



ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร  
ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร  
ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง  
RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION BEHAVIORS  
AND PERCEIVED INTRA-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION  
EFFECTIVENESS OF THE MANAGEMENT STAFF  
AT A SELECTED INDEPENDENT ORGANIZATION

นางเยาว์ ประแดงปุย  
NONGYAOW PRADANGPUY

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2561



ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร  
ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร  
ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง  
RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION BEHAVIORS  
AND PERCEIVED INTRA-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION  
EFFECTIVENESS OF THE MANAGEMENT STAFF  
AT A SELECTED INDEPENDENT ORGANIZATION

นางนงเยาว์ ประแดงปุย  
NONGYAOW PRADANGPUY

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร  
ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร  
จัดการองค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

ชื่อ นามสกุล นางนงเยาว์ ประแดงปุย

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชา การจัดการ

คณะ บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์

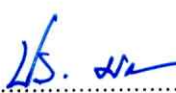
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

  
.....กรรมการ  
(ดร.ณัฐชา อารังโชติ)

  
.....กรรมการ  
(ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ดร.ปริญญา มากลิน)

วันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง
ชื่อ สกุล	นางนงเยาว์ ประแดงปุย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ประสิทธิภาพของการสื่อสาร และศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมในการรับรู้ข่าวสารกับควมมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง จำนวน 70 ชุด เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Rho) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสอายุ 51 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ด้านพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร การเปิดรับข่าวสารของพนักงานจะให้ความสนใจเรื่องภายในองค์กรเป็นอันดับแรก โดยเลือกสนใจข้อมูลข่าวสารในส่วนงานของตนเองหรือเรื่องสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นหลัก ด้านความถี่และช่องทางการสื่อสารจะเน้นในเรื่องของ E-mail ภายในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ Facebook และ Line เป็นอันดับรองลงมา ซึ่งเป็นเพราะข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือสื่อสารขององค์กรซึ่งถือเป็นช่องทางการติดต่อจากภายนอก ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่ตรงประเด็น ความรวดเร็ว หรือการรับรู้อย่างทั่วถึงจะเป็นการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรหรือส่วนงานของตนเองเป็นหลัก ทั้งนี้หากดูถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลจะให้ความสำคัญกับเนื้อหา คำสั่ง ที่มาจากภายในองค์กรมากกว่าส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์สอดคล้องต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ พนักงานขององค์กรนี้จะให้ความสนใจกับการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรอย่างมาก

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ข่าวสาร ประสิทธิภาพการสื่อสาร

<b>Independent Study Title</b>	Relationship between Communication Behaviors and Perceived intra-organizational Communication Effectiveness of the management staff at a selected independent Organization
<b>Author</b>	Mrs. Nongyaow Pradangpuy
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Field Study</b>	Management
<b>Academic Year</b>	2018

## ABSTRACT

The purpose of this descriptive study is to behaviors perceived, communication effectiveness and the relationship between communication behaviors and perceived intra-organizational communication effectiveness, using 70 sets of closed-end questionnaires as a tool for data collection from employees at a selected independent organization. Statistical methods for data analysis included percentage, mean( $\mu$ ), standard deviation( $\sigma$ ), and correlation coefficient. The results of the study indicate that most of the survey respondents are male, aged 51 years and older, with a marital status. The education level is bachelor's degree. In respect of information perception, intra-organization matters are the main priority among employees, with a focus on the information within the organizational unit they belong to or benefits related to them. With regard to communication frequency and channels, internal email is mainly used, followed by Facebook and Line respectively, due to restricted access to communication tools at work. On aspect of intra-organizational communication efficiency, straight-to-the-point communication, speed, and perception are found mainly with the matters within the organization or the work unit the employees belong to. When considering the credibility of the information, the emphasis is placed on the content of the order coming from within the organization, substantially affecting the communication efficiency. Thus, there is the close relationship between information

perception and intra-organizational communication efficiency as the correlation is significant at 0.05 level. It can be said that employees at this organization pay considerable attention to the information within organization.

**Keywords :** Communication Behaviors, Perceived, Communication Effectiveness



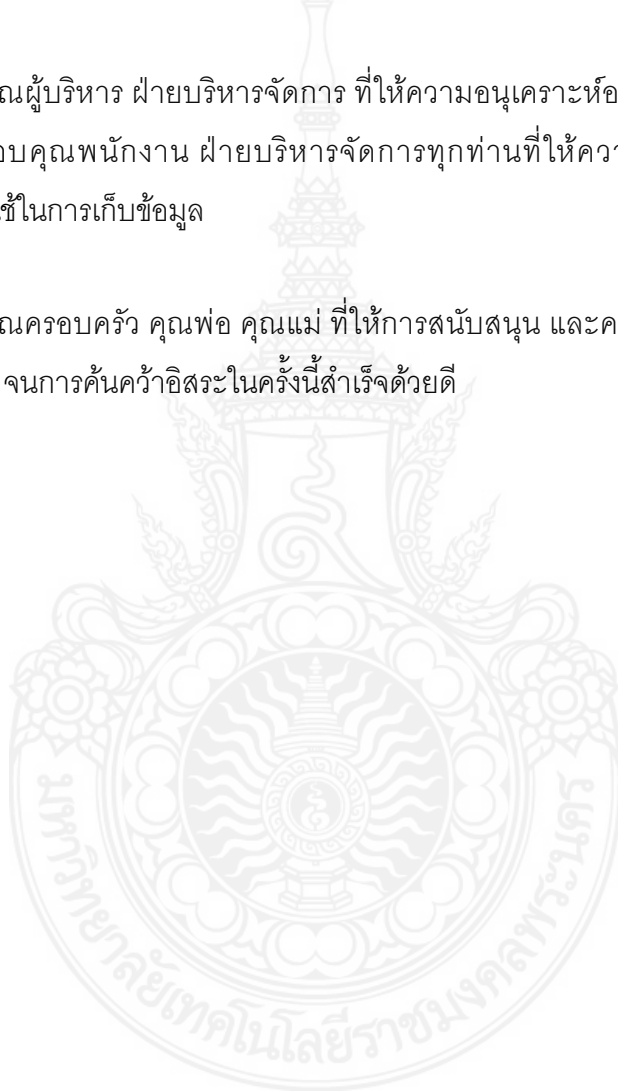
## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี ซึ่งได้มอบความรู้ คำชี้แนะ และให้การปรึกษาที่ดี เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ขอขอบคุณผู้บริหาร ฝ่ายบริหารจัดการ ที่ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้เก็บข้อมูลในองค์กร และขอขอบคุณพนักงาน ฝ่ายบริหารจัดการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน และคอยเป็นกำลังใจในด้านการศึกษาเสมอมา จนการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

นงเยาว์ ประแดงปุย



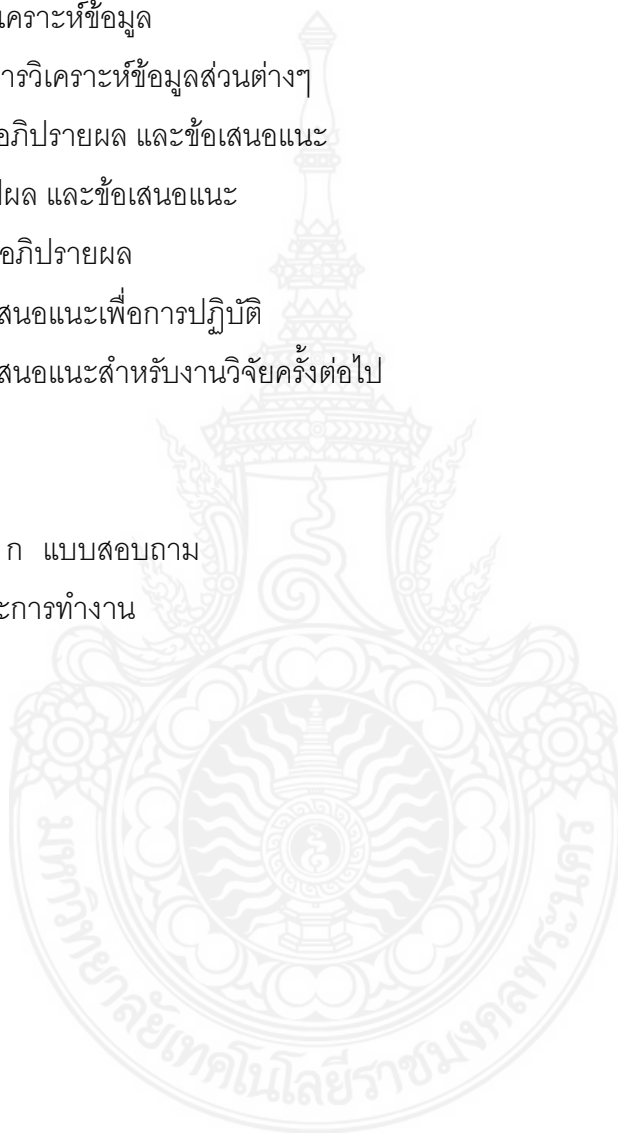
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ของการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.6 คำถามการวิจัย	28
2.7 กรอบและแนวคิดการวิจัย	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย	51
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่างๆ	53
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	62
5.2 การอภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	65
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	73
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	79



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยส่วนบุคคล	30
2.2	ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร	35
2.3	ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กร	40
2.4	ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมจากลักษณะส่วนบุคคล	45
2.5	ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมจากพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร	46
2.6	ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กร	47
3.1	แสดงคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของจำนวนประชากร ที่ใช้ในการวิจัย	49
3.2	แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	52
4.1	จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	54
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย การรับรู้ข่าวสารโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน	55
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยประสิทธิภาพในการ สื่อสารของ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน	58
4.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารกับประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กร	61

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	29



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุกฝ่ายขององค์กร ซึ่งต้องได้รับข่าวสารมากพอและเป็นปัจจุบัน การได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร จำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) จึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับองค์กร เพราะคุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กร คือ ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

การสื่อสารเป็นกลไกพื้นฐานของมนุษย์ที่ทำงานร่วมกันในองค์กร รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเพื่อให้เปลี่ยน พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อความคิด ความรู้สึก โดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร อย่างไรโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่างๆ ในการอยู่ร่วมกัน ทำงานด้วยกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน

องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะทำให้อุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทางนโยบายการดำเนินงานขององค์กร และปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็น

เรื่องที่สำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรขาดประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน และกระทบต่อองค์กรในภาพรวมได้ ในทางตรงกันข้ามหากการสื่อสารขององค์กรมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอก

“กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวกด้วย (ช่อทิพย์ บรมธรรณ์, 2557) หากองค์กรสามารถนำสื่อที่มีในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและแบบทันสมัย มาประยุกต์จะสามารถสร้างรูปแบบสื่อสารที่สามารถยกระดับการพัฒนาองค์กรได้ (สลิตตา สาริบุตร, 2554)

แต่ความเป็นจริงในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรกลับพบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประการและเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยระดับบุคคลคือ ผู้ส่งสารที่ขาดความรู้ในเรื่องที่กำลังทำการสื่อสารหรือมีอคติต่อเรื่องที่กำลังทำการสื่อสารหรือต่อผู้รับสารที่ต้องการจะสื่อ การสื่อสารกับผู้รับสารที่มีระดับความรู้แตกต่างไปจากผู้ส่งสาร หรือการสื่อสารในองค์กรที่ขาดช่องทางการส่งสารไปยังผู้รับสารที่เหมาะสม ทำให้การรับสารไม่ทั่วถึง บิดพลิ้ว คลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดความผิดพลาดและเกิดความเข้าใจผิดระหว่างบุคลากรในองค์กร ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรและหากองค์กรไม่สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ ก็จะเป็นการยากที่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางตามนโยบาย พันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วาง

