

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

มาริษา สุจิตวานิช^{1*} และ สหรัฐ อ่อนดี¹

¹สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม

*voon58@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ การวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 189 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้จำนวน 128 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายปัจจัย ดังนี้ ลำดับที่ 1. ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ลำดับที่ 2. ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และลำดับที่ 3. การรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้แก่ 1. การสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โลกออนไลน์ และ เฟซบุ๊ก 2. การสร้างรูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระ และปรับช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และ 3. การพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้างเนื้อหาที่ดี หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ปัจจัยการสื่อสาร ประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



Factors Affecting Communication Efficiency in the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute

Marisa Sujittavanich^{1*} and Saharat Ondee²

¹Communication Arts Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University,

Nakhon Pathom

*voon58@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study 1) factors affecting the efficiency of communication in the organization of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute 2) Guidelines for improving the efficiency of communication in the organization of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute survey research. The research tools were questionnaires, data collection with a sample group of personnel of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute, of 189 people using random and random sampling method, 128 people were data were analyzed by using statistical package. Statistics for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results of the research were as follows: 1) Factors affecting the efficiency of communication in the organization of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute in overall and each factor is at a high level. Each factor can be considered as follows: 1. The communication skill factor of the audience that affects the communication efficiency The mean value is 4.20. 2. The communication skill factor of messengers affecting communication efficiency. The mean was 4.12 and 3. The perception and understanding of the type of news was effective. The mean was 3.87, respectively. 2) Guidelines for improving the efficiency of communication in the organization of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute: 1. Building a communication system for the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute to be effective, such as websites, electronic systems electronic mail, line and facebook. 2. Creating a pattern content method and adjust the channel accordingly in line with the needs of target groups at all levels Continuous evaluation of communication performance; and 3. Continuous development of communication personnel by defining courses such as social media courses news writing course good content creation Effective corporate communication course

Keywords: communication factors, efficiency, organizational communication, Bunditpatanasilpa Institute

1. บทนำ

ปัจจุบันผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็วโดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล สังคม และองค์กร อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นจึงต้องมีการปรับตัวในทุกกระดับ โดยเฉพาะในระดับองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร “การสื่อสาร” เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญ เป็นกระบวนการและเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับนโยบายไปจนถึงระบบปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม พร้อมทั้งนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทักษะคิดและค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กร ไปสู่ความสำเร็จได้ ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนใหญ่ในองค์กรขนาดใหญ่มักจะประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระดับการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และการสื่อสารของคนภายในองค์กรส่วนมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้หลายปัจจัย และอาจจะเกิดจากปัจจัยที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ ความเข้าใจจึงส่งผลให้การรับข้อมูลข่าวสารนั้นผิดพลาดได้ และทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาภายหลังภายในองค์กร นอกจากนั้นอาจเกิดจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความรู้ที่แตกต่างกัน การถ่ายทอดของข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาร ยิ่งไปกว่านั้นในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขัน และเกิดการเปลี่ยนแปลงสูง องค์กรเองจะต้องสร้างความชัดเจนขององค์กรและความมั่นคงขององค์กร เพื่อจะได้เห็นเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนมากขึ้น อาจจะเริ่มจากการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ โดยการระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเองจะต้องมีความรู้ที่ใกล้เคียงกัน จะได้มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และเป็นไปในทางเดียวกันที่จะพัฒนาการสื่อสารให้ดีขึ้นได้นั้นอาจจะดูจาก วัฒนธรรม การสื่อสารของผู้รับสารหรือผู้ส่งสาร เมื่อเข้าใจสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารหรือผู้ส่งสาร สามารถเลือก ที่จะใช้วิธีการสื่อสารเพื่อที่จะง่ายต่อการสื่อสารกัน

สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ [1] มีภารกิจหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีการดำเนินการแบ่งส่วนราชการเป็นหลายฝ่าย และทุกฝ่ายมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอด ซึ่งจากโครงสร้างขององค์กรที่มีการแบ่งฝ่ายบริหารหลายฝ่ายมีความสลับซับซ้อน อาจทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือเกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรจึงต้องเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อปัญหา การสื่อสารในองค์กร ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา เพราะปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ นั้น อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยรวม ในขณะที่ความ เข้าใจและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารยังช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทาง ในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ให้ประสบความสำเร็จ และสร้างความน่าเชื่อถือ ความศรัทธาให้กับประชาชนได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจและเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



