

## รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในองค์กร ของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ปณิธาน รอดเจริญ<sup>1</sup> และ มาริษา สุจิตวนิช<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาניתศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

\*voon58@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร 3) ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 128 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีการใช้ในระดั้มาก โดยเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีการใช้ในระดั้มาก เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับว่างานที่ได้รับมอบหมายไปแล้วได้ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน มีการใช้ในระดั้มาก เป็นการที่บุคลากรในองค์กร มีการพูดคุยสื่อสารกันเพื่อประสานงาน ขอข้อมูลหรือการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร โดยสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลทัศนคติ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีการใช้ในระดั้มาก เป็นการลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยเชื่อมโยงเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว มีการตอบกลับข้อคำถามหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 3) ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบุคลากร บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดั้มาก โดยบุคลากรภายในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ระบุข้อบกพร่องและดูแลคุณภาพงานได้ บุคลากรเข้าใจกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างดี ส่งผลให้สามารถทำงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด

**คำสำคัญ:** รูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประสิทธิภาพการทำงาน



## Communication Styles and Use of Social Media Correlated with Internal Performance of the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute

Panithan Rodjaroen<sup>1</sup> and Marisa Sujittavanich<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Communication Arts Faculty of Management Science

Nakhon Pathom Rajabhat University

\*voon58@hotmail.com

### Abstract

The objectives of this research were to study 1) the internal communication model 2) The use of social media by personnel 3) Work efficiency within the organization. The sample group was the Office of the President. Bunditpatanasilp Institute, 128 people. The research tools were questionnaires, data analysis using statistical software package. Statistics for data analysis were percentage, means and standard deviation.

The research findings were as follows: 1) the internal communication style: Top-down communication style used to a large extent and communicated from the supervisor to the operator. For the notify important information or the policies in the operation within the organization to the personnel, bottom-up communication style was used to a large extent and communicated the operators to supervisors and checked the work as a result of the work that has already been assigned. Horizontal communication format was used at high levels of the personnel in the organization to request information or receive information from the organization that can exchange attitude information and jointly solve problems in operation and cross communication style. It was used at high levels for short time and stepped to work because some jobs that can unable to wait for line communication. 2) The use of social media by personnel, personnel can find information and contact work more conveniently through social media such as Line, Facebook, E-mail, etc. Social media can be used to help connect with the work team quickly. Encourage others in your team to use social media to communicate much more because there is no cost and convenience and reply to questions or send assignments to colleagues via social media. 3) For Work efficiency within the organization Institute Personnel, they are highly efficient in their work. The personnel within the organization can prioritize tasks and identify defects and take care of work quality. Personnel understand rules and regulations and how to perform their duties well for a result, the work can be completed on time.

**Keywords:** communication style use of social media work efficiency

## 1. บทนำ

สิ่งมีชีวิตแต่ละชนิดมีการสื่อสารที่แตกต่างออกไป มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตแรกที่มีการตั้งหลักฐานการบอกเล่าผ่านรูปภาพในถ้ำ บอกเล่าสิ่งต่างๆ มากมายเพื่อบอกเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้น บอกเล่าวิธีการ หรือสร้างเพื่อความสวยงาม วิธีการแรกดังกล่าวเมื่อผ่านยุคสมัยมาจนถึงยุคอียิปต์ได้มีการใช้กระดาษในการเขียนบอกเล่าเรื่องการส่งสารต่างๆ นานา จนมาถึงยุคอารยธรรมกรีก – โรมันที่มีการใช้การสื่อสาร หรือการเขียนเรื่องราวต่าง ๆ ลงในกระดาษอย่างแพร่หลาย [1] การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร [2]

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ภายในองค์กร ประกอบด้วยกันหลายส่วนถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองมีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่างหลากหลาย การมีวัฒนธรรม และพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นเหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้ คงอยู่ได้ ปัจจุบันผู้บังคับบัญชาจะติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะใช้วิธีการส่งสารในแนวดิ่ง ทำให้ขาดการมี ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีควรใช้ การสื่อสารสองทางกับบุคลากรภายในองค์กร หรือบุคลากรกับบุคลากรภายใน องค์กรเดียวกันก็ควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง ในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีระดับการสื่อสารอยู่หลายระดับด้วยกันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่าง บุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจง การชี้แจงด้านเอกสาร วารสาร หรือระบบ Internet และ E – mail ภายในองค์กร การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่าง บุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิด ความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี [3]

การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและวิทยาลัยในเครือนาฏศิลป์แต่ละจังหวัดเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยเน้นที่ความรวดเร็วและการใช้สื่อที่หลากหลาย ส่วนการสื่อสารภายนอกองค์กรนั้น เน้นการสื่อสารไปยังนักเรียน นักศึกษาที่สนใจจะเข้าศึกษาต่อแบบสองทาง และเน้นการใช้สื่อ ที่หลากหลายเช่นกัน ได้แก่ การใช้ Facebook , TikTok , Instagram และเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ทำให้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลา [4] โดยการประสานงานภายในองค์กรก็จะเป็น การติดต่อสื่อสารกันเพื่อกำหนดแผนกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในนโยบายต่าง ๆ ในทิศทางเดียวกัน ส่วนการประสานงานภายนอกองค์กรคือการติดต่อประชาสัมพันธ์แก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้พันธกิจ และกิจกรรมขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์

ดังนั้นเมื่อพิจารณาในภาพรวมรูปแบบการสื่อสารองค์กรและการใช้สื่อสังคมออนไลน์จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาฝึกงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ รวมไปถึงข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยผลการศึกษจะทำให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ต่อไป



## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 2.2 เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

## 3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นกระบวนการ ติดต่อสื่อสาร รูปแบบต่างๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธี หลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตาม ความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของ การติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์สังคมออนไลน์มีรากฐานมาจากคำว่า ที่เกิดในบริบท ของธุรกิจ อ้างอิงถึงการเชื่อมต่อกันทางความสัมพันธ์ทางธุรกิจมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกิดขึ้นระหว่าง หุ่นส่วนทางธุรกิจ ส่วนในบริบทด้านการค้าพบว่าสื่อสังคมออนไลน์ให้ ผลประโยชน์แก่ธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้รวมถึงการ ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจขององค์กร สื่อสังคมออนไลน์มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรขนาดเล็ก โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่า

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวนประมาณ 128 คน โดยใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร [5] ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ทั้งเพศหญิงและ เพศชาย ดังนี้

4.3 ประเภทของข้อมูล ได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการ สรุปลผล ประกอบด้วย

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในเดือน ธันวาคม - เมษายน พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้ ขอความร่วมมือและจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง รวบรวมแบบสอบถาม ที่กรอกข้อมูลแล้ว มาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย และนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำข้อมูล จัดลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

## 5. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ขอนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย

	รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>การสื่อสารแบบบนลงล่าง</b>				
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.52	0.64	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร	4.56	0.60	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	4.58	0.59	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	4.57	0.63	มาก
	ภาพรวม	4.55	0.61	มาก
<b>การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน</b>				
5	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	4.24	0.92	มาก
6	ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	4.17	0.97	มาก
7	ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้	4.15	1.00	มาก
8	หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	4.20	0.88	มาก
	ภาพรวม	4.53	0.66	มาก
<b>การสื่อสารแบบแนวนอน</b>				
9	เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสาร ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัว	4.42	0.66	มาก
10	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.49	0.64	มาก
11	ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน	4.40	0.60	มาก
12	ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.61	มาก
	ภาพรวม	4.41	0.62	มาก



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงาน อธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย (ต่อ)

	รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>การสื่อสารแบบแนวไขว้</b>				
13	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ	4.58	0.61	มาก
14	ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ	4.13	0.93	มาก
15	ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	4.38	0.71	มาก
16	ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.56	มาก
	ภาพรวม	4.42	0.70	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

**การสื่อสารแบบบนลงล่าง** ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  =4.58) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.57) ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X}$  =4.57) ผู้บังคับบัญชาของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ( $\bar{X}$  =4.52) ตามลำดับ

**การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน** ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{X}$  =4.24) หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา ( $\bar{X}$  =4.20) ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ ( $\bar{X}$  =4.17) ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ ( $\bar{X}$  =4.15) ตามลำดับ

**การสื่อสารแบบแนวนอน** ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ( $\bar{X}$  =4.49) เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสาร ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัว ( $\bar{X}$  =4.42) ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน ( $\bar{X}$  =4.40) ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}$  =4.33) ตามลำดับ

**การสื่อสารแบบแนวไขว้** ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.61) ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ( $\bar{X}$  =4.58) ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X}$  =4.38) ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ( $\bar{X}$  =4.13) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ขอเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้อีเมลออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย

	การใช้อีเมลออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>การใช้อีเมลออนไลน์</b>				
1	ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail เป็นต้น	4.67	0.55	มาก
2	ท่านมีการตอบกลับข้อความหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail เป็นต้น	4.11	0.60	มาก
3	ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้อีเมลออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	4.40	0.60	มาก
4	ท่านใช้อีเมลออนไลน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว	4.48	0.62	มาก
	ภาพรวม	4.41	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้อีเมลออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.41) ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail เป็นต้น ( $\bar{X}$  =4.67) ท่านใช้อีเมลออนไลน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.48) ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้อีเมลออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.48) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย

ข้อที่	ทักษะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน ละเอียดเรียบร้อย	4.18	0.76	มาก
2	ท่านมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็นชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	4.46	0.80	มาก
3	ท่านมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.48	0.57	มาก
4	ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.38	0.62	มาก
5	ท่านและผู้บังคับบัญชามีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน	4.46	0.55	มาก
6	ท่านมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	4.55	0.52	มาก
7	ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ	4.57	0.56	มาก



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวมและรายปัจจัย (ต่อ)

ข้อที่	ทักษะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
8	ท่านทำงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด	4.59	0.55	มาก
9	ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานอย่างชัดเจน	4.71	0.48	มากที่สุด
10	ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เสียเวลาเปล่า	4.66	0.48	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.50	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.50) ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานอย่างชัดเจน ( $\bar{x}$  = 4.71) ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เสียเวลาเปล่า ( $\bar{x}$  = 4.66) ท่านทำงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 4.59) ตามลำดับ

## 6. สรุปผลการวิจัย

6.1 รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมาคือ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รองลงมาคือ รูปแบบการสื่อสารแนวไขว้ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับสุดท้ายคือ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ส่วนรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ได้แก่ 1.การสื่อสารรูปแบบบนลงล่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาอันดับสองคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 2.การสื่อสารรูปแบบล่างขึ้นบน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา รองลงมาอันดับสองคือ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ 3.การสื่อสารรูปแบบแนวไขว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ รองลงมาอันดับสองคือ ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และอันดับสุดท้าย คือ ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 4.การสื่อสารรูปแบบแนวนอน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสาร ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธ์ภาพส่วนตัว รองลงมาอันดับสองคือ ท่านรับฟัง



ปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

**6.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์** พบว่า บุคลากรมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น หรือตอบข้อคำถามรวมถึงส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ การหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail เป็นต้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยให้สามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว มีการตอบกลับข้อคำถามหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook E-mail เป็นต้น

**6.3 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์** พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานแบ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. ปัจจัยความถูกต้องในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ท่านมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็นชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร และอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน ละเอียดเรียบร้อย 2. ปัจจัยการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ท่านมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาอันดับสองคือ ท่านและผู้บังคับบัญชามีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 3. ปัจจัยการทำงานสำเร็จตรงเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เสียเวลาเปล่า และอันดับสุดท้าย คือ ท่านทำงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

**7.1 รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์** บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยมีรูปแบบดังนี้ 1) **รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง** บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก กล่าวคือ การสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [6] เรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร รวมทั้ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรภายใน สบ. อยู่ในระดับมาก และการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ และ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบ. ในระดับปานกลาง 2) **รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน** บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก



เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับมอบหมายไปแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหา ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที ซึ่งสอดคล้องงานวิจัย [7] เรื่องพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ อุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่สื่อสารกับ ผู้ร่วมงานด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ร้อยละ 66.75 เมื่อองค์กรมีข่าวสาร สำคัญ มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน ร้อยละ 33.00 ในหน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์และ การสื่อสารที่ดีต่อกันโดยจัดกิจกรรม เชื่อม ความสัมพันธ์เช่น กีฬา ทาบุญ ร้อยละ 35.50 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้ด้วยวิธีผ่านกล่องรับ ข้อคิดเห็น ร้อยละ 54.75 3) **รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน** บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การสื่อสารแบบแนวนอน เป็นการที่บุคลากรในองค์กร มีการพูดคุยสื่อสารกันเพื่อประสานงาน ขอข้อมูลหรือการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร โดยสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลทัศนคติ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่อาจจะเป็นการรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ แลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [8] เรื่อง รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ4) **รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้** บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน ไม่ว่าจะมาตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [9] เรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชายนแอนลิวิลล่า ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับ การเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชายนแอนลิวิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชายนแอนลิวิลล่า รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้ และ