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการองค์กรอิสระแห่งหนึ่ง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ในปัจจุบัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1.2.1 ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ ขององค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

1.2.2 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ ขององค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมในการรับรู้ข่าวสารกับความมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร

- การเปิดรับข่าวสาร
- ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร
- การเลือกสนใจข้อมูลข่าวสาร
- ช่องทางการสื่อสาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

- รับรู้ข่าวสารตรงประเด็น
- ความรวดเร็วในการรับทราบข่าวสาร
- การรับรู้ทั่วถึง
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1.3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ ขององค์กรอิสระแห่งหนึ่ง จำนวน 70 คน (ที่มา : ข้อมูลพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2560)

### 1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม 2561

## 1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อผู้ส่งข่าวสารสำหรับการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการสื่อสารขององค์กรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันต่อไป

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่างๆ ดังนี้

**การสื่อสารภายในองค์กร** หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

**พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสาร** หมายถึง กระบวนการที่พนักงานฝ่ายบริหารจัดการแต่ละคนเลือกรับข่าวสาร โดยการเปิดรับข่าวสาร และเลือกช่องทางทางการสื่อสาร

**การเปิดรับข่าวสาร** หมายถึง การเลือกช่องทางในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อออนไลน์ คือ Line และ Facebook

**ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร** หมายถึง ความสามารถในการเปิดรับข่าวสารได้อย่างต่อเนื่อง

**การเลือกสนใจข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง แนวโน้มของพนักงานที่จะเลือกสนใจข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง

**ช่องทางการสื่อสาร** หมายถึง รูปแบบ ช่องทางการสนทนาระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ฝ่ายบริหารจัดการ ที่ใช้ในการสื่อสาร

**ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร** หมายถึง สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารนโยบายในการทำงาน ให้พนักงานและผู้มีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง และทั่วถึง

**การสื่อสารตรงประเด็น** หมายถึง การสื่อสารที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

**ความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร** หมายถึง การรับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

**การรับรู้ทั่วถึง** หมายถึง การเข้าถึงข่าวสารของพนักงานในองค์กรทุกคน

**ความน่าเชื่อถือของข้อมูล** หมายถึง ข้อมูลที่สามารถตรวจได้มีแหล่งที่มาอย่างชัดเจน ถูกต้อง





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 คำถามการวิจัย
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

##### 2.1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆ ของคนในองค์กร เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ในองค์กร ก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรในทุกส่วนงานในองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร โดย Argenti, (2009, อ้างถึงใน แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนั้น Kalla, (2005, อ้างถึงใน แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559)

ยังกล่าวถึง การสื่อสารภายในองค์กรว่า องค์กรเชิงบูรณาการที่การสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร

### 2.1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและจัดการองค์กร เป็นปัจจัยกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ระหว่างกันสร้างความเข้าใจในกฎ ระเบียบต่างๆ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันในองค์กร ช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันทางความคิด ความต้องการ ส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจ สร้างความเป็นเอกภาพ เกิดความสามัคคี การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลก่อให้เกิดความสำเร็จ นำมาซึ่งองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดี และได้งานที่มีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งยังลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความมีอคติ หากองค์กรไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลทางลบต่อองค์กรเอง ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เกิดความขัดแย้งภายใน ทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ยังผลต่อความเสียหายในหน่วยงานหรือองค์กร ทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้อย่างยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ สูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากรต่างๆ

### 2.1.3 รูปแบบ/พฤติกรรมของการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบมากมาย หลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการ รูปแบบและลักษณะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท ความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้นั้น บุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบกระบวนการของการสื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ จากการรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการพบว่ารูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารสามารถจำแนกแบ่งออกได้ 5 ประการดังต่อไปนี้ตามแนวคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550)

1. การติดต่อสื่อสารที่แบ่งลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธีดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผน มีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่นำเอา นโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจ ผ่านเส้นทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา (Line of Authority) หรืออาจเรียกว่าสายงานการสั่งการ (Flow of Command)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธี (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็นระบบขึ้นอยู่กับ ความสนใจความชอบ หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายใน องค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัว มีการกระจายข่าวสาร ข้อมูลกันในแบบเถา องุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูล ข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียวและไม่ต้อง เสียเวลาในการชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งออกเป็น 4 วิธี ต่อไปนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาสู่ระดับต่ำภายในองค์กร หรือจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ ผู้ใต้บังคับบัญชา การไหลของข่าวจะเป็นจากระดับบนสู่ระดับล่าง โดยมีจุดประสงค์ในการสื่อสาร คือ เป็นการส่งสารหรือส่งถ่ายข้อมูล ข่าวสาร ควบคุมดูแลและกำกับงานในองค์กร เป็นการสั่งการ ลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ นโยบาย คำสั่ง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อการนำไปปฏิบัติ

2.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสารเพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติเกิดผลอย่างไร ช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองคำสั่งจากพนักงาน เสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปแบบของ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือคำร้องทุกข์ เป็นต้น จากงานวิจัยของ วีแครพ (1990, อ้างถึงใน คำคิด ไชยสัจ, 2548) พบว่า การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนส่งผลและเกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

(1) ได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการทำงาน

(2) ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง

(3) ลดความกดดันหรือลดความเครียดต่างๆ ให้กับพนักงานลงได้ในระดับหนึ่ง เพราะพนักงานได้รับโอกาสในการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงข้อมูลหรือปัญหาที่เกิด

(4) ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและยังช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวจงใจให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2.3 การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้น ตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้าง หรือแม้กระทั่งเป็นการสื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงาน สร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจา หรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2.4 การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรืออยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การสื่อสาร การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงานโดยปกติจะเป็นการสื่อสารในการให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูล ข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัยใดๆ ไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับใดๆ ของผู้รับ การติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ในรูปแบบของระเบียบ คำสั่ง แนวนโยบายที่ผู้รับต้องทำตาม และมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการสามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูลย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อรับทราบผลของการสื่อสารที่ส่งออกไปและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้

ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาด ข้อบกพร่องและสามารถแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือ สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร เพราะการย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

#### 4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด การติดต่อสื่อสารกันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การพูด การติดต่อสื่อสารโดยการพูดมีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ง่าย สะดวก เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันทั้งยังสร้างความรู้สึกเป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้คำพูด (Non- Verbal Communication) อาจเป็นภาษากายหรือภาษาท่าทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้วิธีพูดหรือการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูด แต่จะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษากาย สัญลักษณ์ การแสดงออกท่าทาง การใช้เครื่องหมายต่างๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่วงท่าเสียง หรือแม้แต่การสัมผัส

#### 5. การติดต่อสื่อสารตามจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธีคือ

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือตัวต่อตัว (Interpersonal Communication) มีรูปแบบการสื่อสารโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Intergroup Communication) เป็นรูปแบบของการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมตัวกันตามความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกันหรือมีความชอบพอ สนับสนุนกัน การรวมกลุ่มกันในแต่ละองค์กรมีได้หลายกลุ่ม เช่น การประชุมกลุ่ม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับ (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์กรทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ไพโรจน์ วิไลนุช (2557, น.13) ได้กล่าวถึง ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ดังนี้คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม และการสื่อสารแบบสาธารณะ โดยการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสาร จะสลับบทบาทระหว่างกัน ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้ใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมโดยทั่วไป สำหรับการสื่อสารกลุ่ม

เป็นการสื่อสารที่มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า 2 คนขึ้นไป ในส่วนของการสื่อสารสาธารณะหมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับกลุ่มคนภายนอกองค์กร

#### 2.1.4 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น.275-283) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรดังต่อไปนี้

ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร

##### 1. ผู้ส่งสาร (Sender or Source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารมีดังนี้

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเอง เช่น ผู้ส่งสารไม่มีความน่าเชื่อถือส่งผลให้ผู้รับสารรู้สึกไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่ทำกรสื่อสาร

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารมีการใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน

1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิดอะไรบางอย่าง

##### 2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้

2.1 ข่าวสารที่ได้รับมาขาดความชัดเจน จนทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก

2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้ผู้รับสารสับสน ไม่เข้าใจ

2.3 การให้ข้อมูล ข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะล้นของข้อมูล ข่าวสาร

2.4 ข้อมูล ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่ยาก

2.5 ข้อมูล ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ

2.6 ข้อมูล ข่าวสารที่จัดทำขึ้นอย่างรีบเร่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอ

ข้อมูล

##### 3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้

3.1 การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะที่ดีในการเขียนอธิบาย ในการส่งสารก็ควรเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประกาศ ฯลฯ

3.2 การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบ ลักษณะของสารเช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความเร็ว ประสิทธิภาพในการสื่อสารก็จะน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงหรือการประชาสัมพันธ์

3.3 การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับตัวผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์กับผู้รับสารที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นอาจจะได้ผลน้อยกว่าการใช้สื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารมีดังต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับข้อมูล ข่าวสาร

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและ/หรือเรื่องที่ทำสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่มีความพร้อมในการรับสารในขณะที่มีการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอาการขณะรับสาร

4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกันกับผู้ส่งสาร

4.6 ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารที่ต้องการหรือสนใจโดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

ในขณะที่ พันดา (2553) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจและมีข้อมูลเกี่ยวกับสารไม่เพียงพอที่จะสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูลผิดๆ ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดวิธีการ รูปแบบ ในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี การใช้กลวิธีในการถ่ายทอดหรือนำเสนอที่ดีที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายดี ใช้น้ำเสียงน่าฟัง มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารมากยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะคติของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเอง ทั้งต่อผู้รับสารย่อมช่วยให้การสื่อสารเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร

2.1 สารที่ส่งออกไปยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น อาจเป็นเรื่องที่ผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยู่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี ทำให้เกิดความสับสนและขาดความน่าสนใจได้

2.3 สาระขัดกับค่านิยม ความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสาร หรือแม้แต่ว่าระบบความคิดของผู้ส่งสารเอง เช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่มีความศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือจะทำให้การพูดขาดความน่าสนใจและไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ภาษาพูด ภาษาเขียน อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร สาเหตุของการใช้ภาษาพูด และภาษาเขียนไม่ชัดเจน เช่น ในการพูดมีการออกเสียงไม่ชัด การเลือกใช้คำในการสื่อสารที่ไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอนหรือจังหวะการพูดหรือเขียนสั้นเกินไปหรือยาวเกินไป เป็นต้น ปัญหาในการสื่อสารนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก ความไม่ชัดเจนของสื่อ เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ การทำสัญญาณ การเคลื่อนไหว เป็นต้น

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคจากผู้รับสาร

4.1 ผู้รับสารไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลหรือสารที่ตนได้รับ เช่น ไม่เคยได้ยินหรือได้ฟังมาก่อน หรือผู้รับสารมีความรู้ในระดับที่ต่างกัน เช่น ต่ำหรือสูงเกินไป

4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อตัวสารซึ่งส่งผลทำให้ความสนใจของผู้รับสารลดน้อยลง และอาจจะไม่สนใจเลย

