หรือทีมงานอย่างมีระบบและระเบียบวิธีการประชุมเช่นการยกมือก่อนพูดแสดงความคิดเห็นมีการจดบันทึกรายงานการประชุมและมีประธานการประชุม

5. การฝึกอบรมเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลเพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและมีความสามารถขึ้นในเรื่องที่ได้รับการฝึก และอบรมมา

6. การสัมมนาเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางทั้งให้ และรับความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนา

7. การพูดในที่ชุมชนเป็นการพูดในที่สาธารณะหรือชุมชนในวาระ หรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจความรู้ยกย่องและยินดีตลอดจนความเห็นอกเห็นใจในเรื่องราวต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกันและให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตเป็นรูปแบบของการสื่อสารในองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตโดยในปัจจุบันได้มีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารการจองห้องการสนทนาออนไลน์และข้อมูลการติดต่อสถานที่ต่าง ๆ โดยมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ มีการเชื่อมต่อ และมีการส่งข่าวสารภายในบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอก

องค์กรด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้โซเชียลเน็ตเวิร์คได้รับความนิยมเพราะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเสริมให้การทำงานในอินทราเน็ตในองค์กรเป็นมากกว่าเครือข่ายในองค์กรเท่านั้นสื่อกิจกรรมต่างๆที่จัดในลักษณะกิจกรรมตามวาระหรือโอกาสต่างๆได้แก่ นิทรรศการบอร์ดป้ายประชาสัมพันธ์งานฉลองวาระวันเกิดการประกวดกิจกรรมการสานสัมพันธ์

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็ คือ เรื่องของคุณธรรมทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานต่างจะต้องมีคุณธรรมประจำใจอัน ได้แก่ ความจริงใจการแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูด และการเขียนแต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมดเหมือนที่คิดแสดงออกมาเท่าที่จำเป็น และคิดว่าเหมาะสมเช่น การชมการวิจารณ์และการแสดงความเห็นความปรารถนาดี การแสดงความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูด และการเขียนได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การทัดทานและการตักเตือนความมีน้ำใจการแสดงความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่รวมกันการรู้จักการให้ และรู้จักการรับเป็นการแสดงถึงความมีน้าใจ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็น

2.5 ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

Barnard C.I. (1986) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือ ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ ในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (Input) กับผลผลิต (Output) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ โดยถือว่าองค์กรบรรลุเป้าหายในขณะที่มีทรัพยากรจากัดการวัดประสิทธิผลส่วนใหญ่ใช้เกี่ยวกับการเงินการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสารหากการสื่อสารแบบใดใช้เวลาน้อยประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องทรัพยากรขององค์กรได้มาก ถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ Thayer Lee O (1968) กล่าวว่าการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วยมิติหลายมิติโดยได้เสนอตัวชี้วัดลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงานรับรู้
2. มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานรับทราบ
3. เสรีภาพในการนำเสนอของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติงาน
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายมีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมา คือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพการสื่อสาร และบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายหน้าที่ตามลำดับ

2.6 แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร นิสากร เศรษฐวรางกูร (2549) ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลว่าขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่จาเป็นที่อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารโดยต้องไม่มีการบิดเบือนและผู้รับสารจะต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารด้วย

2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) ภาษาคาพูดและท่าทางที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญ ควรมีคาอธิบายที่ชัดเจนนอกเหนือจากวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารด้วย

3. เนื้อหาสาระ (Context) จะต้องเป็นเรื่องราวที่เป็นความจริงมีความหมายต่อผู้รับสารโดยอาจจะเป็นเรื่องราวที่ให้ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจพร้อมกับมีการชี้แจงและคาแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย

4. ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and Consistency) การสื่อสารนั้นจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

5. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ควรเลือกช่องทางการส่งสารที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) การสื่อสารนั้นต้องพิจารณาถึงความสามารถของผู้รับสารเช่นพื้นฐานความรู้สภาพแวดล้อมโอกาสอานวยเป็นต้น

7. ควมแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) การสื่อสารควรใช้ถ้อยคาที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสารสารช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่ม หรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสารเพราะแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกัน และกันนั่นคือหากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารแต่ช่องทางการสื่อสารด้อยคุณภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารพฤติกรรมการสื่อสารย่อมด้อยประสิทธิภาพดังนั้นทุกองค์ประกอบในการสื่อสารย่อมมีความสำคัญและสัมพันธ์กันการสื่อสารจึงจะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด เจษฎาณี เอี่ยมศุภสวัสดิ์ (2548) ได้พูดถึงปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้รับต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารว่าจะไม่บิดเบือนความเป็นจริง

2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) คำพูดภาษาท่าทางที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่นอกเหนือไปจากสังคมวัฒนธรรมหรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมด้วยจะช่วยให้เข้าใจมากกว่านี้

3. เนื้อหาของสารต้องให้ความหมายและเป็นเรื่องจริงน่าสนใจเป็นเรื่องที่มีการชี้แจงและแนะนำในการตัดสินใจด้วย

4. ความต่อเนื่องของการสื่อสารต้องมีอย่างสม่ำเสมอ

5. ช่องทางการสื่อสาร (Channels) ต้องเลือกส่งให้ตรงกับช่องทางการสื่อสารซึ่งเป็นช่องทางที่ได้ผลและรวดเร็ว

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) ต้องเป็นคนที่มี

ความสามารถ เพื่อที่จะทาให้เข้าใจข้อมูลซึ่งต้องมีปัจจัยอีกหลายประการเช่นโอกาสความรู้พื้นฐานและสถานที่

7. ความแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) เป็นการสื่อสารใช้ภาษาและถ้อยคาที่เข้าใจง่ายปัจจัยที่ทาให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารได้แก่ผู้ส่งสารสารช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งเป็นการชี้ถึงการเพิ่ม หรือลดประสิทธิภาพการสื่อสารทุกองค์ประกอบจึงมีความสำคัญในการสื่อสารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ทฤษฎีการสื่อสารของ Thayer

เป้าหมาย ของการสื่อสารในองค์กรนี้ (Thayer Lee O.1961) กล่าวไว้ว่ามี 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุก ๆ วันเพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กร และสมาชิกขององค์กรซึ่งการตัดสินใจใดจะไม่สัมฤทธิ์ผลถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้น ๆ

2. เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด

3. เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นโดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

5. เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลหรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กรแนวความคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร(Functions of Organization Communication)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารองค์กรไว้ 4 ประการ คือ

1. การควบคุม (Control) การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรซึ่งจะอยู่ในรูปของการจัดลาดับขั้นการทางานตามสายบังคับบัญชาการกำหนดแนวทางการทางานการติดตามงานและประเมินผลงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

2. การจูงใจ (Motivate) การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจสมาชิกภายในองค์กรโดยบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน เช่นการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นต้น

3. การแสดงออกด้านอารมณ์ (Emotional Expression) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงานจะช่วยลดความขับข้องใจทางอารมณ์ เช่น การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การสื่อสารกับสมาชิกภายในองค์กรจะทำให้สมาชิกได้รับทราบข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือข้อมูลของคู่แข่งขันซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ต่างๆขององค์กรการสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กรเป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้ และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จ และล้มเหลวให้กับองค์กร

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554) ดังนั้น หน้าที่ของการสื่อสารเพื่อจัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในแข่งขันกับองค์กรอื่นผู้บริหารในองค์กรจะต้องแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งทุกชนิดเรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลรู้วิธีการแยกประเภทข้อมูล และสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนามาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการสื่อสารมีหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.7 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ร็อบบินส์ และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 2 คำนี้มีความหมายแตกต่างกันดังนี้ ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดประหยัด หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุดส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้มีความเกี่ยวข้องกัน คือบริษัทจะมีวิธีการ คือ การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นดัชนีชี้วัดถึงผลงาน Performance และความสำเร็จขององค์การองค์กรใดสามารถเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมายนั้นได้ (คือมีประสิทธิผล) ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (คือมีประสิทธิภาพ) มากเท่าไรย่อมเป็นองค์การที่สูงในผลงานและความสำเร็จมากเท่านั้น

โดยหลักการแล้วองค์การควรจะมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กันแต่ปรากฏว่าบ่อยครั้งองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งองค์การบางแห่งอาจทำให้มีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายไว้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่นการต้องใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินความจำเป็น และรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลือง และเหนื่อยอ่อนด้วยบางองค์การอาจมีประสิทธิภาพการทำงานดีแต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลย เช่นองค์กรอาจจะสามารถผลิตภัณฑ์หรือให้การบริการได้โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งขันแต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถอำนวยบริการที่ได้คุณภาพตรงตามที่ลูกค้าอยากได้ซึ่งในที่สุดการขายก็จะตกต่ำลงเรื่อยในการวัดผลงานโดยรวมขององค์การจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาทั้งสองอย่าง คือความมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงานควบคู่กันองค์กรที่มีประสิทธิผลในช่วงสั้นจึงไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วยคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็จริงแต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันองค์การที่จะสามารถอยู่รอด และเติบโตได้ในปัจจุบันจะต้องสามารถสร้างทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับตนเองได้ไปพร้อม ๆ กันต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยสินค้าและบริการที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริงในระดับคุณภาพและราคาที่สามารถแข่งขันได้ปัจจุบันองค์การทั้งหลายไม่เพียงแต่จะต้องแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในประเทศเท่านั้นการที่โลกเปิดกว้างและเชื่องโยงถึงกันในทุกด้านทำให้องค์การต้องแข่งขันกับคู่แข่งจากภายนอกประเทศด้วยอยู่ตลอดเวลาความคิดในเรื่องประสิทธิผลประสิทธิภาพ และผลงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญหากหวังความเติบโตขององค์การ

ส่วนคำว่าความมีประสิทธิผลเป็นคุณภาพของงานความน่าเชื่อถือความพึงพอใจของลูกค้าความรับผิดชอบลักษณะรูปทรงงดงามความสะอาดความสะดวกความสบายการสื่อสารความสุภาพ

อ่อนโยนควรมีสมรรถนะความมีพร้อมความยืดหยุ่นยืดหยุ่นด้านปริมาณยืดหยุ่นด้านความรวดเร็วของการส่งมอบ (ตรงเวลา) ยืดหยุ่นด้านข้อกำหนดเฉพาะ (ทำตามที่ลูกค้าประสงค์) ทั้งยังหมายถึงนวัตกรรมความคิดริเริ่มฯล ฯ ส่วนนิยามคำว่าความมีประสิทธิผลว่าการผลิตได้ผลลัพธ์ดังที่ตั้งใจไว้นั่นคือผลิตได้ผลผลิตตามที่ลูกค้าต้องการ (คุณภาพสูงตรงเวลา) ตรงกับคำของรอบบินส์ และคูลเทอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ที่กล่าวไว้ว่าการจัดการขององค์การก็ คือการพยายามสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) บรรลุเป้าหมายสูงสุด (ความมีประสิทธิผลสูง) ซึ่งเป็นรากฐานของการเพิ่มผลิตภาพดังนั้นการบริหารงานขององค์การจึงแสวงหาความมีประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายกับความประสิทธิภาพ บรรลุการประหยัดทรัพยากร

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2544) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่น คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำความเร็ว และความสะดวกด้วย

ประสิน โสภณบุญ (2523) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้นการที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงาน และการฝึกฝานเฉพาะงานจะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชารวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นเด่นชัดแนวคิดของเฮอร์ลิงตันอีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1993) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดีแนวคิดของปีเตอร์สัน และพาวแมน (Peterson & Plowman, 1953) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นจะมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และเวลา (Time) เป็นสำคัญ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิต และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

Hodgetts Richard M. and Hegar Kathryn W. (2005) ระบุวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารดังนี้รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the Communication Process) ถ้าผู้บริหารรู้จักขั้นตอนในการสื่อสารจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ความตั้งใจ (Attention) เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรพยายามขจัดสิ่งรบกวนสมาธิทั้งหมดออกไปผู้บริหารสามารถช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วยการพยายามทำให้ข่าวสารน่าสนใจและให้ความรู้แก่พวกเขา

ความเข้าใจ (Understanding) เป็นความสามารถที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจข่าวสารหรือจับประเด็นความหมายได้ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการตั้งคำถามที่ไม่เหมาะสม และสร้างความกดดันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

การยอมรับ (Acceptance) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในองค์กรตั้งใจที่จะทำตามข่าวสารก็จะเกิดการยอมรับขึ้นแต่ในบางกรณีที่พวกเขาคัดค้านหรือปฏิเสธถ้าข้อมูลนั้นเป็นอันตรายหรือคุกคามต่อความสนใจ หรือความมั่นคงในหน้าที่การงานของพวกเขา

การกระทำ (Action) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลจะต้องทาตามสิ่งที่ได้รับมาถ้ามาถึงขั้นตอนนี้ก็แสดงว่ากระบวนการสื่อสารเสร็จสมบูรณ์อย่างไรก็ตามอาจไม่เป็นไปตามนั้นเสมอไปซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคได

สรุป ความหมายของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร (Thayer Lee O., 1961) คือ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร คุณภาพของการสื่อสาร การมอบหมายงานตามหน้าที่ เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุก ๆ วันเพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กร และสมาชิกขององค์กรประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นโดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันพบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่งระดับการศึกษารายได้สถานภาพประสบการณ์การทำงานหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารแบบบนลงล่างรองลงมาคือการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและการสื่อสารแบบแนวนอนปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและรองลงมา คือช่องทางการสื่อสาร

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556)ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาโรงพยาบาลนทเวชผลการวิจัยพบว่าช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร/E-mail /วารสารโรงพยาบาล/E-mail ส่วนตัว/Facebook /MSN และพนักงานภายในองค์กรมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลนทเวช มีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมา เป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความเห็นว่าคุณภาพของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

อภิษฎา วัฒนะเสรี (2557) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือกลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์จำกัดในทุกส่วนงานจำนวน 134 คนผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์จากัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เบญจวรรณ แจ่มจารูญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่ากระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารและด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายมีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมา คือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพการสื่อสารและบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายหน้าที่ตามลำดับ

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะซายน์แอนล์ วิลล่า ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่างการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะซายน์แอนด์วิลล่าประกอบด้วยการเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือก รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะซายน์แอนด์วิลล่ารองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับโดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้

ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2557)ได้ศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติจำนวน 79,333 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิตโดยระหว่าง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 359 คน โดยแบ่งประชากรออกเป็นฝ่ายงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในศูนย์การค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงานตกแต่งร้านค้าผู้เช่า จำนวน 14 ฝ่ายงาน

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร
1.	ฝ่ายงานวิศวกรรม	40
2.	ฝ่ายงานบริหารอาคาร และสถานที่	80
3.	ฝ่ายงานตรวจตกแต่งร้านค้า	15
4.	ฝ่ายงานบริการ และดูแลลูกค้า	45
5.	ฝ่ายงานจัดซื้อจัดจ้าง	8
6.	ฝ่ายประสานงาน IT	10
10.	ฝ่ายบริการด้านการขาย	15
11.	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	6
12.	ฝ่ายบริหารงานป้องกันการสูญเสีย	35
13.	ฝ่ายการตลาด	28
14.	ฝ่ายงานรักษาความสะอาด	42