**7.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานอิกราบติ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์** บุคลากรมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่อกันได้สะดวกยิ่งขึ้น หรือตอบข้อคำถามรวมถึงส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [10] เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์หาเพื่อนร่วมงาน / การจัดประชุม / หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร /E-mail /วารสารโรงพยาบาล/E-mail ส่วนตัว/Facebook/MSN และพนักงานภายในองค์กรมีความคิดเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแนวราบ รองลงมา เป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความเห็นว่า คุณภาพของการ สื่อสารภายในโรงพยาบาลมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

**7.3 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์** บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรภายในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ระบุข้อบกพร่องและดูแลคุณภาพงานได้ บุคลากรเข้าใจกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างดี ส่งผลให้สามารถทำงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [11] เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน ทางสถิติที่ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร มีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมาคือ บุคลากรมี ประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร และบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายงานตามบทบาท หน้าที่ บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกคือจากเพื่อนร่วมงานเดียวกัน รองลงมาคือจาก Facebook และจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ และพบว่าบุคลากรมีความต้องการรับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกจาก Facebook รองลงมาจากข้อความสั้น(SMS) และจากการประชุมในหน่วยงาน และบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศ อายุรายได้ต่อ เดือน ระดับการศึกษาและสถานภาพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรโดยรวมแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 8. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่น ๆ หรือระดับกระทรวง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและวงกว้างมากขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมองค์กร อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกันด้วย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับนั้น จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในการพัฒนาและเตรียมแนวทางในการแก้ปัญหาในรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น

8.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมด้วย เช่น ลำดับชั้นในการบริหาร (ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา) บรรยากาศองค์กร (ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ฯลฯ) เป็นต้น

8.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไขที่ตรงประเด็นมากขึ้น เช่น ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ความผูกพันกับหน่วยงาน (ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อหน่วยงาน ความตั้งใจในการทำงานในหน่วยงานในระยะยาว) เป็นต้น

## 9. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวนิช อาจารย์นิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำปรึกษาคำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ นางนิภา โสภาสัมฤทธิ์ อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ดร.สุรัตน์ จงดา ผู้ช่วยอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ นางสาวณัฐพัชร์ คุ่มบัว หัวหน้าฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ บุคลากรในฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทุกท่านที่คอยให้คำชี้แนะและคอยช่วยตรวจทานวิจัย รวมทั้งบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้



## 10. เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Chatchapol Kiatkhajanatada. (2013) 500 Million Years of Love, Volume 1, Emotional Science, Love and Hate. 4th edition. Bangkok: Printing business line.
- [2] Marisa Sujittavanich and Saharat Ondee. (2022) Factors Affecting Communication Efficiency in the Office of the President Bunditpatanasilpa Institute The 14th National Academic Conference, Nakhon Pathom Rajabhat University, 7 – 8 July 2022, research and create innovation and technology to support Thai society in the digital world era.
- [3] Nattaya Kriangchaipruek. (2014) Techniques for communication within the organization. Internal Communication Techniques Manual of Division Personnel Health Education. Bangkok: Department of Health Service Support. Ministry of Public Health
- [4] Bunditpatanasilpa Institute (2023) Information about Bunditpatanasilpa Institute. Retrieved on February 28, 2023, from <https://www.bpi.ac.th/>
- [5] Taro Yamane. (1973) Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper & Row.
- [6] Panida Kriangtaweewsup and other. (2018) Communication's Pattern Relating Work Efficiency Within Organization: A Case Study Of Public Debt Management Office Veridian E-Journal, Silpakorn University ISSN 1906 - 3431
- [7] Noppadon Poonputtaphong. (2016) A Study of Communication Behaviors in Industrial Business Organizations Research Article Journal of Humanities and Social Sciences Ratchaphruek University Year 2 No. 1 (February - May 2016)
- [8] Apisada Wattanaseri. (2014) Communication styles and important factors affecting communication efficiency. within the organization, case study SCB Asset Management Co., Ltd. Retrieved February 28, 2023, from <http://thaiejournal.com/journal/2014volumes2/32.pdf>
- [9] Ratthanon Nongyai. (2015) Factors of communication within the organization affecting employees' exposure to news. hotel case study The Zign and Villa. Master's thesis, Burapha University.
- [10] Chantira, the sacred dragon. (2013) Employee Opinions on Internal Communication: A Case Study of Nonthavej Hospital. Master of Business Administration Thesis Business Administration Faculty of Business Administration Dhurakij Pundit University
- [11] Panpaporn Pokang. (2013) Guidelines for improving communication efficiency within the organization of the Faculty of Agricultural Technology. Report Research. Pathum Thani : Rajamangala University of Technology Thanyaburi.