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป เช่น ผู้รับสารคาดหวังว่าจะได้รับฟังสารจากนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาจริงไม่เป็นตามความคาดหวัง เป็นต้น

นอกจากนี้ ปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร) แล้วนั้นยังมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น. 275-283) ดังนี้

1. ปัญหาของความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่มีความล่าช้า

3. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่ส่งไม่ถึงผู้รับสาร

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นจากเจตนาของผู้รับสาร เช่น จงใจรับข่าวสารหรือข้อมูลที่ตนเองพอใจหรือสนใจ

3.2 ปัญหาเกิดจากความไม่เจตนาของผู้สื่อสาร เช่น การเลือกใช้สื่อผิดจากลักษณะของข่าวสารที่เร่งด่วนมาก

4. ปัญหาเรื่องการบิดเบือน บิดพลิ้วของข่าวสาร

5. ปัญหาเรื่องข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร (Rumor)



5.1 การเกิดข่าวลือ (Birth) ข่าวลือนั้นเกิดขึ้นได้จากความวิตกกังวล (Anxiety) และความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ของคนในสังคมหรือองค์กร

5.2 การกระจายของข่าวสาร (Transmission) ข่าวสารมีการแพร่กระจายเมื่อผู้บอกหรือผู้ส่งสารกล่าวข่าวสารจากความเชื่อ ว่าข่าวนั้นมาจากเรื่องจริง ข่าวสารหรือข่าวลือนั้นก็จะแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

5.3 จุดจบของข่าวลือ (Death) วิธีการจัดการกับข่าวลือสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์และการเผชิญหน้ากับข่าวลือที่เกิดขึ้นโดยจัดการแถลงการณ์เพื่อชี้แจงสาเหตุ ชัดแท้จริง

5.3.2 การให้ข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้มีการซักถาม

5.3.3 ให้ความรู้ถึงผลกระทบของข่าวลือที่จะเกิดต่อองค์กรและสังคม

5.3.4 เปิดเผยข้อมูลด้วยข้อเท็จจริง ทั้งนี้สิ่งที่ต้องพึงระวังในการเปิดเผยข้อมูลคือ อย่าบิดเบือนข้อมูลเพื่อหวังผลเฉพาะหน้า

5.3.5 ดำเนินคดีตามกฎหมาย

สอดคล้องกับ ญัตติฯ วิชา วิจิตรจามรี (2553, น.35-42) กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรมี 11 ประการ ดังนี้

#### 1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic)

ความล้มเหลวของการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความเนื้อหาของสารที่ได้รับต่างกันออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไป และคำที่ใช้ในการสื่อสารมีความหมายหลายความหมาย

#### 2. การบิดเบือนของข่าวสาร (Message Distortion)

ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีการอ้างอิง (Frame of Reference) ที่เห็นไปในทางเดียวกัน ทั้งนี้มนุษย์มีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่มีที่จะส่งผลในการตีความหมายสิ่งต่างๆ ที่พบหรือเห็นแตกต่างกันไป

#### 3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration)

ในบางครั้งในการสื่อสารผู้ส่งสารอาจเลือกหรือตัดเนื้อหา ข่าวสารบางอย่างออกไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ และส่งผลให้ผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารที่ได้รับผิดพลาด

#### 4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message Timing)

เนื้อหาที่มีกำหนดระยะเวลาสั้นมาก ทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำความเข้าใจสารอย่างถูกต้อง

#### 5. ความเงียบงันในองค์กร (Organization Silence)

การขาดการติดต่อสื่อสารเป็นความล้มเหลวอย่างรุนแรงในเรื่องของการสื่อสารความเงียบงันเป็นสิ่งที่บุคลากรไม่เต็มใจหรือไม่อยากที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากบุคลากรมีความเชื่อว่าข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของตนเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลใดๆ ทั้งยังอาจก่อให้เกิดผลเสียต่ตัวบุคลากรได้อีกด้วย

#### 6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร (Status Relationship)

สถานภาพระหว่างผู้สื่อสารในองค์กรมีหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็น ตำแหน่งหน้าที่ ลำดับชั้น ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้เกิดการปิดกั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิผล เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่างระดับกัน อาจเป็นระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเลือกสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนใจ และเลือกที่จะไม่พูดหรือเลี่ยงการสื่อสารในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับหรือได้ยิน และมีแนวโน้มในการปกปิดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

#### 7. การเป็นเจ้าของข้อมูล (Information Ownership)

หากองค์กรให้ความสำคัญและใช้ตำแหน่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จแทนคุณค่ากับความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงานระหว่างกันของบุคลากรในองค์กร จะส่งผลทำให้เกิดการหาอำนาจจากการเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญ กล่าวได้ว่า หากใครเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญก็เป็นผู้มีอำนาจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่แบ่งปันข้อมูลและหวงข้อมูล

#### 8. ระยะของกายภาพ (Physical Distance)

องค์กรที่มีโครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยลำดับสายบังคับบัญชาหลายลำดับ ส่งผลทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระยะและชั้นในการสื่อสารที่ห่างกันมาก ข่าวสารที่มาจากแหล่งหรือต้นกำเนิดของข้อมูล ข่าวสารมีการถ่ายทอดหลายลำดับ หลายชั้นต่อนกว่าข่าวสารหรือข้อมูลจะถึงผู้รับสารลำดับที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารด้วย ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่ความหมายของข้อมูล ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อออกไปจะถูกบิดเบือนหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารที่ผิด

#### 9. การสื่อสารข้ามลำดับหรือข้ามชั้น (Bypassing)

การสื่อสารข้ามลำดับหมายถึงรูปแบบลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ข้ามช่องทางหรือข้ามบุคคลที่เป็นบุคคลที่ควรจะได้รับข่าวสารนั้น

#### 10. ความไม่ใส่ใจของผู้บริหาร (Managerial Unconcern)

การไม่ใส่ใจของผู้บริหารเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจมีสาเหตุมาจาก

10.1 ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสารที่จำเป็น ด้วยเพราะเข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว หรือ ผู้บริหารเองขาดความกระตือรือร้นในการที่จะถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสาร

10.2 องค์กรไม่เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบสองทางในความคิดของผู้บริหารถูกจำกัดอยู่แค่เพียงการสื่อสารที่เป็นคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นแค่การรายงานผลการปฏิบัติงานเท่านั้น

### 11. การขาดการติดต่อสื่อสาร (Lack of Communication)

ความล้มเหลวอย่างหนึ่งของการสื่อสารอาจเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่เกิดจากการจัดการและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรทำได้ยาก เพราะผู้ส่งสารใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมาก เช่น สายโทรศัพท์ไม่ว่าง ทุกคนยุ่งจนไม่มีเวลามาพูดคุยกัน จึงส่งผลให้เกิดการขาดการประสานงาน

จากปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าในการสื่อสารมีปัจจัยและองค์ประกอบที่หลากหลายที่ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาการสื่อสารในองค์กรทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคลคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางในการส่งสารและผู้รับสาร เช่น การสื่อสารที่เกิดจากผู้รับสารที่ตีความหมายเนื้อหา ข่าวสารแตกต่างออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อหรือแม้แต่ผู้รับสารและผู้ส่งสารที่มีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นต่อสารนั้นๆ ต่างกันก็ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งปัจจัยภายในขององค์กรเอง เช่น การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายใน โดยที่ผู้รับสารไม่ส่งสารต่อให้บุคคลอื่นๆ ในองค์กร หรือในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารเองก็ตามหากผู้ส่งสารเลือกส่งสารเฉพาะในสิ่งที่ผู้รับสารอยากได้ยินและเลือกที่จะไม่สื่อสารในสิ่งที่ผู้สื่อสารคิดว่าผู้รับสารไม่อยากได้ยิน ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสิ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร

พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การกระทำด้วยอิริยาบถต่างๆ ด้วยความบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะป็นทั้ง ฟัง พูด อ่าน จากการอ่านหนังสือพิมพ์ การดูโทรทัศน์ การฟังวิทยุ และการพูดคุยกับสื่อบุคคล ผู้รับสารแต่ละคนต่างมีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อมวลชนตามแบบเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันไป

Becker (1979, อ้างถึงใน เขมพัฒน์ ปัญญาเปียง, 2551, น.8-9) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับสื่อได้ ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) คือ บุคคลจะแสวงหาความรู้ เพื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเรื่องทั่วไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) คือ บุคคลจะเปิดรับสื่อ เพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจอยากรู้ เช่น เปิดดูโทรทัศน์เฉพาะเรื่องหรือรายการที่ตนเองสนใจหรือมีผู้อื่นแนะนำมา

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) คือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

Klapper (1960, อ้างใน ศิวัช จันทนาสุภาภรณ์, 2554, น.9) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางสื่อสารบุคคล จะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลาย เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจ และเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกให้ความสนใจสารจากแหล่งข่าวใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้น ๆ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว และมีแนวโน้มแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น (Reinforcement Information) มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดแย้งกับสิ่งที่กระทำลงไป

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความสารที่ได้รับด้วย ตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ผู้รับสารจะมีการตีความข่าวสารที่ได้รับมาตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ความเชื่อ ความต้องการ และแรงจูงใจของบุคคลในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เมื่อผ่านขั้นตอนของการเลือกเปิดรับสารเลือกสนใจ และเลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อ

ของบุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสาร ในส่วนที่ต้องการจำเข้าไว้เป็นประสบการณ์ และมักจะไม่จดจำในสิ่งที่ตนเองไม่สนใจ หรือขัดแย้งกับ ความคิด ทศนคติ ตนเอง

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Schramm, 1971 อ้างถึงใน อัญชุลี วงษ์บุญงาม และดารณี ธีญญศิริ, 2554, น.10) อธิบายว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการสื่อสาร ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมตามที่คุณส่งสารต้องการ

สุกัญญา นูรณเดชาชัย (2552) ได้กล่าวว่า การเปิดรับข่าวทางอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนา มากขึ้น ย่อมส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตด้านต่างๆ ในทางที่ดีเพิ่มขึ้นด้วย เพราะการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ พฤติกรรม จะทำให้บุคคลและสังคมเปลี่ยนแปลงนั้นต้องผ่าน กระบวนการเรียนรู้ (Learning) มนุษย์แต่ละคนจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดตลอดจนวิถี การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

### 2.3.1 ความหมายของการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่คนเราจะเข้าใจสิ่งเร้าหนึ่งที่เราสัมผัสกับประสาทสัมผัสส่วนใด ส่วนหนึ่งของเรา การรับสัมผัสเป็นเพียงข้อมูลดิบ แต่ข้อมูลรูปที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จากอวัยวะรับสัมผัสเข้าด้วยกันนั้นเป็นการรับรู้ นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนคติของผู้รับสารอีกด้วย (อ้างถึงใน ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย, 2556, น.12)

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535, อ้างถึงใน มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์, 2553, น.20)ให้ความหมาย ว่าการรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของเราและการแปลความหมายอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเรา และ สภาพจิตใจในปัจจุบัน เป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง

ณัฐวุฒิ สง่างาม (2554) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภค เลือกที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2556) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งเร้า ให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมาย ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007: 162) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการมองโลกรอบตัวของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือก การรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคลโดยทั่วไปแล้วกระบวนการรับรู้ของบุคคลเกิดขึ้นต่อเนื่องจากความรู้สึก (Sensation) ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ รวม 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเลือกรับรู้ การจัดระเบียบการรับรู้ และการแปลความหมาย

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมา สรุปได้ว่าการรับรู้คือการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล โดยผ่านกระบวนการตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลสิ่งเร้าจากอวัยวะรับความรู้สึกแล้วจึงออกถึงความรู้ ความเข้าใจจากการตีความนั้น อันจะนำไปสู่การตอบสนองต่อไป

### 2.3.2 กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่างโชติ (อ้างถึงใน มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์, 2553, น.21) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว
2. การแปลความหมายจากอาการ ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบคือ (1) สถิติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด (2) การสังเกตหรือพิจารณา (3) ความสนใจหรือความตั้งใจ (4) คุณภาพของจิตใจขณะนั้น
3. ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้ สำหรับช่วยการแปลความหมายได้ดีนั้น จะต้องมีคุณสมบัติคือ (1) เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้องชัดเจน (2) ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวกและถูกต้อง

### 2.3.3 การวัดการรับรู้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (อ้างถึงใน มนัสพงษ์ พัฒนวิบูลย์, 2553, น.23) กล่าวว่า การวัดการรับรู้ในส่วนใหญ่นั้นใช้วิธีการที่คล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ การวัดค่านิยมและการวัดบุคลิกภาพ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติการวัดค่านิยม และการวัดบุคลิกภาพ การวัดการรับรู้จึงรวบรวมได้ 2 ข้อ ดังนี้

#### 2.3.3.1 การสังเกต (Observation)

1. การสังเกตที่ใบหน้าของบุคคลว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
2. สังเกตที่สายตาหรือแววตา
3. พิจารณาที่บุคลิกภาพ ท่าทางของร่างกาย เช่น มีอาการตื่นเต้นหรือไม่เพียงใด
4. พิจารณาที่เจตนาอารมณ์ของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมามีเจตนาอย่างไร

#### 2.3.3.2 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

1. แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว โดยให้เลือกตอบว่าเห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย ใช่ – ไม่ใช่ ถูก – ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจมีคำว่า ‘ไม่แน่ใจ’ อยู่ด้วยก็ได้
2. แบบสอบถามที่คำถามมีหลายตัวเลือกเป็นมาตราวัด (Scaling) เป็นคำถามที่มีประโยคคำถามและมีคำตอบที่เป็นระดับการรับรู้ว่า มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติ หรือ 3 ระดับ คือ ปฏิบัติ ปฏิบัติบางครั้ง ไม่ได้ปฏิบัติ หรือ 5 ระดับ เช่น ปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
3. การใช้แบบทดสอบและเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา สิ่งเร้านี้อาจเป็นรูปภาพหรือสิ่งอื่นก็ได้

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

Anderson และ Narus (1990) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย 1) เป็นการสื่อสารที่ตรงประเด็น 2) การสื่อสารได้ทันเวลา 3) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสารหากการสื่อสารแบบใดใช้เวลา น้อย ประหยัดค่าใช้จ่าย และทรัพยากรขององค์กรได้มาก ถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยสรุปแล้วปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มาสื่อสาร สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการส่งสาร และช่องทางการสื่อสาร

คุณภาพ (2009, อ้างถึงใน วิไล เจียรบรรพต 2558, น.26) การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้เมื่อผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเข้าใจในข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ของข้อมูลที่สื่อสารมีความชัดเจน เมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และได้นำข้อมูลดังกล่าวนี้ มาสังเคราะห์เป็นแนวคิด การกำหนดนโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์แต่ไม่สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับทราบได้ตามสิ่งที่ผู้รับข้อมูลรับข่าวสารมา สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความล้มเหลวด้านระบบการสื่อสารและการไม่บรรลุเป้าหมายทั้งระดับฝ่าย แผนก และเป้าหมายระดับองค์กร ทักษะการสื่อสารทั้งการพูด อ่าน เขียน การนำเสนอเป็นความสามารถที่สำคัญเช่นเดียวกับความสามารถในการทำงาน และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในงาเพื่อให้บรรลุความสามารถในการสื่อสารนี้ ผู้รับสารต้องเข้าใจเนื้อหาของสื่อสารอย่างถ่องแท้ สิ่งที่ต้องการถ่ายทอดต่อผู้รับสารให้เป็นที่เข้าใจและสถานการณ์ความจำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของระบบการสื่อสารนั้น โดยไม่เกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนได้ และมีเป้าหมาย คือ การได้รับการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารลดลง หรือข้อมูลจากผู้รับสารที่เข้าใจคลาดเคลื่อนน้อยลง ข้อมูลการสื่อสารต้องชัดเจน ถูกต้อง และเป็นไปตามแผนการสื่อสารตามที่กำหนด ปัญหาด้านความเชื่อมั่นของการสื่อสาร และวิธีการลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดนั้นสามารถແจกแจงได้จาก รายละเอียดของขั้นตอนการสื่อสาร คือแหล่งข้อมูล (Source) ปัญหาของแหล่งข้อมูลที่พบ คือ ความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูลการสื่อสารวิธีการลดความผิดพลาด คือ แหล่งข้อมูล ประเด็นเนื้อหาของสื่อสารนั้นต้องมีความชัดเจนในสิ่งที่องค์กรต้องการสื่อสาร และองค์กรต้องสามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวนี้ องค์กรจำเป็นต้องมีระบบ



การทวนสอบความเชื่อมั่น และความถูกต้องของเนื้อหาและข้อมูลที่ต้องการสื่อสารว่าเป็นข้อมูลที่องค์การและผู้รับสารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์และมีความถูกต้อง

สุวัลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) ได้เสนอแนะด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว และสะดวกสบายในการปฏิบัติงานจะต้องอาศัยเทคโนโลยี คือ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือแอปพลิเคชันทางการสื่อสารเพื่อช่วยในการติดต่อส่งข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถลดปัญหาการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า และการแจ้งข่าวสารในงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือที่ต้องปฏิบัติในเวลาระชั้นชิดเกินไป รวมทั้งลดปัญหาการมาประชุมล่าช้าของคณะกรรมการต่าง ๆ ได้ แต่ความสามารถที่จะมีเครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยีได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกำลังงบประมาณ ลักษณะหน้าที่และสภาพแวดล้อมในองค์กรนั้น ๆ การสื่อสารควรจะสื่อสารด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ทำความเข้าใจตรงกันระหว่างหน่วยงานโดยมีการกระทำให้ทั่วถึงกัน และมีระยะเวลาให้ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการอย่างเพียงพอ การส่งข่าวสารที่ล่าช้า ทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานกระชั้นชิดเกินไป ทำให้เกิดความผิดพลาด หรือปฏิบัติไม่ทันตามกำหนดเวลา และควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง

ดร.สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2555) การสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากในการอยู่ร่วมกัน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม กล่าวคือ มีการอยู่ร่วมกัน มีการช่วยเหลือกัน มีการแบ่งงานกันทำ ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน การใช้ท่าทาง จำเป็นจะต้องมีการพัฒนา ในบทความนี้ขอเสนอเรื่อง “7 C เพื่อการสื่อสารที่ดี”

C ที่ 1 Clear ชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

C ที่ 2 Concise มีความกระชับ การสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นจะต้อง เขียนหรือพูด ยาวๆ หรือต้องปริมาณมากๆ แต่การสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะการพูดหรือการเขียน ควรพูดหรือเขียนให้มีความสั้นกระชับ

C ที่ 3 Correct มีความถูกต้อง เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณา และตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไป ว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป

C ที่ 4 Courteous มีความสุภาพ พอเหมาะ พอสมควร สารที่ส่งออกไปควรเป็นไปด้วยความสุภาพ พอเหมาะ พอสมควร ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทั้งนี้การสื่อสารเป็นทั้ง ศาสตร์ คือ

เรียนรู้ได้ และเป็นทั้งศิลป์ กล่าวคือ ประยุกต์ใช้ได้ ผู้ส่งจึงต้องรู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์และต้องรู้จักวิเคราะห์ให้ผู้รับสาร

C ที่ 5 Concrete สื่อให้มีความสร้างสรรค์ การสื่อสารที่ดีควรสื่อไปในลักษณะการสร้างสรรคมากกว่าการทำลายกัน เพราะการสื่อสารในด้านบวกมักจะทำให้ผู้รับสารชื่นชอบมากกว่า การส่งข่าวสารออกไปในด้านลบ

C ที่ 6 Consider พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเป็นที่เชื่อถือสำหรับผู้รับสารหรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ เพราะการสื่อสารหากต้องการได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร สารที่ส่งออกไปและผู้ส่งจะต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อถือ ยอมรับเสียก่อน

C ที่ 7 Complete มีความสมบูรณ์ครบถ้วน การสื่อสารที่ดี สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์เสียก่อน ที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งควรต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยส่วนบุคคล

**จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558)** เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 92 คน โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไควี่ไคสแควร์ พบว่า บุคลากรมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันตามสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน บุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/สำคัญ คือการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน

**พรณปพร โภคัง (2554)** ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบกับ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) สภาพโดยรวม 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย

ของการสื่อสาร ประสิทธิภาพด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่เพื่อการปฏิบัติ และ ประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารภายในคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 110 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง รับรู้ข่าวสารอันดับแรกเพื่อนร่วมงานเดียวกัน Facebook และจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ยุพาพร ทองอินทร์ (2555)** ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรม โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กลุ่มประชากรได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

**จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556)** ศึกษาระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อ การสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ประชากรได้แก่พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ จำนวน 1,027 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ได้ตัวอย่าง 289 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบบปลายเปิด แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงาน แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Scheffe-test พบว่า ช่องทางการสื่อสารภายในพนักงานใช้งานกันมากเรียงลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร/วารสารภายในโรงพยาบาล พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทิศทาง

สื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบพบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรับรู้ข่าวสาร

**พิจิตรา มงคลศรีพิพัฒน์ (2559)** ศึกษาพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจต่อการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์โครงการเที่ยวไทยเท่กับพฤติกรรมกรตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ การเลือกสนใจสื่อประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจต่อการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์โครงการเที่ยวไทยเท่ส่งผลทางบวกกับพฤติกรรมกรตัดสินใจท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมกันส่งผลทางบวกกับพฤติกรรมกรตัดสินใจท่องเที่ยว 40%

**รัญญา นาคนุ่น (2556)** เพื่อสำรวจพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) และทัศนคติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์สปู้แควอทฟิลิปปินส์ที่จำหน่ายทางออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้บริโภคส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสปู้แควอทฟิลิปปินส์ที่จำหน่ายทางออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ ระดับความบ่อยที่ปฏิบัติต่อพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความบ่อยที่ปฏิบัติมากที่สุดคือ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีผลต่อภาพลักษณ์ของสปู้ในระดัปานกลาง ด้านทัศนคติที่มีต่อสปู้มีระดับความคิดเห็นมีผลต่อภาพลักษณ์ของสปู้มากที่สุด

**ชมพูนุช นาคสุกปาน (2557)** ศึกษาพฤติกรรมกรเปิดรับ การรับรู้ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับสารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการ “ผู้หญิงถึงผู้หญิง” พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับสารในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเปิดรับชมรายการ “ผู้หญิงถึงผู้หญิง” พฤติกรรมกรเปิดรับชมรายการที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการรับชมรายการไม่แตกต่างกัน

**พัชรกุล เพ็ชรประยูร (2556)** ศึกษา ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ รวมทั้งความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกรใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มีเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ 25-35 ปี จะมีการใช้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะมีการใช้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

**สถาพร สิงหะ (2556)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวแบบดำน้ำลึกของนักดำน้ำชาวไทย พบว่า รายได้ของนักดำน้ำชาวไทยที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวแบบดำน้ำลึก สื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวแบบดำน้ำลึก นักดำน้ำชาวไทยมีพฤติกรรมกรใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อบุคคล ในระดับปานกลาง แต่สื่อเฉพาะกิจนักดำน้ำชาวไทยมีพฤติกรรมกรใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในระดับสูง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร

**กัลยพัชร ชากร (2557)** ศึกษาเรื่องการเพิ่มการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพระราชเลขานุการ ช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อมุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักพระราชเลขานุการ จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในสำนักพระราชเลขานุการ พบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. โทรศัพท์ (ร้อยละ 72) 2. สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 58) 3. e-mail (ร้อยละ 28) สำหรับช่องทาง ฯ ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. โทรศัพท์ (ร้อยละ 38) 2. หนังสือเวียน (ร้อยละ 32) 3. สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 30) ส่วนเรื่องความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 44) 2. โทรศัพท์ (ร้อยละ 42) 3. e-mail (ร้อยละ 18)

**วิไล เจียรบรรพต (2558)** ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร เจตคติ บรรยายภาคการสื่อสารในองค์กร และอิทธิพลของเจตคติ ประสพการณ์การทำงาน และบรรยายภาคการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก อิทธิพลของเจตคติ ประสพการณ์การทำงาน และบรรยายภาคการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร

**ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554)** ศึกษาด้านนโยบายและประเมินผลการดำเนินการสื่อสารด้านกิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อจัดการ การเปลี่ยนแปลง และด้านความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง ในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ พบว่า ธนาคารไม่มีการกำหนดนโยบายและประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารของธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจนและยังทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเกิดความทับซ้อนกัน มีผลทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่ชัดเจน ด้านกิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการสื่อสารแบบเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับผู้บริหารระดับสูง เป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างตามโครงสร้างผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในของธนาคารมีส่วนสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง

**รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร อิทธิพลระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับ การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์ วิลล่า จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ที่ผ่านการหาคุณภาพด้านความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการแจกแจงนับความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ (Pearson Correlation Coefficient) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่าง

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

**วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2558)** ได้ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 22.7 ส่วนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทาง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้คำถามการวิจัยนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังภาพ 1.1

## 2.6 คำถามการวิจัย

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางใด

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง โดยใช้แนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ตามแนวคิดของ (Backer, 1971, P. 133 อ้างถึงใน พรกมล รัตนภรณ์, 2542, น. 24)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ตามแนวคิดของ (Schermerhorn, et.al.,1995, อ้างถึงใน ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2548)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ

ภาพ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)**

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)**



ที่มา : แนวคิดของ (Backer,1971,P.133  
อ้างถึงใน พรกมล รัตนภรณ์, 2542, น. 24)

ที่มา : แนวคิดของ (Schermerhorn,et.al.,1995,  
อ้างถึงใน ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ  
ฉัตยาพร เสมอใจ,2548)



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จรัสโสม ศิริรัตน์ (2558) ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา	บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 92 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	ตัวแปรอิสระ - สถานภาพ - อายุ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน - สังกัดงาน - รายได้ ตัวแปรตาม - ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร	ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรระดับปานกลาง ปัญหาหลักคือการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนรองลงมาคือความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสาร

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
นางสาวพรรณปพร โกดังและคณะ (2554) แนวทางการ พัฒนาประสิทธิภาพ การสื่อสารภายใน องค์กรของคณะ เทคโนโลยีการเกษตร	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา	บุคลากรที่ทำ หน้าที่ในการ สื่อสารภายใน คณะ ผู้บริหารทุก ระดับ จำนวน 110 ชุด	แบบสอบถาม (Questionnaire)	ตัวแปรอิสระ - ลักษณะส่วนบุคคล - รูปแบบการ สื่อสาร ตัวแปรตาม - ประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร ภายในองค์กร	ผลการวิจัย บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร รับทราบข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานเดียวกัน Facebook และจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ต้องการรับทราบข่าวสารจาก Facebook ข้อความสั้น(SMS) และจากการ ประชุมในหน่วยงานตามลำดับ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
นางสาวยุพาพร ทองอินทร์ (2555) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยายากาศการสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงานตรงแรม โมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรน บีช ภูเก็ต	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติ	พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 154 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา ตัวแปรอิสระ - ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม - บรรยายากาศในการสื่อสารภายในองค์กร	ผลการวิจัยพบว่า บรรยายากาศในการสื่อสารภายในของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีด้านความไว้วางใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช	ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม	พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จำนวน 1,027 คน	รูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด	ตัวแปรอิสระ - คุณลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรตาม - ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร	ผลการวิจัยพบว่า พนักงานใช้ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลดังนี้ โทรศัพท์ เพื่อนร่วมงาน การจัดประชุม หนังสือเวียน บอร์ดข่าวสาร E-mail วารสารภายในโรงพยาบาล รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ณัฐนรี ไชยภักดี (2552) การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ ทักษะ และ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ 7 สี ปันรักให้โลกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ใช้วิธีทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบ T-Test	ประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพ ที่มีอายุระหว่าง 18-60 ปี จำนวน 200 คน	การวิจัยเชิงสำรวจ	ตัวแปรอิสระ - คุณลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรตาม - ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การ	ผลการวิจัยพบว่า ระดับรายได้และการเลิกเปิดรับรูปแบบข่าวสารที่แตกต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับโครงการ 7 สีที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการเลือกเปิดรับรูปแบบข่าวสารที่ต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับโครงการ 7 สีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 2.2 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสาร

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
พิจิตรา มงคลศรี พิพัฒน์ (2559) พฤติกรรมกร เปิดรับและ ความพึงพอใจ ต่อสื่อ ประชาสัมพันธ โครงการเที่ยว ไทยเท่ากับ พฤติกรรมกร ตัดสินใจ ท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยว	การวิจัยเชิง ปริมาณโดย การวิจัยเชิง สำรวจ	นักท่องเที่ยวคนไทย ทั้งหญิงและชาย และเป็นกลุ่มเจน เนอร์เรชั่นวาย มี อายุระหว่าง 20-37 ปี จำนวน 250 คน	แบบสอบถาม ออนไลน์	ตัวแปรอิสระ - พฤติกรรมกร เปิดรับสื่อ ประชาสัมพันธ - ความพึงพอใจ ต่อการเปิดรับ สื่อ ประชาสัมพันธ ตัวแปรตาม - การตัดสินใจ ท่องเที่ยว	ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ และการเลือกสนใจข้อมูลข่าวสาร ส่งผล ทางบวกกับพฤติกรรมกรตัดสินใจท่องเที่ยว ไทย

ตาราง 2.2 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
รัฐญา นาคนุ่ม (2556) การสำรวจ พฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร ทางสื่อออนไลน์ (สื่ออินเทอร์เน็ต) และทัศนคติที่ ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ ของสื่อ ออนไลน์	การวิจัยเชิง ปริมาณ	ผู้บริโภครวม ชายที่เคยซื้อ/หรือ สนใจซื้อสบู่ ครีมอาบน้ำ ฟิลิปปินส์ที่จำหน่าย ทางออนไลน์ จำนวน 400 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - พฤติกรรม การเปิดรับ ข่าวสาร - ทัศนคติ ต่อสบู่ ครีมอาบน้ำ ฟิลิปปินส์ ตัวแปรตาม - ภาพลักษณ์ ของสบู่ ครีมอาบน้ำ ที่จำหน่าย ทาง ออนไลน์	ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติของผู้บริโภค ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ของสบู่ครีมอาบน้ำฟิลิปปินส์ ที่จำหน่ายทางออนไลน์ ที่แตกต่างกัน

ตาราง 2.2 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
พิชญ์ เดชชาติ วงศ์ ณ อยุธยา (2558) พฤติกรรมกร เปิดรับสื่อ การ รับรู้ด้านภาพ ลักษณ์และการ ตัดสินใจเลือก ศึกษาต่อคณะ ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี	การวิจัยเชิง พรรณนา	นักเรียนมัธยมศึกษา ตอนปลายจำนวน 200 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - ลักษณะทาง ประชากร - พฤติกรรมกร เปิดรับข่าวสาร ตัวแปรตาม - การรับรู้ ภาพลักษณ์ของ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี - การตัดสินใจ เลือกศึกษาต่อ	ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนและ เกรดเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกันจะมีความถี่ใน การเปิดรับสื่อแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยของ ครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ด้าน ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน ความถี่ในการเปิดรับ สื่อมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ด้าน ภาพลักษณ์ต่อคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและ เทคโนโลยี



ตาราง 2.2 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ภาวิณี น้อยช่าง คิด (2560) พฤติกรรมกร เปิดรับข่าวสาร และความพึง พอใจต่อรูปแบบ การนำเสนอข่าว ผ่านเฟซบุ๊กของ ประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร	การวิจัยเชิง พรรณนา	ประชาชนที่อาศัยอยู่ ในเขตกรุงเทพ จำนวน 400 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ  - ลักษณะทาง ประชากร  - พฤติกรรมกร เปิดรับข่าว  ตัวแปรตาม  - ความพึงพอใจ ต่อการนำเสนอ	ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร ผ่านทางเฟซบุ๊กของประชาชนจะเปิดรับเพจของ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐมากที่สุด ประเภทข่าวที่ เปิดรับได้แก่ข่าวสังคม จะมีการเปิดรับข่าวทุก วัน ในช่วงเวลา 18.00-24.00 น.ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อติดตามเหตุการณ์

ตาราง 2.2 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ชมพูนุช นาคสกุล ปาน (2557) การเปิดรับ การ รับรู้ การใช้ ประโยชน์และ ความพึงพอใจ ของผู้รับสารใน เขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อรายการ “ผู้หญิงถึง ผู้หญิง”	การวิจัยเชิง คุณภาพ	ประชาชนที่อาศัยอยู่ ในเขตกรุงเทพ จำนวน 400 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - ลักษณะทาง ประชากร - พฤติกรรมการ เปิดรับข่าว ตัวแปรตาม - ความพึงพอใจ ต่อการนำเสนอ	ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพแม่บ้าน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 5,000-15,000 บาท เปิดรับชมรายการ 1 วัน/ สัปดาห์ ชมรายการมาเป็นเวลามากกว่า 1 ปี ลักษณะการรับชมจะทำกิจกรรมอื่นไปด้วย รับชมเพื่อความรู้อ มีการรับรู้ความรู้อใหม่ๆ ที่ น่าสนใจจากรายการและเพื่อการผ่อนคลาย ความเครียด

ตาราง 2.3 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) ปัจจุบัน บรรยากาศใน การสื่อสาร ภายในองค์กร กระบวนการใน การสื่อสารและ สื่อสังคม ออนไลน์ส่งผล ต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร ภายในองค์กร	สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ คือ สถิติเชิง พรรณนาและ สถิติเชิง อนุมาน	พนักงาน บริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย	รูปแบบการวิจัย โดยใช้ แบบสอบถาม ปลายปิด	ตัวแปรอิสระ - ปัจจัย บรรยากาศใน การสื่อสาร ภายในองค์กร - ปัจจัย กระบวนการใน การสื่อสาร - ปัจจัยสื่อสังคม ออนไลน์ ตัวแปรตาม - ประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร ภายในองค์กร	ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการสื่อสาร ภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมาก ที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้าน ช่องทางการสื่อสาร