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในศูนย์การค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงานตกแต่งร้านค้าผู้เช่า จำนวน 14 ฝ่ายงาน (ต่อ)

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร
15.	ฝ่ายการเงินการบัญชี	20
16.	ฝ่ายบริการน้ำแข็ง	8
17.	ฝ่ายบริการจัดสวน	7
	รวม	**359**

ที่มา : (ส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์, กันยายน 2562)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดประมาณ 359 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive-Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายงานวิศวกรรม ฝ่ายงานบริหารอาคาร และสถานที่ ฝ่ายงานตรวจตกแต่งร้านค้า ฝ่ายงานบริการ และดูแลลูกค้า ฝ่ายงานจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายประสานงาน IT ฝ่ายบริหารงานป้องกันการสูญเสีย ฝ่ายบริหารงานบุคคล และฝ่ายบริการด้านการขาย มีความเหมาะสมในการวิจัย ครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาโดยเป็นคำถามลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ดังนี้

1. เพศ ลักษณะแบบสอบถามที่มีให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choic Question)เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. รายได้ต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. ระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ระดับตำแหน่ง ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
6. สถานภาพ ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

7. ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะแบบสอบถามจะมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) เป็นการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามและความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้แนวคิดของ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) แบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีส่วนประกอบ ดังต่อไปนี้

การสื่อสารภายในองค์กร

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง
2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
2.3 การสื่อสารแบบแนวนอน
2.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะแบบสอบถาม และความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้แนวคิดของ (Thayer Lee O., 1961) แบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยที่สุด ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร
3.2 คุณภาพของการสื่อสาร
3.3 การมอบหมายงานตามหน้าที่

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตราวัดแบบ ลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) ซึ่งกำหนดข้อความให้เป็นน้ำหนักตัวเลข โดยได้ค่าน้ำหนักตัวเลขดังนี้

ค่าน้ำหนักของตัวเลือก	**ระดับความคิดเห็น**
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	มากหรือเห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	ปานกลางหรือไม่แน่
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยมีการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert Scale (วรพันธ์ เศรษฐแสง, 2548) ดังนี้มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 ตัวเลือกในแต่ละคำถามจะประเมินหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)โดยแบ่งช่วงระดับความคิดเห็นด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากวิธีการคำนวณดังกล่าวจะได้เกณฑ์เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดช่วงคะแนน 5 ช่วง ดังนี้

ระดับคะแนน	**ความหมายของระดับคะแนน**
4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้นมา ตามรายละเอียดดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากออกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา จากนั้นจึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้แนวคิดของ (Rovinelli, R. J. และ Hambleton, R.K., 1977) ได้แก่ ความสอดคล้องความครอบคลุม และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยนำมาหาค่า IOC (Item Objective Congruence index) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อ IOC มีค่า

+1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา

0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา

-1 หมายความว่า ข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

เกณฑ์ในการเลือกคำถามจากค่า IOC ถ้ามีคนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปแสดงว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา และหากมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

การทดสดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่คล้ายกับประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronach's Alpha Coefficient) ในการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมั่น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจาก ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต โดยการติดต่อเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามจำนวน 359 ชุด และหลังจากได้รับแบบสอบถามครบทุกชุดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไปซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการทางสถิติ

2. ข้อมูลทุยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บรวบรวบข้อมูลที่ผู้จัดทำไว้ตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รายงานวิจัย วารสาร บทความ หนังสือทางวิชาการ สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science : SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ Independent Sample t-test ในกรณีที่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมี 2 กลุ่มใช้วิเคราะห์ทางด้าน เพศ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแปรปรวนต่างกันจะทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Differnce (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correation Coefficient) ที่นัยสำคัญ.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง –1 ถึง 1 เกณฑ์การแปลความหมายจัดระดับความสัมพันธ์ออกเป็นช่วง ดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสำพันธ์	**ระดับความสัมพันธ์**
0.80 ขึ้นไป	สูงหรือสูงมาก
0.60-0.79	ค่อนข้างสูง
0.20-0.39	ปานกลาง
0.20-0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.0	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสำพันธ์เป็นบวก (+) หมายถึง สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสำพันธ์เป็นลบ (-) หมายถึง สัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต”ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประหยัดต้นทุน การทำงานให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดลดระยะเวลา คุณภาพของการสื่อสาร การดำเนินการศึกษาเป็นการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงสำรวจ และศึกษาจากเอกสารดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive-Sampling) จากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต แบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านการสื่อสารภายในองค์กรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ประกอบด้วย

1.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง
1.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
1.1.3 การสื่อสารในแนวนอน
1.1.4 การสื่อสารในแนวไขว้

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามถามแบบมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ และได้ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 359 ชุด จากนั้นนำผลการสำรวจลงในคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ประกอบด้วย

2.1.1 การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร
2.2.2 คุณภาพของการสื่อสาร
2.2.3 การมอบหมายงานตามหน้าที่

เพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ขอมูลได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับความพึงพอใจ
S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - test
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานของศูนย์การค้า ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต

สมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ Independent Sample t-test ในกรณีที่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมี 2 กลุ่มใช้วิเคราะห์ทางด้าน เพศ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแปรปรวนต่างกันจะทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Differnce (LSD) ต่อการประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การจำแนกตาม อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์

สมมติฐานข้อที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correation Coefficient) ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง – 1 ถึง 1

4.1 การนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอรพาร์ครังสิต ในด้านเพศชาย และเพศหญิง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	53.00
หญิง	177	47.00
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และรองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 4.2 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านอายุ ซึ่งประกอบไปด้วยช่วงอายุตั้งแต่ต่ำกว่า 30 ปี จนถึงช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	119	33.00
อายุ 31-40 ปี	89	25.00
อายุ 41-50 ปี	82	23.00
อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	69	19.00
รวม	**359**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 19.00

ตารางที่ 4.3 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านรายได้ต่อเดือน ซึ่งประกอบไปด้วยช่วงรายได้ตั้งแต่ 10,000 จนถึงช่วงรายได้ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ 10,000 - 20,000 บาท	129	36.00
รายได้ 20,001 - 30,000 บาท	94	26.00
รายได้ 30,001 - 40,000 บาท	77	21.00
รายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป	59	17
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.00

ตารางที่ 4.4 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านการศึกษาซึ่งมีช่วงระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ไปจนถึงระดับปริญญาเอก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	179	50.00
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	101	28.00
ระดับปริญญาโท	77	21.00
ระดับปริญญาเอก	2	1.00
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 50 ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.5 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านการศึกษาซึ่งมีช่วงระดับตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงระดับผู้จัดการ จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	7	2.00
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	1.00
หัวหน้างาน	86	24.00
ผู้ปฏิบัติงาน	263	73.00
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 1.00 และระดับผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.6 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านสถานภาพสมรสซึ่งมีช่วงสถานภาพสมรสในสถานะโสดไปจนถึง สถานะสมรส จำแนกตาม สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	102	28.00
หม้าย	45	13.00
หย่าร้าง	21	6.00
สมรส	191	53.00
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ที่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีสถานะหม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีสถานะหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.00

ตารางที่ 4.7 จำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในด้านประสบการณ์ทำงาน ซึ่งมีช่วงประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ช่วง 0-5 ปี ไปจนถึงช่วงประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-5 ปี	212	59.00
6-10 ปี	99	27.00
11-15 ปี	21	6.00
16-20 ปี	27	8.00
รวม	**359**	**100.00**

จากตารางที่ 4.7 พนักงานของศูนย์การค้าฟิวส์เจอร์ พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ประกอบด้วย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต โดยภาพรวม

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D	ระดับ
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.85	.487	มาก
การการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.84	.525	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอน	3.80	.662	มาก
การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.80	.662	มาก
รวม	**3.82**	**.584**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อ**การสื่อสารภายในองค์กร**ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D. =0.584) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “การสื่อสารจากบนลงล่าง” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.85, S.D. ($\overline{X}$==0.487) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การการสื่อสารจากล่างขึ้นบน” ($\overline{X}$=3.84, S.D. =0.525) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวนอน” ($\overline{X}$=3.80, S.D. =0.662) และข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวไขว้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.80, S.D. =0.662)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จำแนกตามการสื่อสารจากบนลงล่าง

การสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้	68 (18.9)	208 (57.9)	83 (23.1)	(0.0)	(0.0)	3.96	.648	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	63 (17.5)	173 (48.2)	117 (32.6)	6 (1.7)	(0.0)	3.82	.732	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	51 (14.2)	203 (56.5)	93 (25.9)	12 (3.34)	(0.0)	3.82	.709	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดาเนินการได้อย่างรวดเร็ว	74 (20.6)	140 (39.0)	145 (40.4)	(0.0)	(0.0)	3.80	.757	มาก
	รวม					**3.85**	**.711**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.85, S.D.=0.7115) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.96, S.D.=0.648) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์” ($\overline{X}$=3.82, S.D.=0.77)ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ” ($\overline{X}$=3.82, S.D.=.709) และข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดาเนินการได้อย่างรวดเร็ว ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.80, S.D.=0.757)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตจำแนกตามการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	38 (10.6)	162 (45.1)	153 (42.6)	6 (1.7)	(0.0)	3.65	.689	มาก
6. ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี	87 (24.2)	168 (46.8)	98 (27.3)	6 (1.7)	(0.0)	3.94	.761	มาก
7. ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี	64 (17.8)	175 (48.7)	120 (33.4)	(0.0)	(0.0)	3.84	.700	มาก
8. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้	89 (24.8)	162 (45.1)	102 (28.4)	6 (1.7)	(0.0)	3.93	.772	มาก
รวม						**3.83**	**.730**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.83, S.D.=0.730) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.94, S.D.=0.761)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้” ($\overline{X}$=3.93, S.D.=0.772) ข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” ($\overline{X}$=3.84, S.D.=.700) และข้อคำถาม “ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.65, S.D.=0.689)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จำแนกตามการสื่อสารแบบแนวนอน

การสื่อสารแบบแนวนอน		ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
		5	4	3	2	1			
9.	เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี	38 (10.6)	205 (57.1)	110 (30.6)	6 (1.7)	(0.0)	3.84	.700	มาก
10.	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	51 (14.2)	175 (48.7)	127 (35.4)	6 (1.7)	(0.0)	3.93	.772	มาก
11.	ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน	20 (5.6)	138 (38.4)	177 (49.3)	24 (6.7)	(0.0)	3.77	.652	มาก
12.	ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน	73 (20.3)	16 (46.0)	115 (32.0)	6 (1.7)	(0.0)	3.74	.761	มาก
	รวม						**3.82**	**.721**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D.=0.721) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.93, S.D.=0.772)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี” ($\overline{X}$=3.84, S.D.=0.700)ข้อคำถาม “ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน” ($\overline{X}$=3.77, S.D.=.652) และข้อคำถาม “ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.74, S.D.=0.761)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จำแนกตาม การสื่อสารแบบแนวไขว้

การสื่อสารแบบแนวไขว้		ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
		5	4	3	2	1			
13.	ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ	56 (15.6)	138 (38.4)	146 (40.7)	19 (5.3)	(0.0)	3.43	.701	มาก
14.	ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ	101 (28.1)	160 (44.6)	79 (22.0)	19 (5.3)	(0.0)	3.83	.805	มาก
15.	ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร	57 (15.9)	160 (44.6)	136 (37.9)	6 (1.7)	(0.0)	3.64	.806	มาก
16.	ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	88 (24.5)	138 (38.4)	127 (35.4)	6 (1.7)	(0.0)	3.96	.844	มาก
	รวม						**3.71**	**.789**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.71, S.D.=0.789) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.96, S.D.=0.844)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ” ($\overline{X}$=3.83, S.D.=0.806)ข้อคำถาม “ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร” ($\overline{X}$=3.64, S.D.=.652) และข้อคำถาม “ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.43, S.D.=0.701)

4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านประสิทธิ ภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน และค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ประกอบด้วย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต โดยรวม

ประสิทธิการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D	ระดับ
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	4.06	.724	มาก
คุณภาพการสื่อสาร	4.17	.701	มาก
การมอบหมายงานตามหน้าที่	3.95	.598	มาก
รวม	**4.06**	**.674**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.06, S.D. =0.674) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อคำถาม “คุณภาพการสื่อสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.17, S.D. =0.701) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร” ($\overline{X}$=4.06, S.D. =0.742) และข้อคำถาม “การมอบหมายงานตามหน้าที่” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.95, S.D. =0.598)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต จำแนกตามการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร

การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
1. ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน	68 (18.9)	208 (57.9)	83 (23.1)	(0.0)	(0.0)	3.94	.868	มาก
2. เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ	63 (17.5)	173 (48.2)	117 (32.6)	6 (1.7)	(0.0)	4.11	1.002	มาก
3. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร	51 (14.2)	203 (56.5)	93 (25.9)	12 (3.34)	(0.0)	3.97	.923	มาก
4. ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย	74 (20.6)	140 (39.0)	145 (40.4)	(0.0)	(0.0)	4.22	.729	มาก
รวม						**4.06**	**.880**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.06, S.D. =0.880) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.22, S.D. =0.729) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ” ($\overline{X}$=4.11, S.D.=1.002) ข้อคำถาม “ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสาร” ($\overline{X}$= 3.97, S.D.=.923) และข้อคำถาม “ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.94, S.D.=0.868)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต จำแนกตาม คุณภาพการสื่อสาร

	คุณภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
		5	4	3	2	1			
5.	ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์ และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน	144 (40.1)	143 (39.8)	72 (20.1)	(0.0)	(0.0)	4.20	.750	มาก
6.	ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	162 (45.1)	101 (28.1)	90 (25.1)	6 (1.7)	(0.0)	4.13	.977	มาก
7.	ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย	155 (43.2)	70 (19.5)	127 (35.4)	7 (1.9)	(0.0)	4.04	.930	มาก
8.	บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร	178 (49.6)	114 (31.8)	67 (18.7)	(0.0)	(0.0)	4.31	.767	มาก
	รวม						**4.17**	**.856**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.17, S.D.=0.856) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.31, S.D.=0.767)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์ และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน” ($\overline{X}$=4.20, S.D.=.750)ข้อคำถาม “ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ($\overline{X}$= 4.13, S.D.=.977) และข้อคำถาม “ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$= 4.04, S.D.=0.930)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคคลากร จำแนกตาม การมอบหมายตามหน้าที่