2.2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นกรอบในการทำวิจัย ดังนี้

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร [2] การสื่อสาร เป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อโดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือ สัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอด ความคิดของตนเองกลับสู่ผู้ส่งสารอีกครั้งหนึ่งโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น คำพูด ท่าทาง รวมไปถึงสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ สื่อสิ่งพิมพ์เช่น หนังสือพิมพ์นิตยสารจดหมาย สื่อวิดีโอ ฯลฯ องค์ประกอบของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสาร เมื่อกล่าวถึง การสื่อสาร เรื่องแรกที่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกันก็คือ องค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย [3] 1. ผู้ส่งสาร (Source หรือ Sender) 2. สาร (Message) 3. ช่องสารหรือสื่อ (Channel หรือ Medium) 4. ผู้รับสาร (Receiver) 5. ผลสะท้อนกลับ (Feedback)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กรของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นแล้ว ยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ด้วยวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระดมสิ่งที่มีประสิทธิภาพในองค์กรต้องกระทำเพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์กร เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ ถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ

กระบวนการสื่อสารในองค์กร กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 1) ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (Sender) 2) ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (Receiver) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) 4) สัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbols)

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อที่จะกระจายและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกดี ๆ ในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้ร่วมงานทุก ฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่มีรายละเอียดที่ คล้ายคลึงกัน

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร กล่าวว่า การสื่อสารขององค์กร (organizational communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้น การสื่อสารขององค์กร จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ช่องทางการสื่อสารในองค์กร กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นช่องทางในการ ส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร มักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวางโครงสร้างขององค์กรและ การวางระบบงาน เพราะทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การ ปฏิบัติงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรมีด้วยกันหลาย รูปแบบการเลือกวิธีการสื่อสารนั้นมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง มีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดหรือข้อมูลนั้นเป็นความลับหรือไม่ หากเผยแพร่ให้ผู้ใช้จำนวนมากจะ เกิดผลเสียหายหรือไม่ โดยรูปแบบช่องทางการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร สามารถจำแนกออก ได้ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication Channels) 2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication Channels)

การติดต่อสื่อสาร สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ สิวท และมูลเลอร์ [4] ได้ศึกษาวิจัยการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 แบบนี้ และสรุปผลว่า การติดต่อสื่อสารทางเดียวมีความรวดเร็ว และความเป็นระเบียบมากกว่าการ ติดต่อสื่อสารสองทาง อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารสองทางจะสร้างความเข้าใจและ การตัดสินใจ ได้มากกว่าซึ่งในองค์กรสามารถใช้ได้ทั้ง 2 แบบ แต่จะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ 1) การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) 2) การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร มี 4 ลักษณะ คือ [5] ได้กล่าวว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กร มี 4 ลักษณะ ดังนี้ 1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) 2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) 3. การสื่อสารในแนวนอน (Later or Horizontal Communication) 4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication)

สื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร จิรัชยา [6] กล่าวว่า สื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กร หรือหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภท ได้แก่ 1) สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ 2) สื่อบุคคล 3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร อธิบายไว้ว่า อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กร มีดังนี้ 1) ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic Problems) 2) การบิดเบือนสาร (Message Distortion) 3) การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration) 4) เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message Timing)

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร ศิริวิชญ์ [7] ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าหมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือการดำเนินงานได้ บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนร่วมประกอบที่เอื้ออำนวยทั้งงานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นหากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานนี้เป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร Dhanashree Karekar, The Seven C's of Effective Business Communication, [8] กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลเมื่อผู้รับสารเข้าใจความหมายเดียวกันกับผู้ส่งสารตั้งใจจะถ่ายทอด สำหรับการสื่อสารที่ดีนั้น เพื่อให้มีประสิทธิผลต้องมีคุณสมบัติ 7 ประการ ดังนี้ C ที่ 1 Clear ชัดเจน C ที่ 2 Concise มีความกระชับ C ที่ 3 Correct มีความถูกต้อง C ที่ 4 Courteous มีความสุภาพ C ที่ 5 Concrete มีความสร้างสรรค์ C ที่ 6 Consider มีความน่าเชื่อถือ และ C ที่ 7 Complete มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วยหลายปัจจัย ดังนี้ 1) ทักษะในการสื่อสาร 2) เจตคติ และ 3) ระดับความรู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ อนึ่ง การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึง เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จิรัชยา [6] กล่าวว่า ปัจจัยหลายอย่างและที่สำคัญก็คือ ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน จะต้องมีความสัมพันธ์อันดี ได้แก่ ความจริงใจ ความปรารถนาดี ความมีน้ำใจ