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
นางสาวกัลยา พัชร ชาคร (2557) การเพิ่ม ประสิทธิภาพ การสื่อสาร ภายในองค์กร ของสำนักราช เลขาธิการ ศึกษากรณีช่อง ทางการสื่อสาร	สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ คือ สถิติร้อยละ	บุคลากรในสังกัด สำนักราชเลขาธิการ จำนวน 50 คน	รูปแบบการวิจัย โดยใช้ แบบสอบถามและ การสัมภาษณ์	ตัวแปรอิสระ - ช่องทางการ สื่อสารภายใน องค์กร ตัวแปรตาม - ความรวดเร็ว ของการ รับทราบข้อมูล ข่าวสารและ ความเข้าใจใน ข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับ	ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่ม ตัวอย่างรับรู้ข้อมูลได้เร็วที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ e-mail สำหรับช่องทางที่กลุ่ม ตัวอย่างเข้าใจมากที่สุดได้แก่ โทรศัพท์ หนังสือเวียน สื่อสังคมออนไลน์

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
วีไล เจียร บรรพต (2558) ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพผล ของการสื่อสาร นโยบายด้าน การพัฒนา บุคลากรของ โรงพยาบาล ระดับทุติยภูมิ	ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ แบ่งชั้น	พยาบาลวิชาชีพที่ ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาลระดับ ทุติยภูมิ จำนวน 180 คน	แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - ปัจจัยด้าน บุคคล - ปัจจัย สิ่งแวดล้อม ตัวแปรตาม - ประสิทธิภาพ ของการสื่อสาร	ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสาร นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
พัลลภ ไคววรรณศิริ (2555) การ สื่อสารภายใน องค์การ : กรณีศึกษา พนักงานระดับ ปฏิบัติการการ ระปานคร หลวง	สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ คือ สถิติร้อยละ	พนักงานการระปาน นครหลวง จำนวน 348 คน	รูปแบบการวิจัย โดยใช้ แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - ปัจจัยส่วนบุคคล - วิธีการสื่อสาร ภายในองค์การ ตัวแปรตาม - ความคิดเห็น ต่อการสื่อสาร ภายในองค์การ	ผลการวิจัยพบว่า พนักงานใช้วิธีการสื่อสารใน องค์การด้วยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง การ สื่อสารด้วยการใช้เทคโนโลยีและวิธีการสื่อสาร ด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับน้อย ปัญหา การสื่อสารในองค์การได้แก่ คุณภาพเสียงตาม สายและการบิดเบือนข่าวสารด้วยวาจา

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง (2554) ประสิทธิภาพ การสื่อสาร ภายในองค์กร กับความสำเร็จ ในการ ดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย นเรศวร	สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ คือ สถิติเชิง ปริมาณและ การวิจัยเชิง คุณภาพ	บุคลากร มหาวิทยาลัย นเรศวร จำนวน 300 คน	รูปแบบการวิจัย โดยใช้ แบบสอบถาม	ตัวแปรอิสระ - ปัจจัยส่วนบุคคล - ช่องทางการ สื่อสาร - ความพึงพอใจ ในการสื่อสาร ภายในองค์กร ตัวแปรตาม - ประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร ภายในองค์กร	ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรจะมีขึ้นได้ องค์กรควรกำหนดเป็น นโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กร ซึ่งนโยบายที่จะทำให้การสื่อสาร ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย นโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร นโยบายด้านการสร้างบรรยากาศการสื่อสาร ภายในองค์กร และนโยบายด้านการสร้างความ พอใจการสื่อสารภายในองค์กร

ตาราง 2.4 ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมจากลักษณะส่วนบุคคล

ชื่อผู้แต่ง	ลักษณะส่วนบุคคล							
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ประสบการณ์การทำงาน	หน่วยงานที่สังกัด	รายได้	อาชีพ	การศึกษา
จรัสโสม ศิริรัตน์		✓	✓	✓	✓	✓		✓
พรพรรณพร โภคัง	✓	✓	✓			✓		✓
ยุพาพร ทองอินท์	✓	✓		✓				✓
จันทิรา มังกร	✓	✓		✓	✓			✓
ณัฐนรี ไชยภักดี	✓	✓				✓	✓	✓
รวม	4	5	2	3	2	3	1	5

จากตารางการสังเคราะห์ตัวแปร สรุปได้ว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่จะใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรที่มีการใช้เกิน 60% ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรสถานภาพ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ



ตาราง 2.5 ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมจากพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร

ชื่อผู้แต่ง	พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร							
	การเลือกเปิดรับรูปแบบข่าวสาร	ความถี่ในการรับข่าวสาร	การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	การเลือกสนใจข้อมูลข่าวสาร	ด้านการเปิดรับประสบการณ์	ช่องทาง	ช่วงเวลาในการเปิดรับ	ระยะเวลาในการรับชม
ณัฐนรี ไชยภักดี	✓	✓						
พิจิตรา มงคลศรีพิพัฒน์			✓	✓				
รัญญา นาคนุ่น			✓	✓	✓			
พิชญ์ เดชาติวงศ์ ณ ออยุธยา		✓				✓		
ภาวิณี น้อยช่างคิด	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
ชมพูนุช นาคสุกปาน		✓	✓	✓				✓
รวม	2	4	4	4	2	1	1	1

จากตารางการสังเคราะห์ตัวแปร สรุปได้ว่า ตัวแปรพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ที่จะใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรที่มีการใช้มากกว่า 60% ซึ่งได้แก่ ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การเลือกสนใจข้อมูลข่าวสาร

ตาราง 2.6 ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมจากประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ชื่อผู้แต่ง	ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร							
	การสื่อสารตรงประเด็น	ความรวดเร็วในการรับทราบข่าวสาร	การรับรู้ทั่วถึง	ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	บรรยากาศในการสื่อสาร	ช่องทางทางการสื่อสาร
เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ	✓	✓	✓					
กัลยพัชร ซาคร	✓	✓	✓	✓				
วิไล เจียรบรรพต	✓	✓	✓	✓				
พรรณปพร โภคัง	✓			✓	✓			
พัลลภ โค้ววรรณศิริ						✓	✓	
ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง	✓					✓	✓	✓
รวม	5	3	3	3	1	2	2	1

จากตารางการสังเคราะห์ตัวแปร สรุปได้ว่า ตัวแปรประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ที่จะใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรที่มีการใช้มากกว่า 60% ซึ่งได้แก่ การสื่อสารตรงประเด็น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร โดยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง ทั้งหมด 70 คน (ข้อมูลพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2560) ซึ่งทั้งหมดเป็นพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ สำนักงานกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ข้างต้น ลักษณะของแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Check List) จำนวน 4 ข้อ ตาราง 3.1 แสดงคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. สถานภาพ	Nominal	1 = โสด 2 = สมรส
3. อายุ	Ordinal	1 = ต่ำกว่า 35 ปี 2 = 36-40 ปี 3 = 41-45 ปี 4 = 46-50 ปี 5 = 51 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา	Nominal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร คือ สื่อสารตรงประเด็น มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ลักษณะการกำหนดค่าแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่กำหนดคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ มีรายละเอียดในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	การแปลความหมาย
5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	มากหรือเห็นด้วย
3	ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์สถิติพรรณนา คำนวณค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนักแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความคิดเห็น กำหนดเป็นช่วงคะแนน โดยกำหนดแบ่งเป็น 5 ระดับ นำมาจัดอันดับภาคขึ้น ตามแนวความคิดของ (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร, 2553) เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความหมายว่า น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความหมายว่า น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความหมายว่า ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความหมายว่า มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความหมายว่า มากที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1) ขอความร่วมมือและจัดส่งแบบสอบถามไปยังประชากร

2) รวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลแล้ว มาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย

3) นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำข้อมูลจัดลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4) สรุปผลและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

รวมถึงอภิปรายความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ ธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีต่อช่องทางสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารจากช่องทางสื่อสารต่าง ๆ

### 3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มประชากร สรุปได้ดังนี้

#### 3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม

3.4.1.1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากบทความ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ตำรา ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้กำหนดขอบเขตการวิจัย และเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้กำหนดแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.4.1.2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามในงานวิจัย

3.4.1.3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

3.4.1.4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปสอบถามกับกลุ่มประชากร

#### 3.4.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ก่อนการนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังต่อไปนี้

3.4.2.1. การตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยภาษาที่ใช้จะต้องสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ เสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องสอดคล้องกัน ระหว่างนิยามศัพท์หรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้กับข้อคำถาม และแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ หลังจากนั้น ทำการหาค่าความสมเหตุสมผลเชิงเนื้อหาหรือค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\mu$ ) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

3.5.4 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Rho) เพื่อตอบคำถามการวิจัย

ตาราง 3.2 แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Hinkle D.E. (1998 : 118 อ้างถึงใน เกียรติยศ จิตรโกศล, 2559, น.79)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.30	ต่ำมาก
0.31 – 0.50	ต่ำ
0.51 – 0.70	ปานกลาง
0.71 – 0.90	สูง
0.91 – 1.00	สูงมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 70 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็นส่วน ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
$\sigma$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
$\rho$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Rho)
N	แทน	จำนวนประชากร
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่าง ๆ

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากประชากรจำนวน 70 คน สามารถแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง 4.1



ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=70)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	52.9
หญิง	33	47.1
รวม	70	100.0
2. สถานภาพ		
โสด	23	32.9
สมรส	47	67.1
รวม	70	100.0
3. อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	5	7.1
36 - 40 ปี	5	7.1
41- 45 ปี	15	21.5
46 - 50 ปี	14	20.0
51 ปีขึ้นไป	31	44.3
รวม	70	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	22.9
ปริญญาตรี	46	65.7
สูงกว่าปริญญาตรี	8	11.4
รวม	70	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่าประชากรที่ศึกษา จำนวน 70 คน เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมา มีสถานภาพโสด มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

อายุส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีอายุ 41-45 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ช่วงอายุ 46-50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ

20 ช่วงอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และช่วงอายุต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ

จากประชากร 70 คน สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน (N=70)

ปัจจัยพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	ลำดับ
การเปิดรับข่าวสาร				
1. ท่านให้ความสนใจเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ในระดับใด	3.99	.602	มาก	1
2. ท่านให้ความสนใจรับฟังข่าวสารภายในองค์กร จากเพื่อนร่วมงานในระดับใด	3.97	.613	มาก	2
3. ท่านให้ความสนใจที่จะสื่อสารกับผู้อื่นภายใน องค์กรระดับใด	3.77	.802	มาก	3
การเปิดรับข่าวสารโดยรวมเฉลี่ย				
ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร				
4. ท่านให้ความสนใจเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ในระดับใด	3.76	.647	มาก	2
5. ท่านติดตามข่าวสารผ่าน E-mail บ่อยแค่ไหน	3.91	.812	มาก	1
6. ท่านติดตามข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line บ่อยแค่ไหน	3.63	.935	มาก	3
<b>ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารโดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.76</b>	<b>.622</b>	<b>มาก</b>	

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	ลำดับ
การสนใจเลือกข้อมูลข่าวสาร				
7. ท่านเลือกรับข่าวสารทั่วภายในองค์กรในระดับใด	3.60	.689	มาก	3
8. ท่านเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับท่านในระดับใด	3.93	.688	มาก	2
9. ท่านเลือกรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานของท่านในระดับใด	4.13	.679	มาก	1
<b>การสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารโดยรวมเฉลี่ย</b>	3.88	.525	มาก	
ช่องทางการสื่อสาร				
10. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่าน E-mail	3.77	.951	มาก	1
11. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line	3.67	.944	มาก	2
12. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่าน บัญชี/บอร์ดประชาสัมพันธ์	3.20	.861	ปานกลาง	3
<b>ช่องทางการสื่อสารโดยรวมเฉลี่ย</b>	3.54	.637	มาก	
<b>ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการโดยรวมเฉลี่ย</b>	3.77	.470	มาก	

จากตาราง 4.2 พบว่าปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการมีระดับปัจจัยการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.470$ ) และเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้ว พบว่า ด้านการเปิดรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.90$ ,  $\sigma = 0.535$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการเปิดรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ความสนใจเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร มาก ( $\mu = 3.99$ ,  $\sigma = 0.602$ ) รองลงมาคือ การให้ความสนใจรับฟังข่าวสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน ( $\mu = 3.97$ ,  $\sigma = 0.613$ ) และการให้ความสนใจที่จะสื่อสารกับผู้อื่นภายในองค์กร ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.802$ ) ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการเปิดรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.76$ ,  $\sigma = 0.622$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดตามข่าวสารผ่าน E-mail ( $\mu = 3.91$ ,  $\sigma = 0.812$ ) รองลงมาคือ การติดตามข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line ( $\mu = 3.63$ ,  $\sigma = 0.935$ ) ตามลำดับ

ด้านการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.88$ ,  $\sigma = 0.525$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเลือกรับข่าวสารที่เกี่ยวกับส่วนงานของตนเอง ( $\mu = 4.13$ ,  $\sigma = 0.679$ ) รองลงมา คือ การเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับตนเอง ( $\mu = 3.93$ ,  $\sigma = 0.688$ ) และ การเลือกรับข่าวสารทั่วไปภายในองค์กร ( $\mu = 3.60$ ,  $\sigma = 0.689$ ) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.54$ ,  $\sigma = 0.637$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสะดวกรับข่าวสารผ่าน E-mail ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.951$ ) รองลงมาคือ การสะดวกรับข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line ( $\mu = 3.67$ ,  $\sigma = 0.944$ ) และการสะดวกรับข่าวสารผ่าน บัญชี/บอร์ดประชาสัมพันธ์ ( $\mu = 3.20$ ,  $\sigma = 0.861$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ

จากประชากร 70 คน สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน (N=70)

ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	ลำดับ
การสื่อสารตรงประเด็น				
1. ท่านคิดว่า การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความชัดเจนตรงประเด็น เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง	3.71	.663	มาก	2
2. ท่านคิดว่า ข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ทันสมัยและถูกต้องเสมอ	3.71	.663	มาก	2
3. ท่านคิดว่า การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงประเด็น	3.81	.644	มาก	1
การสื่อสารตรงประเด็นโดยรวมเฉลี่ย				
3.74	.565	มาก	1	
ความรวดเร็วในการรับข่าวสาร				
4. ท่านคิดว่า การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.76	.669	มาก	1
5. ท่านคิดว่า ผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของข้อมูล ที่การสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง	3.74	.674	มาก	2
6. ท่านคิดว่า ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว	3.73	.700	มาก	3
ความรวดเร็วในการรับทราบข่าวสารโดยรวมเฉลี่ย				
3.74	.587	มาก		
การรับรู้ทั่วถึง				
7. ท่านคิดว่า วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง	3.69	.627	มาก	1

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	ลำดับ
8. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านแจ้งข่าวสารภายใน องค์กรให้กับพนักงานทุกส่วนงานทราบอย่างทั่วถึง	3.69	.692	มาก	1
9. ท่านคิดว่าพนักงานภายในองค์กรของท่าน รับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและ สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	3.61	.644	มาก	2
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล				
10. ท่านคิดว่าผู้บริหารให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับท่าน เสมอ	3.57	.772	มาก	3
11. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กร ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงเสมอ	3.70	.787	มาก	2
12. ท่านคิดว่าเนื้อหา และคำสั่งที่ท่านได้รับจาก องค์กรถูกต้องและนำไปปฏิบัติได้เสมอ	3.79	.657	มาก	1
ความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยรวมเฉลี่ย	3.68	.666	มาก	
<b>ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงาน ฝ่ายบริหารจัดการโดยรวมเฉลี่ย</b>	3.70	.518	มาก	

จากตาราง 4.3 พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารมีระดับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.70$ ,  $\sigma = 0.518$ ) โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้ว พบว่า ด้านการสื่อสารตรงประเด็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 0.565$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสื่อสารตรงประเด็นเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงประเด็น ( $\mu = 3.81$ ,  $\sigma = 0.644$ ) รองลงมาคือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความชัดเจนตรงประเด็น เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง ( $\mu = 3.71$ ,  $\sigma = 0.663$ ) และข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ท่านสมัยและถูกต้องเสมอ ( $\mu = 3.71$ ,  $\sigma = 0.663$ ) ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วในการรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 0.587$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความรวดเร็วในการรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\mu = 3.76$ ,  $\sigma = 0.669$ ) รองลงมาคือ ผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของข้อมูลที่มีการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 0.674$ ) และสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว ( $\mu = 3.73$ ,  $\sigma = 0.700$ ) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ทั่วถึงโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.66$ ,  $\sigma = 0.563$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ทั่วถึงเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่านแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้กับพนักงานทุกส่วนงานทราบอย่างทั่วถึง ( $\mu = 3.69$ ,  $\sigma = 0.692$ ) รองลงมา คือ วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง ( $\mu = 3.69$ ,  $\sigma = 0.627$ ) และพนักงานภายในองค์กรของท่านรับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ( $\mu = 3.61$ ,  $\sigma = 0.644$ ) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\mu = 3.68$ ,  $\sigma = 0.666$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เนื้อหา และคำสั่งที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้องและนำไปปฏิบัติได้เสมอ ( $\mu = 3.79$ ,  $\sigma = 0.657$ ) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงเสมอ ( $\mu = 3.70$ ,  $\sigma = 0.787$ ) และผู้บริหารให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับท่านเสมอ ( $\mu = 3.57$ ,  $\sigma = 0.772$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** ผลการวิจัยพฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สามารถแสดงได้ดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

พฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสาร	ประสิทธิภาพการสื่อสาร			
	$\rho$	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1.การเปิดรับข่าวสาร	.537	.000*	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
2.ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร	-.321	.007*	ทิศทางตรงข้าม	ต่ำมาก
3.การสนใจเลือกข้อมูลข่าวสาร	.478	.000*	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
4.ช่องทางการสื่อสาร	.546	.000*	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพฤติกรรมด้านการเปิดรับข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารระดับปานกลาง (0.546, 0.537) ตามลำดับ การสนใจเลือกข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารระดับต่ำ (0.478) ด้านความถี่ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก(-0.321)



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ศีรษะระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมในการรับรู้ข่าวสารกับความมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง จำนวน 70 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้การวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย( $\mu$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน( $\sigma$ ) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pho) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 70 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

5.1.2 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการมีระดับปัจจัยการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านการเปิดรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการเปิดรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ความสนใจเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรมาก รองลงมาคือ การให้ความสนใจรับฟังข่าวสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน และ การให้ความสนใจที่จะสื่อสารกับผู้อื่นภายในองค์กร

ด้านความถี่ในการเปิดรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดตามข่าวสารผ่าน E-mail รองลงมาคือ การติดตามข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line

ด้านการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกรับข่าวสารที่เกี่ยวกับส่วนงานของตนเอง รองลงมา คือ การเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับตนเองและการเลือกรับข่าวสารทั่วไปภายในองค์กร

ด้านช่องทางการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสนใจเลือกข้อมูลข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสะดวกรับข่าวสารผ่าน E-mail รองลงมา คือ การสะดวกรับข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line และการสะดวกรับข่าวสารผ่าน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์

5.1.3 ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารมีระดับปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า

ด้านการสื่อสารตรงประเด็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการสื่อสารตรงประเด็นเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องตรงประเด็น รองลงมา คือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความชัดเจนตรงประเด็น เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้งและข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ทันสมัยและถูกต้องเสมอ

ด้านความรวดเร็วในการรับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความรวดเร็วในการรับข่าวสารเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของข้อมูลที่ต้องการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง และสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการรับรู้ทั่วถึงโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ทั่วถึงเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรของท่านแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้กับพนักงานทุกส่วนงานทราบอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง และพนักงานภายในองค์กรของท่านรับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหา และ

คำสั่งที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้องและนำไปปฏิบัติได้เสมอ รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงเสมอ และผู้บริหารให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับท่านเสมอ

## 5.2 การอภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้ ด้านพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของพนักงาน พบว่า การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน จะให้ความสนใจเรื่องภายในองค์กรเป็นอันดับแรกโดยเลือกสนใจข้อมูลข่าวสารในส่วนงานของตนเองหรือเรื่องสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นหลัก ส่วนในด้านความถี่และช่องทางการสื่อสาร พบว่าจะเน้นในเรื่องของ E-mail ภายในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ ส่วนของ Facebook และ Line เป็นอันดับรองลงมา ซึ่งเป็นเพราะข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือสื่อสารขององค์กรและถือเป็นช่องทางการติดต่อจากภายนอก ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า การสื่อสารที่ตรงประเด็น ความรวดเร็ว หรือความรับรู้อย่างทั่วถึงก็จะให้ความสนใจในเรื่องของภายในองค์กรหรือส่วนงานของตนเองเป็นหลัก ทั้งนี้หากดูถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลพบว่า ให้ความสำคัญกับเนื้อหา คำสั่ง ที่มาจากภายในองค์กรมากกว่าส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์สอดคล้องต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือพนักงานขององค์กรนี้จะให้ความสนใจกับการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558) พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 22.7 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิรัตน์ นุ่มน้อย (2554) ที่พบว่า การปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเกิดความทับซ้อนกันมีผลทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่ชัดเจน ด้านความสำเร็จของการสื่อสารภายในอาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของอาคาร พบว่า วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในอาคารมีส่วนสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง

## 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุง ส่งเสริม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้น การจูงใจในวิธีต่างๆ จึงเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการควบคุมการ ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดการ รับรู้และเข้าใจอย่างตรงกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบ ในระดับมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มี พฤติกรรมติดต่อสื่อสารในระดับน้อย องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาออกแบบและ กำหนดปริมาณพฤติกรรมติดต่อสื่อสารให้มีมากขึ้น โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้น บน ที่จะทำให้ทราบความเคลื่อนไหวในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงความคิด และทัศนคติส่วนบุคคลที่แสดงออกผ่านการติดต่อสื่อสาร ดังกล่าว ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นบริบทที่เกี่ยวกับงาน โดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้ เกิดความพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดพลังที่จะทำงานด้วย ความเต็มใจ ความพยายาม และทุ่มเท ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นบริบทที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน และเป็นเพียงตัวพยุงยั้ง ไม้ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน พนักงานในองค์กรย่อมต้องการ ได้รับการ ตอบสนองในด้านต่างๆ หากได้รับการตอบสนองที่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจูงใจจึงเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถ ตอบสนองความต้องการแก่พนักงานและแก่ตนเองได้ในขณะเดียว จากผลการศึกษา ผู้บริหาร สามารถนำไปเป็นแนวทางวางแผนการจูงใจพนักงานได้ คือ องค์กรควรกำหนดนโยบายการ บริหารให้มี ความชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน พิจารณาอัตราค่าจ้างและ ความชัดเจนในการมอบหมายงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความคล่องตัวต่อสภาพการทำงาน และ สวัสดิการให้มีความครอบคลุม เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ รวมถึงการปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่าง ยุติธรรม ส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน สนับสนุนการจัดหา เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เพียงพอ และมีความพร้อมต่อการใช้งาน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานและนโยบายต่างๆ ร่วมกับ ผู้บริหาร เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่ทำให้องค์กรมีความมั่นคงและเจริญรุ่งเรือง

## 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่างๆ และระดับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หากแต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พนักงานระดับบริหารก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยศึกษาเปรียบเทียบพนักงานในระดับสูง หรือระดับผู้บริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและละเอียดยิ่งขึ้น เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจพนักงาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5.4.2 ควรมีการศึกษาทั่วทั้งฝ่ายงาน เพื่อเปรียบเทียบกับฝ่ายงานอื่นภายในองค์กร

5.4.3 ควรมีตัวแปรอื่นที่อาจส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากตัวแปรหนึ่ง

5.4.4 ควรใช้สถิติอื่นเพิ่มขึ้นในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น Regression เพื่อศึกษาความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรแต่ละตัว

## บรรณานุกรม

- เกียรติยศ จิตรโกศล. (2559). การเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ โดยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกับเครือข่ายสังคมออนไลน์.
- กัลยพัชร ซาคร. (2557). การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักตราเลขาธิการศึกษาระณีส่องทางการสื่อสาร สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.
- เชมพัฒน์ ปัญญาเปียง. (2551). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของเจเนอเรชันบีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.
- คำคิด ไชยสัจ. (2548). การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาการดำเนินงานของกองส่งเสริมและเผยแพร่กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมพูนุช นาคสุกปาน. (2557). การเปิดรับ การรับรู้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการ “ผู้หญิงถึงผู้หญิง” วิทยานิพนธ์ สาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข. มุมวิชาการด้านสาธารณสุข. ฉบับที่ 4. สืบค้น 23 มีนาคม 2559.
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) การค้นคว้าอิสระ ศิลปะศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะภาษาและการสื่อสาร (การสื่อสารประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐรัฐชูดา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐรัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซี เอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ณัฐวุฒิ สง่างาม. (2554). การสร้างแบรนด์ด้วยการตลาดสีเขียวของกระดาษไอดีเยย กรีน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ยูแอนดีไอ อินเตอร์มีเดีย.
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนา อย่างยั่งยืน ของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).
- ไพโรจน์ วิไลนุช. (2557). การสื่อสารและการจัดการเรื่องเพศในงานสาธารณสุข วารสาร นิเทศศาสตร์ ปีที่ : 32 ฉบับที่ : 1 เลขหน้า : 115-126 ปี พ.ศ. : 2557
- พรรณมลพร โภคัง. (2554). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะ เทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธิญบุรี.
- พรกมล รัตนารณณ์. (2542). รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและพฤติกรรมการ บริโภคสินค้าของวัยรุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรกุล เพ็ชรประยูร. (2556). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัย สาขาวิชา การจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พันตา. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560, จาก [http://panta-pantawat.blogspot.com/2010/09/blog-post\\_171.html](http://panta-pantawat.blogspot.com/2010/09/blog-post_171.html).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิจิตรา มงคลศรีพิพัฒน์. (2559). พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์  
โครงการเที่ยวไทยเท่ากับพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย งานวิจัย  
คณะนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์. (2553). การรับรู้ข่าวสาร และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์  
ในการให้บริการของธนาคารสินเอเซีย จำกัด มหาชน นิเทศศาสตร์ธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน  
โรงแรมโมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระนวนปีช ภูเก็ต การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ภาควิชาภาษา  
ตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ระวิแก้วสุกใส และชัยรัตน์จุสโล. (2556). เครือข่ายสังคมออนไลน์: กรณีเฟสบุ๊ก (Facebook)  
กับการพัฒนาผู้เรียน. Princess of Naradhiwas University Journal, 5(4), 195 – 205.
- รัฐญา นาคนุ่ม. (2556). การสำรวจพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทางสื่อออนไลน์  
(สื่ออินเทอร์เน็ต) และทัศนคติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์สบู์แคโรทฟิลิปินส์ที่จำหน่ายทาง  
ออนไลน์ การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ  
พนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน วิทยาลัย  
พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไล เจียรบรรพต. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการ  
พัฒนา บุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนัก  
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรวงษ์ เขี่ยมล้ำอาจ. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2550). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ศิวัช จันทนาสุภาภรณ์. (2554). ทศนคติที่มีต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ : กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุกัญญา นูรณเดชาชัย. (2552). ผลของการเปิดรับข่าวจากอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อวิถีการดำเนินชีวิตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยในภูมิภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2555). ครอบครองเรื่องนักบริหาร กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส (1989)
- สุวัลยา โพธิ์พะเนา. (2552). การพัฒนาการสื่อสารในสำนักงานเขตการศึกษานครราชสีมา เขต 2.
- สถาพร สิงหะ. (2556). การเปิดรับสื่อ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวแบบดำน้ำลึกของนักดำน้ำชาวไทย การค้นคว้าอิสระ คณะนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สลิตตา สาริบุตร. (2554). สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แนวทางการใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อการสื่อสารภายในการ (Learning Tools and Social Media for Organization Communication).
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี วงษ์บุญงาม และดารณี ธีชญาสิริ. (2554). การเปิดรับข่าวสารทางการเมือง ความรู้และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานผลงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2555). ครอบครองเรื่องนักบริหาร. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989). สืบค้น  
กันยายน 30, 2555, จาก <http://drsuthichai.com>.

Anderson, J.C. & Narus, J.A. (1990). A model of the distributor's perspective of  
distributor-manufacturer working relationships. *Journal of Marketing*, 54(1),  
42-58.

Schiffman; Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (2007) *Consumer Behavior*. 7th ed.  
New Jersey: PranticeHall, Inc.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

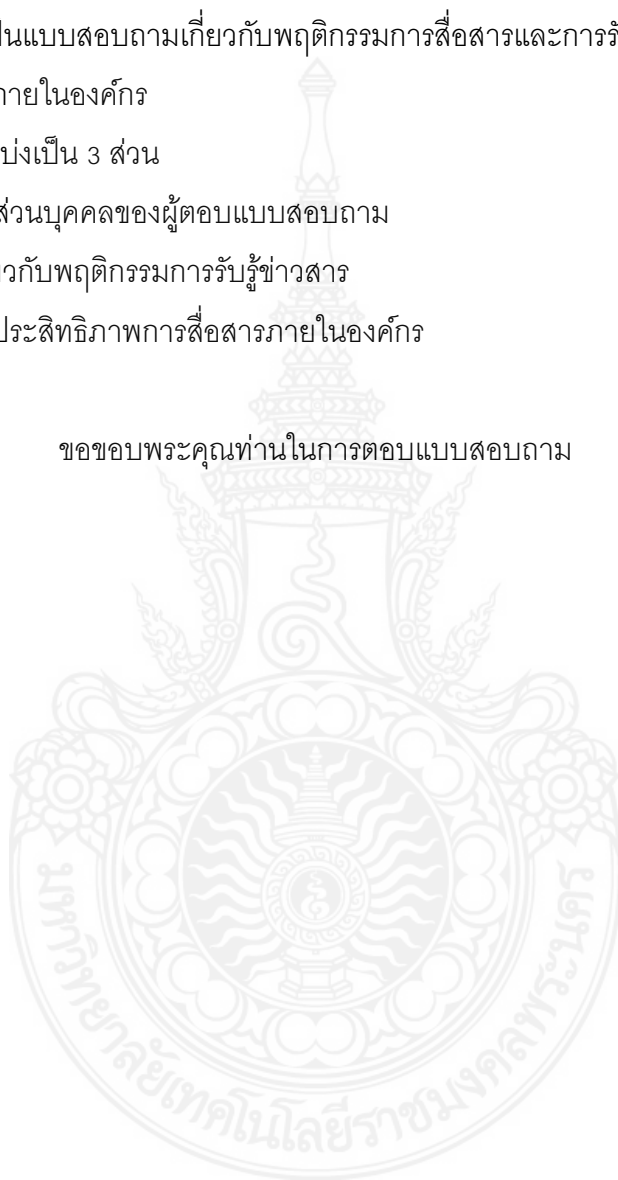


### แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร  
ภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน  
ส่วนที่ 1 คำถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร  
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ขอขอบพระคุณท่านในการตอบแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร  
ภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

1) ชาย  2) หญิง

2. สถานภาพ

1) โสด  2) สมรส

3. อายุ

1) ต่ำกว่า 35 ปี  2) 36 – 40 ปี  3) 41 – 45 ปี

4) 46 – 50 ปี  5) 51 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง  
ช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด $\longrightarrow$ น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การเปิดรับข่าวสาร					
5. ท่านให้ความสนใจเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรในระดับใด					
6. ท่านให้ความสนใจรับฟังข่าวสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานในระดับใด					
7. ท่านให้ความสนใจที่จะสื่อสารกับผู้อื่นภายในองค์กรระดับใด					
ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร					
8. ท่านติดตามข่าวสารภายในองค์กรบ่อยแค่ไหน					
9. ท่านติดตามข่าวสารผ่าน E-mail บ่อยแค่ไหน					
10. ท่านติดตามข่าวสารผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line บ่อยแค่ไหน					
การสนใจเลือกข้อมูลข่าวสาร					
11. ท่านเลือกรับข่าวสารทั่วไปภายในองค์กรในระดับใด					
12. ท่านเลือกรับข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับท่านในระดับใด					
13. ท่านเลือกรับข่าวสารที่เกี่ยวกับส่วนงานของท่านในระดับใด					
ช่องทางการสื่อสาร					
14. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่าน E-mail					
15. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook หรือ Line					
16. ท่านสะดวกรับข่าวสารผ่าน บ้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การสื่อสารตรงประเด็น					
17.ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความชัดเจนตรงประเด็น เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง					
18.ท่านคิดว่าข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ทันสมัยและถูกต้องเสมอ					
19.ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีผลต่อประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงประเด็น					
ความรวดเร็วในการรับทราบข่าวสาร					
20.ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
21.ท่านคิดว่าผู้บริหารใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความเร่งด่วนของข้อมูลที่ต้องการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง					
22.ท่านคิดว่าท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว					



ปัจจัยประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด $\longrightarrow$ น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การรับรู้ทั่วถึง					
23. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง					
24. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้กับ พนักงานทุกส่วนงานทราบอย่างทั่วถึง					
25. ท่านคิดว่าพนักงานภายในองค์กรของท่านรับทราบเมื่อมี การเปลี่ยนแปลงนโยบายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่าง ถูกต้อง					
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล					
26. ท่านคิดว่าผู้บริหารให้ข้อมูลที่ชัดเจน กับท่านเสมอ					
27. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้อง ตรง กับความเป็นจริงเสมอ					
28. ท่านคิดว่าเนื้อหา และคำสั่งที่ท่านได้รับจากองค์กรถูกต้อง และนำไปปฏิบัติได้เสมอ					

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นางนงเยาว์ ประแดงปุย  
วัน เดือน ปีเกิด 6 สิงหาคม 2515  
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น  
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนกรชำนาญ องค์กรอิสระแห่งหนึ่ง