การมอบหมายตามหน้าที่		ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	ระดับ
		5	4	3	2	1			
9.	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน	119 (33.1)	125 (34.8)	115 (32.0)	(0.0)	(0.0)	4.01	.808	มาก
10.	เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทากิจกรรมของหน่วยงาน	169 (47.1)	87 (24.2)	91 (25.3)	12 (3.3)	(0.0)	4.12	1.007	มาก
11.	ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย	110 (30.6)	120 (33.4)	123 (34.3)	6 (1.7)	(0.0)	3.93	.844	มาก
12.	ผู้บริหาร / หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	71 (19.8)	124 (34.5)	164 (45.7)	(0.0)	(0.0)	3.74	.768	มาก
		รวม					**3.95**	**.856**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการมอบหมายตามหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.95, S.D.=0.856) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทากิจกรรมของหน่วยงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.12, S.D.=1.007) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน” ($\overline{X}$=4.01, S.D. =.808) ข้อคำถาม “ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย” ($\overline{X}$=3.93, S.D. =.844) และข้อคำถาม “ผู้บริหาร / หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.74, S.D. =0.768)

4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานของศูนย์การค้า ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต

สมมุติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติระหว่างปัจจัยทั่วไปในด้าน เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และ

ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิตที่แตกต่างกันมีผลต่อกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	เพศ	$\overline{X}$	(S.D)	t	Sig	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ชาย	4.12	.795	1.482	.025	แตกต่าง
	หญิง	4.01	.646	1.478		
คุณภาพการสื่อสาร	ชาย	4.05	.624	3.244	.020	แตกต่าง
	หญิง	3.85	.555	3.239		
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ชาย	4.33	.676	4.408	.731	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.01	.691	4.410		
โดยรวม		**.664**	**.049**	**3.043**	**.047**	**แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อใช้สถิติ t - test ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านก็ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร และคุณภาพการสื่อสาร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีด้านการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.05 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าเพศหญิงที่ค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.85 ตามลำดับ และพบว่าเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.377	3	.792	1.516	.210	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	185.524	355	.523			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.441	3	.147	.297	.827	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	175.546	355	.494			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.393	3	.131	.365	.778	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	127.455	355	.359			
	รวม	96.434	248				
	โดยรวม				**0.726**	**.605**	**ไม่แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อใช้สถิติ F - test เปรียบเทียบค่าความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตาม อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่พบความแตกต่างทั้ง 3 ด้าน

.

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.325	3	1.775	3.451	.017*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	182.577	355	.514			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.067	3	1.356	2.800	.040*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	171.920	355	.484			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.881	3	.627	1.767	.153	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	125.967	355	.355			
	ระหว่างกลุ่ม	127.847	358				
โดยรวม					**2.67**	**.070**	**ไม่แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร และคุณภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อทราบว่าระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกันในด้าน การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร คุณภาพการสื่อสาร แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านการกำหนดเป้าหมายขององค์กรเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\overline{X}$	การกำหนดเป้าหมายขององค์กร			
		10000-20000	20001-30000	30001-40000	40000 ขึ้นไป
		4.22	3.94	3.98	4.008
10000 - 20000	4.221	-	.282*	.237*	0.212
20001- 30000	3.939	-	-	-0.045	-0.070
30001- 40000	3.984	-	-	-	-0.025
40000 ขึ้นไป	4.008	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านการกำหนดเป้าหมายขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ 30001-40000 บาท มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร น้อยว่าพนักงานที่มีรายได้ 10000 - 20000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย .282 และพนักงานที่มีรายได้ 30001 - 40000 บาท มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร น้อยว่าพนักงานที่มีรายได้ 10000 - 20000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย .237 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\overline{X}$	คุณภาพการสื่อสาร			
		10000-20000	20001-30000	30001 40000	40000 ขึ้นไป
		4.30	4.15	4.03	4.10
10000 - 20000	4.302	-	.153	.270*	.205
20001- 30000	4.149	-	-	0.116	0.051
30001- 40000	4.032	-	-	-	0.051
40000 ขึ้นไป	4.097	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ 30001-40000 บาท มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรน้อยว่าพนักงานที่มีรายได้ 10000 - 20000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย .270 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.914	3	.638	1.218	.303	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	185.988	355	.524			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.603	3	.868	1.777	.151	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	173.384	355	.488			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.861	3	.287	.802	.493	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	126.987	355	.358			
	ระหว่างกลุ่ม	127.847	358				
โดยรวม					**1.266**	**.316**	**ไม่แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อใช้สถิติ F - test เปรียบเทียบค่าความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตาม การศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่พบความแตกต่างทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.512	3	.504	.960	.412	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	186.390	355	.525			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.501	3	.167	.338	.798	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	175.487	355	.494			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.539	3	.180	.501	.682	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	127.308	355	.359			
	ระหว่างกลุ่ม	127.847	358				
โดยรวม					**0.599**	**.631**	**ไม่แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อใช้สถิติ F - test เปรียบเทียบค่าความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่พบความแตกต่างทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.617	3	.539	1.027	.381	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	186.285	355	.525			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.858	3	.619	1.262	.287	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	174.130	355	.491			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.939	3	.313	.875	.454	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	126.909	355	.357			
	ระหว่างกลุ่ม	127.847	358				
โดยรวม					**1.055**	**.374**	**ไม่แตกต่าง**

หมายเหตุ : ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามสถานภาพ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านก็ไม่พบความแตกต่างทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.612	3	.537	1.024	.382	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	186.290	355	.525			
	รวม	187.902	358				
คุณภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.212	3	1.404	2.901	.035*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	171.776	355	.484			
	รวม	175.987	358				
การมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.566	3	.855	2.424	.066	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	125.282	355	.353			
	ระหว่างกลุ่ม	127.847	358				
โดยรวม					**2.116**	**.161**	**ไม่แตกต่าง**

จากตารางที่ 4.25 เมื่อใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อทราบว่าระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกันในด้านการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร และคุณภาพการสื่อสาร แตกต่างกัน ดังกล่าวข้างต้น จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยทดสอบค่า LSD ตามลำดับต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	คุณภาพการสื่อสาร			
		0-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี
		4.44	**3.89**	**4.10**	**4.19**
0-5 ปี	4.44	-	.552*	.341*	.250
6-10 ปี	3.89	-	-	-0.211	-0.302
11-15 ปี	4.10	-	-	-	-0.091
16-20 ปี	4.19	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิตในด้านคุณภาพการสื่อสารเปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร น้อยว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย .552 และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร น้อยว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย .341 ตามลำดับ

สมมุติฐานข้อที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิภาพการสื่อสาร		
	r Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การสื่อสารจากบนลงล่าง	1	000*	สูงมาก
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	.545	000*	ปานกลาง
การสื่อสารในแนวนอน	.663	000*	ค่อนข้างสูง
การสื่อสารในแนวไขว้	.663	000*	ค่อนข้างสูง
โดยรวม	**0.717**	**000***	**ค่อนข้างสูง**

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation Coefficient) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม .717 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในระดับสูงมากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1 ส่วนด้านการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูง และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปานกลางมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ .663 และ.545 ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จากจำนวนประชากร 249 คนสามารถสรุปผลของการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และทดสอบสมมุติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามตาม เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การทำงานได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ทั้งหมด 359 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive-Sampling) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

5.2 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยซึ่งแยกออกเป็นข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และรองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.00

2. อายุ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.00

3. รายได้ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.00

4. การศึกษา ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 50 ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.00

5. ระดับตำแหน่ง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้มีระดับตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 73.00 ระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 1.00 และระดับผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 2.00

6. สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีสถานะหม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีสถานะหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.00

7. ประสบการณ์การทำงาน ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตที่ตอบแบบสอบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

2.1 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมพบว่าพนักงานศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ครังสิต มีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D. =0.584) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “การสื่อสารจากบนลงล่าง” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.85, S.D. ($\overline{X}$==0.487) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การการสื่อสารจากล่างขึ้นบน” ($\overline{X}$=3.84, S.D. =0.525) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวนอน” ($\overline{X}$=3.80, S.D. =0.662) และข้อคำถาม “การสื่อสารแบบแนวไขว้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.80, S.D. =0.662)

2.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.85, S.D.=0.7115) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.96, S.D.=0.648)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์” ($\overline{X}$=3.82, S.D.=0.77)ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ” ($\overline{X}$=3.82, S.D.=.709) และ

ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดาเนินการได้อย่างรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด($\overline{X}$=3.80, S.D.=0.757)

2.1.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.83, S.D.=0.730) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.94, S.D.=0.761)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้” ($\overline{X}$=3.93, S.D.=0.772)ข้อคำถาม “ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” ($\overline{X}$=3.84, S.D.=.700) และข้อคำถาม “ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.65, S.D.=0.689)

2.1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D.=0.721) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.93, S.D.=0.772)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี” ($\overline{X}$=3.84, S.D.=0.700)ข้อคำถาม “ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน” ($\overline{X}$=3.77, S.D.=.652) และข้อคำถาม “ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.74, S.D.=0.761)

2.1.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.71, S.D.=0.789) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=3.96, S.D.=0.844)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ” ($\overline{X}$=3.83, S.D.=0.806)ข้อคำถาม “ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร” ($\overline{X}$=3.64, S.D.=.652) และข้อคำถาม “ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.43, S.D.=0.701)

2.2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.06, S.D.=0.674) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อโดยข้อคำถาม “คุณภาพการสื่อสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.17, S.D.=0.701) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร” ($\overline{X}$=4.06, S.D.=0.742) และ

ข้อคำถาม “การมอบหมายงานตามหน้าที่ ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.95, S.D.=0.598)

2.2.1 การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.06, S.D.=0.880) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.22, S.D.=0.729)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ” ($\overline{X}$=4.11, S.D.=1.002)ข้อคำถาม “ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสาร” ($\overline{X}$=3.97, S.D.=.923) และข้อคำถาม “ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.94, S.D.=0.868)

2.2.2 คุณภาพการสื่อสาร พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.17, S.D.=0.856) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.31, S.D.=0.767)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์ และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน” ($\overline{X}$=4.20, S.D.=.750)ข้อคำถาม “ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ($\overline{X}$=4.13, S.D.=.977) และข้อคำถาม “ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=4.04, S.D.=0.930)

2.2.3 การมอบหมายตามหน้าที่ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการมอบหมายตามหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.95, S.D.=0.856) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อโดยข้อคำถาม “เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทากิจกรรมของหน่วยงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$=4.12, S.D.=1.007)รองลงมา คือ ข้อคำถาม “มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน” ($\overline{X}$=4.01, S.D.=.808) ข้อคำถาม “ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอ และหลากหลาย” ($\overline{X}$=3.93, S.D.=.844) และข้อคำถาม “ผู้บริหาร / หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$=3.74, S.D.=0.768)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต นี้ผู้ศึกษาขอเสนอผลการอภิปราย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การ

ทำงาน ของพนักงานภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามรถอภิปรายได้ ดังนี้

1) เพศ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านเพศพบว่าเพศชาย และเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม การอบรมสัมมนากิจกรรมพิเศษของหน่วยงาน และข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป และข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอกบุคลากรในศูนย์การค้าที่มีเพศต่างกัน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ ผลสอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันพบว่า เพศ แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่า เพศชาย อย่างงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับ จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ทำการการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนทเวช พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาลนทเวช ในภาพรวม ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

2) อายุ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านอายุ พบว่าอายุส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรที่มีอายุ ต่างกันเปิดใจยอมรับข่าวสารโดยคำนึงถึงการเคารพ และให้เกียรติซึ่งกัน และกันบุคลากรผู้ที่พึ่งเข้ารับการทำงานยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้ส่งสาร ส่งมาน้อยแตกต่างกันบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานานจนเกิดความชำชาญ สอดคล้องกับแนวความคิดของ วิรัช ลิภัรตนกุล (2546) กล่าวว่ากระบวนการในการส่งผ่าน หรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการความปรารถนาความรู้สึกนึกคิดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน 333 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และ

ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่าในภาพรวม อายุ ของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงานไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยสอดคล้องกับ พัชรา แสงประชุมพันธ์. (2548) ได้ศึกษาการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด" พบว่าพนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3) รายได้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านรายได้ พบว่ารายได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4) การศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านการศึกษา พบว่า การศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรทุกระดับการศึกษาเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต เพราะข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ดังนี้รสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ข้อเท็จจริง รวมถึงการ กระทำต่างๆ ของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่มองข้ามไม่ได้ ด้งนั้น ประสิทธิภาพการสื่อสารที่เป็นเลิศ คือ หัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวความคิดของ กริช สืบสันธ์ (2538) กล่าวว่าการสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบ และวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ แนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2554) กล่าวว่าวัตถุประสงค์องการสื่อสารในองค์กร หรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจาย และสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร

และเพื่อสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการ จูงใจ การร่วมมือกันทำงาน และมีความรู้สึกดีๆ ในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมา คือก่อให้เกิดการทำงาน เป็นทีม การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้รวมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรผลการวิจัยสอดคล้องกับ พัชรา แสงประชุมพันธ์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธ์ (2556) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนทเวช พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองก์ของโรงพยาบาลนทเวช ไม่แตกต่างกัน

5) ระดับตำแหน่ง

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรระดับ ชำนาญงาน เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสามารถเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารได้อ ย่างมีประสิทธิภาพดีกว่า บุคลากรที่พึ่งเริ่มต้นการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปีสอดคล้องกับ แนวความคิดของ วันชัย มีชาติ (2548) กล่าวว่าการสื่อสารจำเป็นจะต้อง เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ แต่การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอการสร้างระบบการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากหน้าที่สำคัญ ประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาด หรืออุปสรรคในการสื่อสาร ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2556) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ให้ระดับประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติไม่แตกต่างกัน

6) สถานภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านสถานภาพพบว่า สถานภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง

งาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7) ประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย บุคลากรระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงานภายในศูนย์การค้า ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสามารถเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน 333 คนผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมา คือการการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้ น้อยที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่ารูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ กล่าวคือด้วยรูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้จะเน้นในเรื่องของการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่พนักงานของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต เกี่ยวกับการส่ง หรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเพื่อให้

ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าในระดับต่าง ๆ คอยควบคุมกำกับดูแลงานในองค์กรซึ่งโดยภายรวมของรูปแบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสารนี้มุ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยในการชี้แจงข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายของศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ให้กับพนักงานได้รับทราบ และยึดถือปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับ ปัทมา สมพรชัยกิจ และอรนุช เลิศจรรยารักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจกรุงเทพมหานครโดยตัวอย่างที่ใช้ คือบุคลากรสำนักเทศกิจกรุงเทพมหานคร จำนวน 46 คนผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารของผู้บริหารสำนักเทศกิจเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่าง ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากพบว่าการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุดรองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่างและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุดทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยหรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนกต่าง ๆในโรงพยาบาลทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลนทเวช กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล นนทเวช จำนวน 289 คนผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนทเวชมีทิศทางการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุดรองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวนอนการสื่อสารแบบแนวไขว้ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรมเดอะซายน์แอลด์ วิลล่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารรองลงมาการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นี้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2557) ศึกษาเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และขัดแย้งกับ อภิษฎา วัฒนะเสวี (2557) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน หรือแนวราบ และแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด แต่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทย

พาณิชย์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรด้านการสื่อสารการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่ารูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ และท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้ กล่าวคือพนักงานในองค์กรยึดปฏิบัติเพื่อที่จะพัฒนาให้ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตให้มีรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในลักษณะที่ถูกต้องก็จะส่งผลดีต่อผู้บังคับบัญชาด้วยผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องเข้าใจ และมีการตรวจสอบ หรือดูผลย้อนกลับว่าพนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากพบว่าการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุดรองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุดทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยหรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2557) ศึกษาเรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน ซึ่งขัดแย้งกับอภิษฎา วัฒนะเสวี (2557) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน หรือแนวราบ และแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด แต่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่ารูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกัน และกันอย่างดีท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานการเปิดรับข่าวสารขององค์กร กล่าวคือ การได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหา และคำแนะนาจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด และสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว กล่าวได้ว่าปัจจัยการสื่อสารด้านนี้เป็นการสื่อสารระดับบุคคลเท่าเทียมกันในสายงานมีลักษณะที่ช่วยเหลือซึ่งกัน และกันตามสายงานเพื่อที่จะให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตให้รู้จักการทำงานเป็นทีมสามารถแก้ไขได้ตรงจุดที่ทางผู้บังคับบัญชาได้กำหนดไว้โดยความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเป็นการประสานงาน และร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กรการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกันช่วยกันทำงานปรึกษาหารือการทำงานเป็นทีมเพื่อที่จะส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยจะเน้นในเรื่องของการรับฟังปัญหาและคำแนะนาจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการดำเนินงานพนักงานในองค์กรจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุดรองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุดทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่นๆในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยหรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนกต่างๆในโรงพยาบาลทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิษฎา วัฒนะเสวี (2557) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน หรือแนวราบ และแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด แต่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้พบว่ารูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลในรูปแบบนี้คือ การสื่อสารข้ามสายงานเพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นหากมีการนำข้อมูลได้อย่างถูกต้องแล้วสามารถกระจายข่าวสารได้ในทิศทางที่ถูกต้อง และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรม เดอะซายน์แอลด์ วิลล่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสารรองลงมาการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นี้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษาโรงพยาบาลนทเวช กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล นนทเวช จำนวน 289 คนผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนทเวชมีทิศทางการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

2.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าคุณภาพของการสื่อสาร มากที่สุด รองลงมา คือการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร และการมอบหมายงานตามหน้าที่ตามลำดับซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรรณพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าควรให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ และผู้บริหารควรมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเป้าหมายของกิจกรรม ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมา เป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร และคุณภาพของการสื่อสารตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน

โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงานทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก สื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

2.2.1 การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่ารูปแบบการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสารผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน กำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการในปัจจุบัน เนื่องจากรูปแบบช่องทางในการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญในการบริหารจัดการที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการ และนำไปสู่เป้าหมายได้การจัดการกระบวนการสื่อสารเป็นการรวบรวมกิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ แล้วนำมาลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ขั้นตอนการสื่อสารประสบความสำเร็จ การที่แต่ละองค์กรจะประสบความสำเร็จในการจัดการสื่อสารได้ไม่เท่ากัน และไม่เหมือนกัน เนื่องจากองค์กรเหล่านั้นเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการสื่อสาร และการเข้าถึงที่แตกต่างกันองค์กรธุรกิจการมีส่วนร่วมทางการสื่อสาร และสารสนเทศมีข้อจำกัด แต่เป็นไปอย่างสอดคล้องกัน เนื่องจากต้องอยู่ในดุลพินิจขององค์กร ส่วนในสถาบันการศึกษาความเป็นนักวิชาการทำให้ คณาจารย์ นักศึกษา ยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว แต่ในขณะที่นวัตกรรมนั้นมาพร้อมกับค่าใช้จ่าย และในหน่วยงานราชการ ยังตระหนักต่อกระแสความทันสมัย และความเป็นสากล แต่ยังคงมีความแปลกจากบุคคลบางกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงต่อการสื่อสารที่แตกต่างออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าควรให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ และผู้บริหารควรมีการติดตาม

ประเมินผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเป้าหมายของกิจกรรม ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมา เป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กรและคุณภาพของการสื่อสารตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของ หน่วยงานทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก สื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ตามลำดับ

2.2.2 คุณภาพการสื่อสาร จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านคุณภาพการสื่อสาร พบว่ารูปแบบคุณภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร กล่าวคือ ควรกำหนดวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยจัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วนของข่าวสารที่จะเผยแพร่ และเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารแบบผสมผสานด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรง และใช้สื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไป เพื่อให้ได้รับข่าวสารของหน่วยงานอย่างครบถ้วน และรวดเร็ว พร้อมทั้งควรให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้ผู้บริหารระดับสูงได้พบบุคลากรปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง และทั้งนี้ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานให้หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรได้ทราบข่าวสารทั่วทั้งองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าควรให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ และผู้บริหารควรมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเป้าหมายของกิจกรรม ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน, (2560) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

พบว่าการมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมา เป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กรและคุณภาพของการสื่อสารตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของ หน่วยงานทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก สื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ตามลำดับ

2.2.3 การมอบหมายงานตามหน้าที่ จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จำแนกด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ พบว่ารูปแบบการมอบหมายงานตามหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจัย มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงานการกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้บริหาร หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ควรให้ความสำคัญในการสร้างความมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานอย่างเสมอภาคกัน พร้อมทั้งอธิบายบทบาทหน้าที่ และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมได้แสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมกันจัดกิจกรรมของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเรื่องของการสื่อสารในการมอบหมายงานเพื่อนำไปปฏิบัติ จึงควรให้ความสำคัญในการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว ควรให้ผู้ส่งสาร และผู้รับสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้ ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูดแสดงความคิดเห็น ซักถามในเรื่องต่าง ๆ ได้แสดงความรู้สึกแสดงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตาม ได้แสดงทัศนะต่างๆอย่างเสรี มีปฏิกิริยาโต้ตอบ ยังจะช่วยเสริมสร้างด้านความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบว่า การสื่อสารถูกต้องหรือผิดพลาดหรือล้มเหลว ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างของการสื่อสาร และเพิ่มบรรยากาศความเป็นกันเอง ยังคงสามารถตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้อย่างดี เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เข้าใจในเรื่องเดียวกันสอดคล้องต้องกันช่วยส่งผลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดซึ่งสอดคล้องกับ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมา เป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กรและคุณภาพของการสื่อสารตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของ หน่วยงาน ทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก สื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการกำหนดภารกิจ และเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าควรให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ ผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ และผู้บริหารควรมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเป้าหมายของกิจกรรม

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับการสื่อสาร แบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 2 ลำดับสุดท้าย จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดย

1. เพื่อนร่วมงานในองค์กรควรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะมีความขัดแย้งทางความคิดภายในหน่วยงาน พนักงานภายในศูนย์การค้ามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือจากเพื่อนร่วมงาน การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ และประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ

2. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้องชี้แจงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องแจ้งให้พนักงานรับทราบทราบ รวมถึงการชี้แจงนโยบายแผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายขององค์การให้กับพนักงานทุกท่านทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากการมาพบปะหารือกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้องให้พนักงานได้มีส่วนร่วมการตัดสินใจด้านนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกภาคส่วนงานเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการในการบริหาร ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือกิจกรรมที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงได้รับความเป็นธรรมจากการทำงาน สามารถร้องขอหรือขอรับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์การ โดยอาจกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ

2. การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตเท่านั้นดังนั้นควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้อีกกับพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เพื่อดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์การอย่างไร

บรรณานุกรม

เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ขวัญชีวา ส่างหลวง (ผู้บรรยาย). (มิถุนายน 2552). เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชา ทฤษฎีการสื่อสาร.สืบค้นจาก http://theory-comm-k.exteen.com/page/4

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนทเวชวิทยานิพนธ์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เจษฎาณี

เอี่ยมศุภสวัสดิ์. (2548).วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในบริษัท ข้ามชาติกรณีศึกษากลุ่มการสื่อสารบริษัท ซีเมนต์จำกัด (ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์,คณะภาษาและการสื่อสาร(การสื่อสารประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2556). ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ (สวทช) (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต) สาขาบริหารธุรกิจ ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ณฐอร กีรติลาภิน. (2560) รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

พรรณพร โภคัง และคณะ. (2554).แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยี การเกษตรคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานกรณี ศึกษาโรงแรมเดอะซายน์ แอนด์วิลล่า (หลักสูตรบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัย บูรพา).

นิสากร เศรษฐวรางกูร (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท มิตซุย สุมิโตโม อินชัวร์รันซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี:ธนธัชการพิมพ์.

ประสิน โสภณบุญ. (2523). แนวคิดทั่วไปและทฤษฎีองค์การ.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร.(หลักสูตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสนาะ ติเยาว์. (2534). การบริหารงานบุคคล.พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพ ฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สุ

พานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์. (2550). พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ:ธนธัชการพิมพ์

Thayer Lee O. (1961). Administrative Communication Homewood, III: Richard D. Irwin, Inc. (1961).

Barnard Chester I.Organization and Management Cambridge: Harvard University Press, 196 CBRE Thailand, forecast by Krungsri Research

Belch, G.E., &Belch, M.A. (2004).Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective. 6th ed. Boston: McGraw-Hill Company.

Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980) Organizational Theory and Management: A Macro Approach. New York: John Wiley & Sons.

Görkem, S.Y. (2014).Corporate communication in large-scale organizations in Turkey: Structure and Responsibilities. Public Relations Review 40: 859-861.

Robbin, S. P., & Judge, T.A. (2017). Organizational Behavior (17thed.): Pearson Education Limited

Robbin, S.P., & Coulter, M. (1999) Management (6th Ed.) New Jersey: Prentice Hall. Inc

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977) on the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Dutch Journal of

Educational Research, 2, 49-60. Kelley and Robert (1977) Communication. New York: Crowell Company.

Wilbur Schramm & Donald F. Roverts (Eds). (1971). the Processand Effect of Mass Communication. Illinois, University of Illinois Press, pp. 3 - 26.

Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (1994) Perspectives on organizational communication (3rd Ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Gilmer, Von Haller B. (1971). Industrial psychology New York: McGraw-Hill.

Zaremba, A. J. (2003). Organizational communication: Foundations for business & management. Mason, OH: Thomson South-Western.

Harrington Emerson. (1931). the Twelve Principles of Efficiency. New York: TheEngineering Magazine.

Peterson, E. & Plowman, G. E. 1953 Business Organization and Management (3rd Ed.) Ill : Irwin.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมิน “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต” รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับการบริหารจัดการศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิตในด้านการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลคาอธิบายโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.เพศ

☐1) ชาย
☐2) หญิง

2.อายุ

☐1) 30 ปี หรือต่ากว่า
☐2) 31-40 ปี
☐3) 41-50 ปี
☐4) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3.รายได้ต่อเดือน (บาท)

☐1) 10000-20000
☐2) 20001-30000
☐3) 30001-40000
☐4) 40000 ขึ้นไป

4.ระดับการศึกษา

☐1) ต่ากว่าปริญญาตรี
☐2) ระดับปริญญาตรี
☐3) ระดับปริญญาโท
☐4) ระดับปริญญาเอก

5.ระดับตำแหน่งงาน

☐1) ผู้อำนวยการ
☐2) รองผู้อำนวยการ
☐3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
☐4) หัวหน้างาน
☐5) ผู้ปฏิบัติงาน

6. สถานภาพสมรส

☐1) โสด

☐2) หม้าย

☐3) หย่าร้าง

☐4) สมรส

7. ประสบการณ์ทำงาน

☐1) 0-5 ปี

☐2) 6-10 ปี

☐3) 11-15 ปี

☐4) 16-20 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารในองค์กรข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: ให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องเหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การสื่อสารแบบบนลงล่าง					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ					
4.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน					
5.ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6.ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
7.ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้					
8. ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้					
การสื่อสารแบบแนวนอน					
9.เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี					
10.ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
11. ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน					
12.ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน					
การสื่อสารแบบแนวไขว้					
13.ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ					
14. ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ					
15.ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร					
16.ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การกำหนดเป้าหมายขององค์กร					
1.ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน					
2. เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ					
3. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสาร					
4. ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย					
คุณภาพการสื่อสาร					
5.ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน					
6.ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7.ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย					
8. บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร					
การมอบหมายตามหน้าที่					
9. มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน					
10. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทากิจกรรมของหน่วยงาน					
11.การกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล					
12. ผู้บริหาร / หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					

ภาคผนวก ข
แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)
เกี่ยวกับจุดประสงค์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต
(ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา)

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต เพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ในด้านการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะและมีประสิทธิภาพ

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเหมาะสม ตามความรู้สึกโดยแต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินเนื้อหา
0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินเนื้อหา
-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินเนื้อหา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารในองค์กรข้อมูลส่วนบุคคล
คำชี้แจง: ให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องเหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	**ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ**			**ข้อเสนอแนะ**
	+1	.0.	-1.	
การสื่อสารจากบนลงล่าง				
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้				
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ				
4.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว				

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	.0.	-1.	
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน				
5.ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่				
6.ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี				
7.ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้				
8. ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้				
การสื่อสารแบบแนวนอน				
9.เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี				
10.ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว				
11. ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน				
12.ท่านได้รับข่าวสารองค์กร หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน				
การสื่อสารแบบแนวไขว้				
13.ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ				
14. ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ				
15.ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร				
16.ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว				

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	.0.	-1.	
การกำหนดเป้าหมายขององค์กร				
1.ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงาน				
2. เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ				
3. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการสื่อสาร				
4. ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย				
คุณภาพของการสื่อสาร				
5.ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน				
6.ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
7.ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย				
8. บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร				
การมอบหมายงานตามหน้าที่				
9. มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน				
10. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทากิจกรรมของหน่วยงาน				
11.การกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล				
12. ผู้บริหาร / หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน				

ภาคผนวก ค
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล

1. ผศ.ดร. มะดาโอะ สุหลง
   อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. ผศ.ดร. ดวงพร พุทธวงศ์
   อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. ผศ.ดร. สุรมงคล นิ่มจิต
   อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
   มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/ ๒๑๑๓

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะตาโอะ สุหลง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอัครพนธ์ สายจีน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการตรวจสอบงานตกแต่งร้านค้าผู้เช่าภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๐๖๕๙.๐๖/ ๖๑๑๒

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอัครพนธ์ สายจีน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการตรวจสอบงานตกแต่งร้านค้าผู้เช่าภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/ ๖๖๖

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอัครพนธ์ สายจีน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการตรวจสอบงานตกแต่งร้านค้าผู้เช่าภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอัครพนธ์ สายจีน
วัน เดือน ปีเกิด	23 กันยายน 2523
ที่อยู่	9/931 หมู่ที่ 14 หมู่บ้านราชพฤก 10 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง ปทุมธานี 12120
การศึกษา	ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท รังสิต พลาซ่า จำกัด
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้างานฝ่ายตรวจแบบตกแต่งร้านค้า ฝ่ายอาคารและสถานที่
เบอร์โทรศัพท์	092-8972439
อีเมล์	Akraponcpn2523@gmail.com