การพัฒนาบุคลากรสำหรับการสื่อสารในองค์กร กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้านได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี การเป็นผู้ตอบสนองที่ดี และการพัฒนาทักษะที่ดี

3.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2550 เป็นที่ 62 ในรัชกาลปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจัดการศึกษา ระดับปริญญาตรีในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ตามความในมาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550” มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีใน สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2541 มาตรา 4 ให้รวมสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ การจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2541 วิทยาลัยนาฏศิลป์ วิทยาลัยนาฏศิลปกาฬสินธุ์ วิทยาลัยนาฏศิลปจันทบุรี วิทยาลัยนาฏศิลปเชียงใหม่ วิทยาลัยนาฏศิลปนครศรีธรรมราช วิทยาลัยนาฏศิลปนครราชสีมา วิทยาลัยนาฏศิลปพัทลุง วิทยาลัยนาฏศิลปร้อยเอ็ด วิทยาลัยนาฏศิลปบุรีรัมย์ วิทยาลัยนาฏศิลปสุโขทัย วิทยาลัยนาฏศิลปสุพรรณบุรี วิทยาลัยนาฏศิลปอ่างทอง วิทยาลัยช่างศิลป์ วิทยาลัยช่างศิลป์ นครศรีธรรมราช และวิทยาลัยช่างศิลปสุพรรณบุรี มาจัดตั้งเป็นสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ตามพระราชบัญญัตินี้

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประเภทของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 189 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวนประมาณ 128 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 128 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4.2 ประเภทของข้อมูล คือ แบบสอบถาม ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่เคยมีมาและมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนีวารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งระบบเอกสารและระบบออนไลน์

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) **ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องและแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2) **แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Questionnaire) จำนวน 128 ชุด โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

4.4 การตรวจสอบเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา



4.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล

4.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์แบ่งได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการปฏิบัติงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	49.22
หญิง	65	50.78
รวม	128	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	31	24.22
31 - 40 ปี	51	39.84
41 - 50 ปี	19	14.84
51 ปีขึ้นไป	27	21.09
รวม	128	100.0
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	10.16
ปริญญาตรี	95	74.22
สูงกว่าปริญญาตรี	20	15.62
รวม	128	100.00
ประเภทการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	35	27.34
พนักงานราชการ	39	30.47
ลูกจ้างเหมาบริการ	54	42.19
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.78 และเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 49.22 จำแนกตามอายุ



พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.84 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 รองลงมา อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 และอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 74.22 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 และ สำเร็จ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.19 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.47 และเป็นข้าราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ขอนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย

ปัจจัยที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ ส.อ.สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร	4.12	1.01	มาก
2	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร	4.20	0.94	มาก
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.87	1.08	มาก
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.83	1.08	มาก
ภาพรวม		4.01	1.03	มาก

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 เมื่อ พิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 รองลงมาอันดับหนึ่งคือ ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่ง สารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 รองลงมาอันดับสองคือ ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08 ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากอันดับสุดท้ายคือ ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08

ตอนที่ 3 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.3 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	สร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail), Line, Facebook	118	92.20	10	7.80
2.	พัฒนารูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้อง กับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	121	94.50	7	5.50
3.	มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	118	92.20	10	7.80
4.	พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้างcontent ที่ดี, หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	115	89.80	13	10.20

จากตารางที่ 5.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ (website) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางนี้จำนวน 118 คน เป็นร้อยละ 92.20

2. การพัฒนารูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางนี้จำนวน 121 คน เป็นร้อยละ 94.50

3. การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางนี้จำนวน 118 คน เป็นร้อยละ 92.20

4. การพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้างเนื้อหา (content) ที่ดี หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางนี้จำนวน 115 คน เป็นร้อยละ 89.8



6. สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างเหมาบริการ

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สรุปได้ดังนี้

1) ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ผู้ส่งสารใช้คำพูดเป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รองลงมาอันดับสองคือ ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร รองลงมาอันดับสามคือ เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ไม่วกไปมา

2) ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ รองลงมาอันดับหนึ่งคือ ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องของผู้ส่งสารมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รองลงมาอันดับสองคือ ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร รองลงมาอันดับสามคือ ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3) ด้านการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ คำสั่ง/นโยบายของผู้บริหาร รองลงมาอันดับหนึ่งคือ ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน รองลงมาอันดับสองคือ ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร รองลงมาอันดับสามคือ ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป รองลงมาอันดับสี่คือ ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงาน และอันดับสุดท้ายคือ ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก

4) การรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพใน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ทางโทรศัพท์ รองลงมาอันดับหนึ่งคือ การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่าง ๆ หรือการประชุมภายในสำนักงาน ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน สำนักเดียวกันหรือต่าง รองลงมาอันดับหนึ่งคือ สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เช่น กลุ่ม สนอ. กลุ่มกองต่าง ๆ รองลงมาอันดับสองคือ บันทึกรายข้อความ เช่น หนังสือเวียน รองลงมาอันดับสามคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก

2. การพัฒนารูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ

3. การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควรมีการทำการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร

4. การพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้างเนื้อหา (content) ที่ดี หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

7. อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้แก่ ลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับ นันทนา [9] ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอทิกานิ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจาก บุคลากรของบริษัทฯ จำนวน 150 คน ระยะที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดคือด้านผู้รับสาร มักจะปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่าง เคร่งครัด รองลงมาคือ ด้านผู้ส่งสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มักใช้วาจาในการพูด และสนทนาเป็นส่วนใหญ่สำหรับปัญหา และอุปสรรคมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการ สื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ในการพูด และเขียน ส่วนแนวทางในการพัฒนา การสื่อสาร ควรมีการฝึกอบรมทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานที่จำเป็นติดต่อกับชาวต่างประเทศ

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ (website) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และไลน์ (Line) การพัฒนารูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระ และ ปรับช่องทางให้เหมาะสม ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้างเนื้อหาที่ดี หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพพร [10] ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครปฐม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทางสถิติที่ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร มีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมาคือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร และบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายงานตามบทบาท หน้าที่ บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครปฐม รับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกคือจากเพื่อนร่วมงานเดียวกัน รองลงมาคือจาก เพชบุ๊ค และจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ และพบว่า บุคลากรมีความต้องการรับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกจาก เพชบุ๊ค รองลงมาข้อความสั้น (SMS) และจากการประชุมในหน่วยงาน

8. ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาในเรื่องการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
2. ควรศึกษาในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
3. ควรศึกษาในเรื่องรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาริชา สุจิตวนิช อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์นิเทศ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

10. เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. (2560). **ประวัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์**. ค้นเมื่อ มีนาคม, 15, 2022 จาก <https://www.bpi.ac.th/>
- [2] อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] ไมตรีศรี บัวจันทร์. (2558). สภาพความต้องการและแนวทางในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี. วิทยานิพนธ์.
- [4] ลีวิท และมุลเลอร์. (Leavitt and Moller 1951). **รูปแบบการติดต่อสื่อสาร**. ค้นเมื่อ มีนาคม, 15, 2022 จาก <http://supat53191440328.blogspot.com/>
- [5] ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). **การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- [6] จิรัชยา ตุงเครือคำ. (2557). **สื่อสารอย่างไรให้เกิดความเข้าใจในองค์กร**. ค้นเมื่อ มีนาคม, 16, 2022 จาก <https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTEExMTU2>
- [7] ศิริวิทย์ เวชกิจ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. นครราชสีมา : คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- [8] Dhanashree Karekar. (2016). **The Seven C's of Effective Business Communication**. ค้นเมื่อ มีนาคม, 17, 2565 จาก www.linkedin.com
- [9] วันทนา ชื่นฤทัย. (2554). **การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอทีทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- [10] พรรณพร โภคัง. (2554). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร**. รายงานการวิจัย. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี.