

การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT
ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดีคำแนะนำของ อาจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหาของการศึกษา ให้ความรู้ และความเข้าใจ แนะนำแนวทางการทำวิจัยให้ลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และผลักดันตลอดจน ขอขอบพระคุณประธานกรรมการ และ คณะกรรมการสอบ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงงานวิจัยค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ให้ความรู้ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญและนำมาใช้ในงานวิจัย เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ และ เพื่อนำไปใช้ในชีวิตการทำงานในอนาคต แลเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัว ที่ให้คำแนะนำ และกำลังใจในการเรียน การศึกษา และในการทำวิจัยจนสามารถลุล่วงสำเร็จได้ในวันนี้ และขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำ และกำลังใจซ้ำเข้ามาโดยตลอด และรวมการช่วยเหลือในทุกเรื่องๆ ตลอดการศึกษาที่ผ่านมาที่ข้าพเจ้าได้เรียนในมหาวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม และ บุคคลอื่นๆ ที่ได้นำความรู้จากสารนิพนธ์เพื่อไปทำคุณประโยชน์ และเพื่อทำการศึกษาต่อในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัย ขอน้อมรับ และขอภัยมา ณ ที่นี้

จิรัฏฐ์ อัครพชัยสถิต

การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A STUDY OF THE BEHAVIOR OF COMMUNICATION PROCESS IN IT BUSINESS
ORGANIZATION IN BANGKOK AND VICINITY

จิรัฏฐ์ อัครพรชัยสถิต 6350190

กจ.ม.(การจัดการธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์นี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสาร
ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้
จำนวน 400 คน ศึกษาในช่วงประมาณ พฤศจิกายนปี 2564 - เมษายน ปี 2565 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็น
เครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
คือ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกระบวนการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ของ
องค์กรธุรกิจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการ
สื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)
ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำสำคัญ: งาน IT ขององค์กรธุรกิจ คือ กระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยใน
การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร และ บุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้สะดวก
และรวดเร็วมากขึ้น

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อ | ง |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย | 3 |
| 1.3 คำถามของงานวิจัย | 3 |
| 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| 1.5 กรอบแนวความคิดวิจัย | 4 |
| 1.6 สมมติฐาน (Hypothesis) | 5 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| 1.8 ขอบเขตงานวิจัย | 5 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ | 7 |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล | 10 |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร | 14 |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร | 15 |
| 2.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | 16 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย | 20 |
| 3.1 วิธีการศึกษา | 20 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 21 |
| 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล | 22 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| 3.3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย | 22 |
| 3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 22 |
| 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล | 24 |
| 3.5 สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) | 25 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 26 |
| 4.1 วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | 27 |
| 4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ | 29 |
| 4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล | 32 |
| 4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร | 36 |
| 4.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร | 38 |
| 4.6 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | 42 |
| 4.7 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบข้อมูล ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (Independent Sample T-Test) | 43 |
| 4.8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการศึกษา พฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (One way ANOVA) | 46 |
| 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) | 55 |
| 4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 57 |
| บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ | 58 |
| 5.1 อภิปรายผลการศึกษา | 59 |
| 5.2 สรุปผลการศึกษา | 62 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย | 65 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|-------------------------------------|-----------|
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 67 |
| 5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย | 68 |
| บรรณานุกรม | 69 |
| ภาคผนวก | 72 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย | 73 |
| ประวัติผู้วิจัย | 80 |



สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) | 25 |
| 4.1 ความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ | 27 |
| 4.2 ความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างตามอายุ | 28 |
| 4.3 ความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา | 28 |
| 4.4 ความถี่และร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ | 29 |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) | 30 |
| 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | 32 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | 36 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | 39 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | 42 |
| 4.10 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี T-test จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบัณฑิตด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 43 |
| 4.11 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี T-test จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบัณฑิตด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| 4.12 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบัณฑิตด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 45 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 4.13 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 45 |
| 4.14 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ | 46 |
| 4.15 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ | 47 |
| 4.16 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ | 48 |
| 4.17 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ | 49 |
| 4.18 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ | 49 |
| 4.19 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ | 50 |
| 4.20 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ | 51 |
| 4.21 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ | 52 |
| 4.22 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง | 53 |
| 4.23 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ | 53 |
| 4.24 แสดงค่าสถิติ เชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ | 54 |

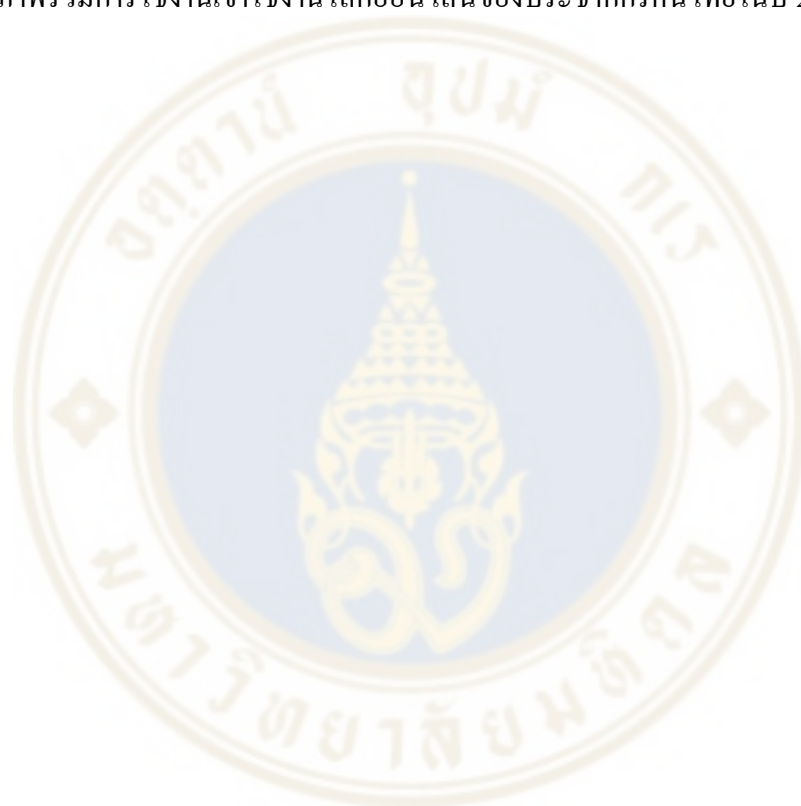
สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.25 | ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล | 55 |
| 4.26 | ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 57 |



สารบัญภาพ

| รูปภาพ | | หน้า |
|--------|---|------|
| 1.1 | การปฏิบัติอุตสาหกรรม | 1 |
| 1.2 | ภาพรวมการใช้งานเข้าใช้งานโลกออนไลน์ของประชากรคนไทยในปี 2021 | 2 |

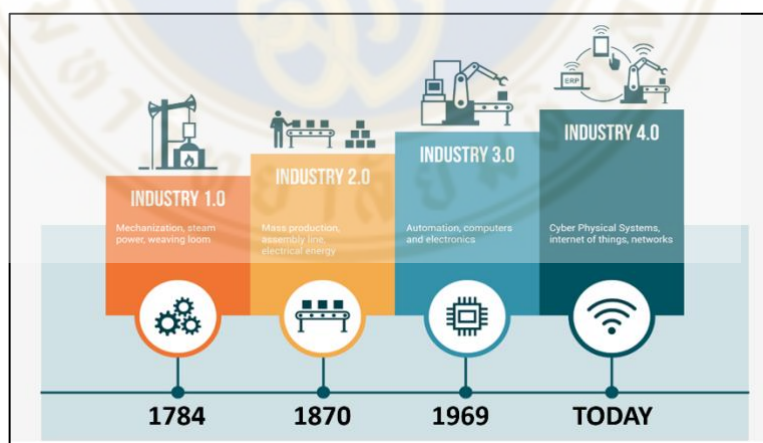


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 นั้นเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้โลกของเรารู้จัก “ระบบอินเทอร์เน็ต” มากขึ้น มีการพัฒนาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีขนาดเล็กลงและทันสมัยมากขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีราคาถูกลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระบบเศรษฐกิจและโครงสร้างทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยการปฏิวัติอุตสาหกรรมในครั้งนี้ จะทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่โลกนี้ไม่เคยรู้จัก แต่ในขนาดเดียวกันก็อาจจะเป็นจุดสิ้นสุดของบางอย่าง โดยอินเทอร์เน็ตจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิวัติในครั้งนี้ อย่างในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ระบบอินเทอร์เน็ต นั้นถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้ ระบบเศรษฐกิจ สามารถดำเนินพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่อง หาก Smart Phone หรืออุปกรณ์ ต่างๆ ในโลกนี้ไม่ อินเทอร์เน็ต จะเป็นเช่นไร



ภาพที่ 1.1 การปฏิวัติอุตสาหกรรม

Education 4.0 กับ การปฏิวัติอุตสาหกรรมยุค 4 (IR4.0) - mediathailand : education

ดังนั้นการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 นั้นถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิด Digital Disruption เพราะหากประเทศใด หรือองค์กรธุรกิจ ใด ไม่ทำการปรับตัว จะไม่สามารถอยู่ในอุตสาหกรรมได้

เพราะโลกนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงและก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีประสิทธิภาพและความเร็วสูงที่สามารถจะเข้าถึงจากที่ใดบนโลกนี้ก็ได้ และที่สำคัญราคาของมันจะถูกลงอย่างต่อเนื่อง เพราะวิวัฒนาการขอเทคโนโลยีที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เทคโนโลยีที่วิวัฒนาการ และ พัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างไม่ที่สิ้นสุดนั้นเป็นสิ่งเร้าที่แรงที่ทำให้เกิดพัฒนาทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง พนักงานขององค์กรธุรกิจจำเป็นต้องเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาและต้องพัฒนาตนเอง ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วเร็ว แต่เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้น อาจดูไม่ได้มีความจำเป็นมากสำหรับพนักงานทุกคน หรือบางคนยังคงคิดว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นไม่มีประโยชน์มากพอ เมื่อพนักงานมีความคิด หรือทัศนคติที่ไม่ต้องการพัฒนาตนเองนั้น ทำให้ความสามารถด้านต่างๆ ของพนักงานนั้นไม่ได้ถูกพัฒนา ช่องว่างการทำงานของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้ง่าย ซึ่งนอกจากจะเป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ต้องปรับตัว และพัฒนาตนเองแล้ว องค์กรต้องทำหน้าที่ของตัวเอง เพื่อลดปัญหา และสร้างสภาวะการทำงานที่เหมาะสมสำหรับทุกวัย โดยเครื่องมือ ที่ทำหน้าที่เป็นจุดรวมของทุกวัยได้ก็ไม่ใช่ใครอื่น นอกจากตัว "เทคโนโลยี" เอง ซึ่งปัญหาของการพัฒนาระบบ IT ขององค์กรถือว่าเป็น เรื่องที่สำคัญ เพราะหากองค์กรหยุดพัฒนาแต่ระบบเทคโนโลยียังคงพัฒนาต่อต่อเนื่อง อาจส่งผลให้องค์กร ไม่สามารถปรับตัว หรือ รองรับพฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนแปลงไปได้



ภาพที่ 1.2 ภาพรวมการใช้งานเข้าใช้งานโลกออนไลน์ของประชากรคนไทยในปี 2021
รายงานสถิติ Thailand Digital Stat 2021 จาก We Are Social - การตลาดวันละตอน
(everydaymarketing.co)

แนวโน้มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนไทยมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ดังนั้น การพัฒนาระบบ IT ในองค์กรถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญขององค์กร ที่ต้องเร่งพัฒนาระบบ IT เพื่อให้ องค์กรสามารถที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายและมากที่สุดเท่าที่องค์กรสามารถทำได้ การพัฒนาระบบ IT ขององค์กรนั้น ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อองค์กรที่ต้องออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ให้ชัดเจน มีการระบุกระบวนการทำงาน และความต้องการต่างๆ ให้ชัดเจน

เพื่อให้กระบวนการพัฒนาระบบ นั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำหลักการของ Business Process Management (BPM) เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ IT โดยองค์กรต้องมีการจำลองกระบวนการทางธุรกิจ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้น จนถึงสิ้นสุด เพื่อให้เข้าใจความต้องการ และนำไปใช้ได้ไปปรับปรุงการเพื่อให้การพัฒนาระบบ IT นั้นมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ในปัจจุบันการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) นั้นถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนาระบบ IT ขององค์กร เพราะการพัฒนาระบบ IT จะมีการใช้คำศัพท์เทคนิคในด้าน IT เสมอ ทำให้พนักงานในองค์กรที่จะต้องสื่อสารกันภายในองค์กรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในคำศัพท์เหล่านี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ซึ่งในปัจจุบันในองค์กรที่มีการพัฒนาระบบ IT มักพบปัญหาในด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) เป็นอย่างมาก เพราะการพัฒนาระบบ IT ขององค์กรมักจะมีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกันนั้นถือว่าองค์ประกอบที่สำคัญมาก

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 คำถามของงานวิจัย

ปัจจัยใด ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

Business Process Management (BPM) คือ หลักการที่ใช้ในการพัฒนา การวัด ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการจำลองกระบวนการต่างๆ ของธุรกิจ ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแบบ end-to-end ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของกระบวนการจนถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ และรวมถึงแนวทางของการพัฒนากระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน

Interpersonal Communication (การสื่อสารระหว่างบุคคล) คือ การถ่ายทอดข้อมูลภายในองค์กร ไปยังหน่วยงานต่างๆ โดยใช้สารผ่านช่องทางต่างๆ โดยใช้สื่อเป็นตัวกลางในการสื่อไปยังด้านต่างๆ รวมถึงปฏิริยาของบุคคลที่มีต่อกัน ทั้งในรูปแบบของวัจนภาษาและรูปแบบอวัจนภาษาที่สื่อออกไปให้ผู้รับสารเข้าใจ

Effectiveness Communication (ประสิทธิภาพในการสื่อสาร) คือ พนักงานภายในองค์กร สามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ ที่สื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลในเวลาที่กำหนด โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Communication in Organization (การสื่อสารภายในองค์กร) คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้น สามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันได้

Task Performance (ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่) คือ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมต่างๆ และถูกเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลและให้รางวัล จากพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อสินค้าและบริการขององค์กร พฤติกรรมต่างๆ จะช่วยให้กระบวนการทำงานขององค์กร ถูกเขียนและอธิบายลงในคำอธิบายการทำงานของพนักงาน

1.5 กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework)



1.6 สมมติฐาน (Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ Business Process Management (BPM) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านการประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบ IT ขององค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรที่พัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กร

1.8 ขอบเขตงานวิจัย

1.8.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างวิจัย

ประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่ได้ทำงานอยู่ในกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กร

1.8.2 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยนี้ใช้เวลาทั้งหมด 5 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึง เดือน เมษายน ปี 2565

1.8.3 ขอบเขตด้านเครื่องมือ

แบบสอบถามทางออนไลน์ (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด

1.8.4 ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

- ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ Business Process Management (BPM) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่
- ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่
- ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

1.8.5 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ Descriptive Statistics และ Multiple Regression



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

สราวุธ โชคอำนวยกุล, ปรกติ มณีรัตน์, และ ปภาดา พิษขนานนท์ (2563) กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) หมายถึง ขั้นตอนของการประกอบธุรกิจ โดยนับตั้งแต่การเริ่มลงทุนสินทรัพย์แบบถาวร จนถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดสินค้าและบริการออกสู่ท้องตลาดนำมาซึ่งรายได้ เมื่อหักค่าใช้จ่ายดำเนินการแล้วเหลือเป็นกำไรสุทธิ กระบวนการทางธุรกิจจึงเป็นกิจกรรมหรืองานที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจหรือนโยบายของธุรกิจ ตั้งแต่การนำเงินหรือสินทรัพย์ต่างๆ เข้ามาลงทุนในกิจการ เพื่อนำเงินหรือสินทรัพย์ต่าง ไปใช้จ่ายในการซื้อเครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ วัตถุดิบที่ใช้การผลิต การซื้อขาย การขนส่งสินค้า ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการบริหารและการดำเนินงาน ที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานที่ถูกต้อง และเหมาะสม สามารถทำเป็นขั้นตอน โดยการออกแบบ โครงสร้างขององค์กรโดยการกำหนดหน้าที่และความสัมพันธ์จากขั้นตอนต่างๆ หรือ กิจกรรมที่อยู่ในกระบวนการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่ง

ออกเป็น 3 ประเภท MargaretRouse (2018) อ้างอิงใน สราวุธ โชคอำนวยกุล, ปราณี มณีรัตน์, และ ปภาดา พิษขณานนท์ (2563) คือ

1. Management processes คือ กระบวนการทำงานที่ใช้ในการกำกับและดูแลการ กระบวนการทำงานของระบบ โดยจะรวมถึง Corporate Management และ Strategic Management

2. Operational processes คือ กระบวนการทำงานที่เป็นกิจกรรมหลักของธุรกิจ เช่น กระบวนการจัดซื้อ กระบวนการผลิต กระบวนการในการทำการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกระบวนการขาย

3. Supporting processes คือ กระบวนการทำงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของ กิจกรรมหลักของธุรกิจเช่น การสรรหาบุคคล บัญชี Call center และกิจกรรมสนับสนุนทางด้าน IT กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

ชนเดช เพิ่มพูน (2558) อ้างอิงใน โอลิทัส มีสุวรรณ (2561) ทฤษฎี Business Process Management (BPM) คือ หลักในการพัฒนา การวัดประสิทธิภาพ การดำเนินงาน และจำลอง กระบวนการดำเนินการทางธุรกิจ (Business Processes) โดยสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการทางธุรกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการไปถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ การ พัฒนารูปแบบ และเครื่องมือที่ใช้สำหรับพัฒนากระบวนการ เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลของ กระบวนการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพต่างๆ ของกระบวนการ และเครื่องมือในตรวจสอบ วิเคราะห์กระบวนการ (Business Process Analysis) การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจ และการวิเคราะห์ กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ จะเน้นส่วนที่ทำการปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเดิมมาเป็นแบบ กระบวนการทางธุรกิจ ที่จะศึกษาต่อไป โดยจะเน้นกระบวนการทำงานของทั้งหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ วิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจ และนำมาออกแบบกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ ในการ ออกแบบกระบวนการนั้น จะต้องมีรวบรวมและทำกระบวนการ As Is Process และ To Be Process

สุทธิ สีนทอง (2557) อ้างอิงในโอลิทัส มีสุวรรณ (2561) การออกแบบกระบวนการ (As Is Process) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ โดยการศึกษกระบวนการทำงาน การสัมภาษณ์ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องคู่มือการใช้งานของระบบ พร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดและวิธีการต่างๆ ในกระบวนการ ธุรกิจ เพื่อให้ได้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้องค์กรมีเครื่องมือที่สัყภาพพร้อมใช้ในการแข่งขันและง่ายต่อการตรวจสอบ กำหนดแนวทาง การออกแบบกระบวนการ โดยต้องพิจารณากระบวนการต่างๆให้ครบถ้วน เพื่อกำหนดความ

ต้องการ กำหนดทรัพยากรหรือสิ่งที่เป็นต้องใช้ในการออกแบบและ ควบคุม เพื่อให้สามารถ ตรวจสอบได้ทั้งกระบวนการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานและจัดทำคู่มือ การใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สุทธิ สนิททอง (2557) อ้างอิงใน อโณทัย มีสุวรรณ (2561) การปรับปรุงกระบวนการใน การทำงาน (To Be Process) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำกระบวนการทำงานรูปแบบ ใหม่ (To Be Process) ซึ่งจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับกระบวนการทำงานเดิม (AS IS process) ด้วย การทำการแก้ไขกระบวนการทำงานเก่าให้เป็นกระบวนการทำงานใหม่ โดยจำเป็นต้องมีจุดเริ่มของ จุดที่ต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานเช่น การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะของพนักงาน ซึ่งแสดงถึงการวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจนมีมาตรฐานในการทำงานและง่ายต่อการทำ ความเข้าใจและนำมาปรับปรุงแก้ไขมาตรฐาน

ข้อดีของ Business Process Management คือ มีการกำหนดกรอบแนวทาง ใน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีกำหนดมาตรฐานที่ทุกคนเข้าใจตรงกัน ซึ่งเป็นการสร้างกระบวนการ ทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานที่เป็นประโยชน์กับองค์กร สามารถกระบวนการทางการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดกระบวนการทำงาน ที่ยุ่งและเสี่ยงเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย เนื่องจากความไม่ชัดเจนของกระบวนการทางธุรกิจ

ประโยชน์ของการทำ Business Process Management เป็นการช่วยให้สร้างมาตรฐาน ในการทำงานที่ดี และสร้างความชัดเจนให้กับองค์กร สามารถบอกความต้องการของธุรกิจ (Business Requirement) ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยเมื่อไหร่ที่องค์กรมีความต้องการที่จะพัฒนา กระบวนการทางธุรกิจ สามารถนำกระบวนการทางธุรกิจ และ ระบบ IT ที่มีเข้ามาช่วยพัฒนา โปรแกรมการทำงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานขององค์กร ลดระยะเวลาใน การดำเนินการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ลดกระบวนการทำงานที่ผิดพลาดของ พนักงาน ลดปัญหาจากกระบวนการทำงานขององค์กรที่ไม่ชัดเจน

ประเภทของกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

Skytizens 2013 อ้างอิงใน แพรวพรรณรัตน์ ด้วงเจริญ (2561) กระบวนการในการ ดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) มี 2 ประเภท ดังนี้

1. กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ถูกนำมาใช้เพื่อ เป็นการกำหนดแนวทางในการจัดการให้กับผู้บริหาร ว่ากระบวนการทางธุรกิจนั้น สามารถ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจกระบวนการทำงานขององค์กร และเข้าใจ

วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึง การวิเคราะห์กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ และการจัดทำเอกสารคู่มือการทำงาน ขององค์กรนั้นมีการมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานร่วมกัน องค์กรจึงมีความจำเป็นในการจัดทำเอกสาร ขั้นตอนการทำงาน และ แบบจำลองต่างๆ เป็นเอกสาร เพื่อแสดงให้เห็นทราบถึง ขั้นตอนการทำงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรที่มีการตั้งไว้

2. กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ถูกนำมาใช้เพื่อการพัฒนาโปรแกรม ซึ่งเป็นการออกแบบกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีการอ้างอิงข้อมูลจากแบบจำลองการทำงานที่มีการลำดับขั้นตอนในการทำงานที่ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งกระบวนการในการดำเนินธุรกิจเพื่อพัฒนาโปรแกรม จะมีรายละเอียดด้านเทคนิคที่มากกว่า

Business Process Management (BPM) คือ หลักในการพัฒนา การวัดประสิทธิภาพ การดำเนินงาน และการจัดทำแบบจำลองในกระบวนการทางธุรกิจ (Business Processes) โดยเป็นเครื่องที่องค์กรสามารถใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกระบวนการทำงานต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ โดยทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานต่างๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นกระบวนการจนถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ โดยมีอาศัยการออกแบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องและชัดเจน เมื่อองค์กรต้องพัฒนากระบวนการทำงาน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากข้อมูลกระบวนการทำงานถูกจัดเก็บอย่างถูกต้องและชัดเจน

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ความหมายของการสื่อสาร

สุพานิสถฤฎฐวานิช (2552) อ้างอิงใน กัณวีรย์ สุนทรศิริพจน์ (2559) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การเครื่องย้ายข่าวสาร ข้อมูล หรือ การส่งข่าวสาร ข้อมูล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้อีกฝ่ายเกิดความรับรู้ และเข้าใจถึงข่าวสาร หรือ ข้อมูล ที่ต้องการสื่อสารออกไป

อรอนงค์สวัสดิ์บุรี (2555) อ้างอิงใน กัณวีรย์ สุนทรศิริพจน์ (2559) กล่าวว่า องค์กร หมายถึงกลุ่มบุคคล ที่มีกิจกรรมร่วมกัน โดยมีเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ มีการแบ่งงาน และ กำหนดหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตาม เป้าหมาย

การสื่อสารระหว่างบุคคล

ประมะ สตะเวทิน (2546) อ้างอิงใน วงศกร สิงหรวงศ์ (2561) การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่ต้องประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ได้มีติดต่อสื่อสารกันในแบบ ตัวต่อตัว (Person-to-Person) ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ส่งและผู้รับสาร สามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้เลยโดยตรง ในขณะที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่เป็นผู้ส่งต่อข้อมูล ไปบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือ บุคคลอื่นๆ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร โดยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จะเกิดได้ต้องมีผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร ทำการแลกเปลี่ยนสารกัน โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การเขียนจดหมาย การเขียน E-Mail และการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

นิติพล ภูตะโชติ (2556) อ้างอิงใน สกฤษรัตน์ แฉ่งหิรัญ (2561) การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดสารจากบุคคลไปยังอีกบุคคล ซึ่งจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน ไปยังพนักงาน หรือ พนักงานไปยังพนักงาน โดยการใช้สื่อต่างๆ รวมถึงปฏิภีกริยาระหว่างบุคคลที่มีระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นปฏิภีกริยาระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจในสิ่งที่ได้ทำการสื่อสารออกไปได้อย่างถูกต้องและตรงกัน

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากผู้ส่งมีการสื่อสาร ไปยังผู้รับ ซึ่งผู้ส่งอาจจะเป็นผู้รับได้ด้วยและผู้รับก็จะเป็นผู้ส่งได้ด้วย องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารมีทั้งหมด 9 ส่วนคือ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) สื่อ (Media) การใส่รหัส (Encoding) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) การตอบสนอง (Response) การถอดรหัส (Decoding) การตอบสนอง (Response) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) ข้อมูลตอบกลับ (Feedback) และสิ่งรบกวน (Noise) รายละเอียดของกระบวนการติดต่อสื่อสารสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (Sender) คือ บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ ที่มีข้อมูลและมีความต้องการที่จะทำการส่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งนั่นถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการกระบวนการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่ได้ทำการส่งออกไป นั้นอาจจะเป็นข้อมูลทางความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติ ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจสิ่งต่างๆ และอื่นๆ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความต้องการที่อยากจะทำการส่งข่าวสารที่มีอยู่ไปให้บุคคลที่ต้องการรับข่าวสาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารออกไป

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ ข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ส่งสารข่าวสารมีความต้องการที่จะทำการส่งข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้รับข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็น คำพูด ข้อความ รูปภาพ ลักษณะท่าทางต่างๆ ที่แสดงออกมาเพื่อต้องการถ่ายทอดไปยังผู้รับข่าวสาร

3. สื่อ (Media) คือ เครื่องมือหรือช่องทาง ที่ใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร โดยสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้นมีหลายประเภท เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ วิทยุ โทรสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย E-Mail สื่อจากบุคคล รวมทั้งข้อมูลจากสื่อต่างๆ

4. การใส่รหัส (Encoding) คือ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่จะทำการสื่อสารให้เป็นรูปแบบของสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ตัวอักษร สีขาว ภาษา คำต่างๆ หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งเป็นการถอดและใส่รหัสเพื่อเป็นการจัดรูปแบบของสิ่งที่จะทำการสื่อสารไปให้ให้คนอื่นได้ทำการรับรู้และรับทราบ รวมทั้งวิธีการของสื่อสารเพื่อให้ผู้รับข่าวสารได้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งผู้รับข่าวต้องมีความเข้าใจข่าวสาร รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ได้ทำการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

5. การถอดรหัส (Decoding) เป็นการแปลความหมายจากสัญลักษณ์ที่ผู้ส่งข่าวส่งมา ให้ ดังนั้นสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ส่งมาจะถูกตีความหมาย ผู้รับข่าวสารจะต้องมีทักษะในการถอดรหัสหรือตีความหมายของข่าว รวมทั้งเรื่องของการอ่าน การฟังด้วย

6. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) หลังจากแปลความหมายจากข่าวสารที่ได้รับแล้ว ผู้รับจะได้รับรู้ข่าวสารต่างๆ ที่ตนได้รับ ถ้าข่าวสารสามารถดึงดูดความสนใจอาจได้รับการตอบสนองในทางบวก

7. การตอบสนอง (Response) เป็นปฏิกิริยาที่ผู้รับข่าวสารแสดงออกมาหลังจากได้รับข่าวสารแล้ว เช่น เกิดความสนใจในข่าวสารนั้น หรือไม่สนใจในข่าวสารนั้นเลย หรือมีความรู้สึกเฉยๆ กับข่าวดังกล่าว ซึ่งการตอบสนองของผู้รับข่าวสารอาจมีได้หลายรูปแบบ

8. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตอบสนองจากผู้ที่ได้รับข่าวสารส่งกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารมาให้ ในขั้นนี้จะท าให้ผู้ส่งข่าวสารสามารถตรวจสอบว่า ข่าวสารที่ส่งไปนั้นผู้รับเข้าใจหรือไม่ มีความถูกต้องมากหรือน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไรจะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เพื่อให้การสื่อสารในครั้งต่อไปไม่เกิดปัญหา

9. สิ่งรบกวน (Noise) ในการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งอาจมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งการรบกวนอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของการส่งข่าวสาร สิ่งรบกวนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ท าให้การติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาด มีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น และแต่ละช่องทางของการติดต่อสื่อสารก็มีสิ่งรบกวนที่แตกต่างกัน เช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์อาจเกิดการรบกวนจากเสียงดังที่อยู่รอบๆ ข้างท าให้ติดต่อสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง หรือกำลังนั่งดูข่าวทางโทรทัศน์เกิดไฟฟ้าดับไม่สามารถรับฟัง ข่าวสารจนจบได้ ท าให้ไม่สามารถเข้าใจในข่าวสารนั้นได้อย่างครบถ้วน

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

วิเชียร วิทย อุดม (2550) อ้างอิงใน จุฑามาศ มะไฟหวาน (2562) การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบหลายส่วนที่ทำให้เกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะมีลักษณะเช่นเดียวกัน รูปแบบหรือพฤติกรรมของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร นั้นจะมีรูปแบบ และ วิธีการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย โดยอาศัยบริบทของสถานการณ์รอบข้าง โดยการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับสถานการณ์ ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร ในครั้งนั้น การจัดการการสื่อสารในองค์กร เพื่อบรรลุตามเป้าหมายนั้น พนักงานและหน่วยงานในองค์กร ต้องเรียนรู้วิธีการ และปรับเปลี่ยนรูปแบบของการสื่อสารให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อเกิดการสื่อสาร และการดำเนินการที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยรูปแบบของการสื่อสาร สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการไว้อย่างชัดเจน มีรายละเอียดและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ถูกจัดทำขึ้นอย่างชัดเจน มีเอกสารระบุขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและคำสั่งของผู้บริหาร

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบหรือวิธีการไว้อย่างชัดเจน การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ ขึ้นอยู่กับความน่าสนใจของกิจกรรม หรือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน การสื่อสารในรูปแบบนี้มักจะเป็นเรื่องส่วนตัวของพนักงาน มีการกระจายข้อมูลไปได้รวดเร็ว และเป็นวงกว้าง

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำการติดต่อสื่อสารในแบบ ตัวต่อตัว (Person-to-Person) ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ส่งและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง ในขณะที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่เป็นผู้ส่งต่อข้อมูล ไปบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือ บุคคลอื่นๆ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร โดยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จะเกิดได้ต้องมีผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร ทำการแลกเปลี่ยนสารกัน โดยผ่านวิธีต่างๆ

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้หัวหน้างาน ไปยังพนักงาน หรือ พนักงานไปยังพนักงาน โดยการใช้สื่อต่างๆ รวมถึงปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน ให้ได้รับข้อมูลและเข้าใจในสิ่งที่ได้สื่อสารออกไปได้ตรงกัน

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

ความหมายของประสิทธิภาพ

Barnard C.I. (1986) อ้างอิงใน **ณัฐอร กীরติลาภิน (2560)** ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือ ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยในการผลิต (Input) กับ ผลผลิต (Output) เพื่อเป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ โดยใช้ปัจจัย การผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประหยัดที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ โดยถือว่าองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายและสมบูรณ์ ควรพิจารณาให้รายละเอียดครบถ้วนก่อนทำการสื่อสาร ข่าวสารที่เป็นการพูดก็ควรพูดด้วยอารมณ์แจ่มใส มีชีวิตชีวา วางสีหน้าท่าทางในลักษณะที่นิยมและสอดคล้องกับเรื่องที่พูด เสียงชัดเจน นุ่มนวล น่าเชื่อถือ ใช้ภาษาต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้รับสารให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นบ้าง ขอมรับในข้อโต้แย้งที่มีเหตุผล ถ้าหากข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษร ควรเขียนลำดับขั้นตอนให้ติดต่อดีเชื่อมโยง ไม่สับสน หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจความหมาย ไม่ควรใช้ประโยคที่ยาวเกินความจำเป็น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ ดังนี้

1. เรื่องที่จะสื่อสารจะต้องมีลักษณะข้อมูลที่ชัดเจน ไม่ใช่ถ้อยคำคลุมเครือ
2. ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนและต้องเตรียมการให้ดีก่อนทำการสื่อสาร โดยพิจารณาตามความเหมาะสม
3. ในการวางแผนการติดต่อสื่อสาร ควรจะปรึกษากับผู้อื่นบ้างเพื่อจะได้ประเด็นแง่คิดดี เป็นมุมมองของผู้ฟังอันจะนำมาเป็นแนวทางในการสื่อสาร นอกจากนั้นการสื่อสารควรพึงระวังเรื่องน้ำเสียงอากัปกริยาและคำพูด โดยเฉพาะคำพูดที่กระทบกระเทือนต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้ฟัง เพราะหากผู้ฟังหรือผู้รับสารมีความรู้สึกไม่ดีก็ย่อมส่งผลกระทบต่อเรื่องที่สื่อสาร
4. ผู้สื่อสารที่ดีจะต้องใช้ลักษณะการจูงใจ เข้าใจความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับสารเป็นส่วนใหญ่

Thayer Lee O. (1968) อ้างอิงใน **ณัฐอร กীরติลาภิน (2560)** การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจพิจารณาจากเวลาปัจจัยทางด้านต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร หากการสื่อสารรูปแบบ

โดยใช้ ดัชนีทุนหรือ ทรัพยากรขององค์กรได้น้อยที่สุด หรือ ประหยัดที่สุด ถือว่าเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การรับรู้ของพนักงานในระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีองค์ประกอบที่หลากหลาย โดยตัวชี้วัด ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. การเข้าใจในนโยบายขององค์กรเพื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจทิศทางขององค์กร
2. ทุกครั้งที่เกิดการเปลี่ยนแปลง ต้องมีแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้พนักงานรับรู้
3. เสรีภาพ ในการคิดและนำเสนอ
4. การยอมรับผลในการปฏิบัติงาน และ การแสดงความประทับใจในผลการปฏิบัติงาน
5. ความเพียงพอของข้อมูลในการติดต่อสื่อสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และ

องค์กรประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจพิจารณาจากเวลาปัจจัยทางด้านต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร หากการสื่อสารรูปแบบใดใช้ ดัชนีทุนหรือ ทรัพยากรขององค์กรได้น้อยที่สุด หรือ ประหยัดที่สุด ถือว่าเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาถึงความครบถ้วนของการสื่อสารและใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

การสื่อสารในองค์กร

กริช สืบสนธิ (2538) อ้างอิงใน จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) การสื่อสารในองค์กรในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล และหน่วยงาน โดยมีความเกี่ยวข้องกันภายใต้บรรยากาศ และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ การสื่อสารในองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างบุคคลในองค์กรภายใต้เงื่อนไข และ วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

มัลลิกา ต้นสอน (2544) อ้างอิงใน รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ต้องเกิดขึ้นในทุกกิจกรรมของการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้ สามารถบรรลุเป้าหมาย

อย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารเป็นหน้าที่พื้นฐานที่เชื่อมโยงบุคลากร ในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในวัตถุประสงค์ที่ต้อง หากไม่มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างกัน การประสานงานและกิจกรรมของกลุ่ม อาจจะไม่เกิดขึ้นกับบริหาร จึงจำเป็นต้องเข้าใจช่องทางและการสื่อสารในองค์กร ซึ่งเราสามารถแยกเส้นทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 4 แบบได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication) หมายถึงการส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หมายถึงการส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) หมายถึงการส่งข่าวสาร ระหว่าง บุคคลและตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานและระดับเดียวกัน
4. การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross-functional communication) หมายถึงการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลและตำแหน่งงานที่ไม่ได้เป็นสายบังคับบัญชา หรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต่อกัน โดยตรงตาม โครงสร้างองค์การ

การสื่อสารภายในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องเกิดขึ้นกับทุกกิจกรรมในองค์กร และมีความสำคัญอย่างมากเพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทำให้เกิดการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

อ้างอิงใน Campbell (1990) อ้างอิงใน แก้วกล้า เกิดทวี (2561) ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งการกระทำของพนักงานจะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น และจะถูกนำไปเชื่อมโยงกับระบบการประเมิน เพื่อนำผลที่ได้ไปประเมิน เพื่อให้รางวัลกับพนักงาน เนื่องพฤติกรรมที่พนักงานได้กระทำนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อการขายสินค้าและบริการขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร โดยจะถูกนำไปเขียนอธิบายและทำการระบุไว้ข้อมูลไว้ในเอกสารอธิบายลักษณะงานดังกล่าว

ดังนั้นแล้วผลการปฏิบัติงานตามหน้า (Task Performance) จึงมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกัน โดยตรงระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) สามารถที่จำแนกและแบ่งออกได้ตามโครงสร้างได้หลากหลายมิติตามที่ ได้เสนอรูปแบบโมเดล 8 ปัจจัยในผลการปฏิบัติงานซึ่ง 5 ใน 8 ตัวนั้นเกี่ยวข้องกับ Task Performance ดังนี้

1. ความชำนาญจากทำงานที่เฉพาะเจาะจง
 2. ความชำนาญในการทำงานที่ไม่มีเฉพาะเจาะจง
 3. ความชำนาญในทักษะทางการเขียนและทักษะในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา
 4. ความเชี่ยวชาญในการควบคุมและบริหารจัดการในตำแหน่งของผู้นำ
 5. ความสามารถในการบริการจัดการและการดูแลงานที่รับผิดชอบ
- ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 เหล่านี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ และแต่ละองค์ประกอบ จะประกอบไปด้วยปัจจัยรอง ซึ่งมีส่วนความสำคัญในการทำงานที่หลากหลาย (Borman and Brush, 1993) เช่น ปัจจัยที่ส่วนเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารจัดการ ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การแนะนำหรือชี้แนะพนักงานและการให้ Feedback กับพนักงาน
2. การรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ในการทำงานร่วมกัน
3. การติดต่อประสานงานและสื่อสาร ระหว่างหัวหน้างานหรือพนักงาน
4. ความสามารถในการจัดหาสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จจุลวง

ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล(2531) อังอิงใน วาริช ลลิตลัคณา (2559) กล่าวถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีความสำคัญต่อ หัวหน้างาน พนักงาน และองค์กร ในหนังสือคู่มือ ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงาน มีความสอดคล้อง กับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3 แนวทางดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน หรือ พนักงาน ต้องรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง ว่ามีผลเป็นอย่างไร มีจุดเด่น หรือ มีข้อบกพร่อง ที่ต้องนำมาพัฒนาและทำการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ในกรณีที่ผลต่ำกว่ามาตรฐาน หัวหน้างานจะมีแนวทางในการช่วยเหลือ หรือ พัฒนาพนักงานอย่างไร ให้มีผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
2. ความสำคัญต่อหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถจัดการหน่วยงานที่รับผิดชอบและดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ได้ตามมาตรฐาน หรือ เป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเอาไว้ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน และ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญของหัวหน้างานในการบริหารหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร

3. ความสำคัญของหน่วยงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกคน ทุก ระดับในองค์กร นั้นเป็นสิ่งที่บอกว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อ ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และ ผู้บริหารขององค์กร สามารถวางแผนทางใน การพัฒนา หรือ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ดียิ่งขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงาน ที่ดีสามารถใช้ให้รางวัลตอบแทน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และ ในกรณีมีผล การปฏิบัติงานต่ำ ควรมีการวางแผนพัฒนาพนักงาน ให้สามารถทำงานร่วมกับองค์กรได้ตาม วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้

การบริหารผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

Armstrong & Baron (2000) อ้างอิงใน พรธษา เอี่ยมระหงษ์ (2560) การบริหารผลการ ปฏิบัติงาน (Performance Management) หมายถึง กระบวนการ ในดำเนินการ บริหารอย่างเป็น ขั้นตอนและมีระบบควบคุมที่ชัดเจน เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์และ เป้าหมายเข้ากับผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กร หน่วยงานและระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งต้อง อาศัยกระบวนการบริหารที่มีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานยังคงเป็น กระบวนการที่มีการให้ความสำคัญ อาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ในการ ผลักดันให้มีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับเป้าหมายทิศทาง ผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน โดยมีการกำหนดเครื่องมือหรือตัวชี้วัดผลงานของพนักงาน (Key Performance Indicators: KPIs) มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงานของพนักงานร่วมกัน ซึ่งหัวหน้างาน สามารถติดตามและสังเกต ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือใน การหาแนวทางในการพัฒนาพนักงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามเครื่องมือชี้ วัดผลงาน ตามที่ได้กำหนดเอาไว้ เพื่อใช้เป็นสิ่งชี้แจงใจสำหรับการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้แก่ พนักงานที่มีทำงานที่ดี ส่งผลให้ผลการปฏิบัติของพนักงานออกมาดี โดยขั้นตอนการบริหารผลการ ปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้

1. การวางแผนในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ที่จะต้องทำให้เกิดความชัดเจนและ สอดคล้องกับทิศทางตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมายผลการ ปฏิบัติร่วมกันในลักษณะของตัวชี้วัด วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานงานที่ คาดหวังในรอบที่มีการทำการประเมิน โดยสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย ตามแผนงานขององค์กรได้ตามความเหมาะสม

2. การติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถควบคุม และดูแล ให้ คำปรึกษากับพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อการ

ควบคุมและดูแลการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และยังทำให้ทราบถึงข้อผิดพลาดและนำสิ่งเหล่านั้นไปปรับแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานและให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback)

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของการทำงาน โดยนำผลงานเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางแผนและทำการกำหนดไว้ล่วงหน้าและนำมาวัดผลตามตัวชี้วัด ตามผล (KPIs) ที่ได้กำหนดไว้ตามรอบการประเมินหรือไม่ ตามเกณฑ์ของผลงานที่ได้กำหนดโดยผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกัน

4. การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมและการพัฒนางาน (Training & Development)

5. การนำผลการประเมิน ที่ได้จากการทำการประเมินร่วมกันระหว่างหัวหน้าและพนักงาน ไปประกอบการพิจารณาผลตอบแทน จากผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Reward) การบริหารผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นกระบวนการที่อาศัยต่อเนื่องและทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้หัวหน้านั้นสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งต้องทำงานร่วมกันได้ผลลัพธ์ที่ดี ต้องเป็นการตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเน้นไปที่การเข้าไปวางแผนการในปฏิบัติงานในอนาคตให้พนักงาน โดยเป็นหัวหน้าจะแสดงผลการปฏิบัติงานและบอกข้อมูลหรือสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้หรือทำการพัฒนาเพิ่มเติม

การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการต่อเนื่องในที่ใช้ในการการวัดและพัฒนากการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1.การตั้งเป้าหมาย 2.การให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) 3.การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4.ระบบให้รางวัล 5.การพัฒนาระดับบุคคล ซึ่งระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดี นั้นมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีเครื่องมือที่ช่วยสร้างประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ โดยใช้วิธีการสำรวจข้อมูลจากการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ การสื่อสารในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งวิธีในการดำเนินงานวิจัย มีขั้นตอนทั้งหมดดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.5 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการในศึกษา

การศึกษานี้ครั้งนี้โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อทำการศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) และ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามในศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยนี้ คือ กลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษากลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีประชากรจำนวนมากและไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้นจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดสุ่ม ในการศึกษาคั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.5

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่า $Z = 1.96$

d = ค่าความคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ในการศึกษาคั้งนี้ กำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\text{เมื่อแทนค่าลงในสมการ } n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

จากการคำนวณ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 385 คน จึงสามารถประมาณค่าร้อยละ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมทั้งหมด 400 คน ถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขที่กำหนด

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (non-Probability sampling) โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) : เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ชุด โดยเป็น 400กลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data): เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management), ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication), ประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication), การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Forms ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้ 4

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามคัดกรอง (Screen) คุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีให้เลือก 3 คำถามได้ ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ ประเภทขององค์กรที่ท่านทำงาน และ พื้นที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ของกลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 4: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic)

โดยศึกษาจากเอกสารรายงานวิจัยต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบเป็น มาตรฐานประมาณค่า ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบ 5 Likert scale ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน ความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลข้อมูลแบ่งเป็นการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้น โดยใช้หลักทางสถิติ และ คำอธิบายแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น = $(5 - 1)/5 = 0.8$ จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ความหมาย

1.00 – 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 เห็นด้วยน้อย

2.61 – 3.40 เห็นด้วยปานกลาง

3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก

4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2564 ถึง เมษายน ปี 2565 โดยเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล กลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ชุด โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดและสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ส่งแบบสอบถามเพื่อปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาในการพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและชุดคำถามที่ใช้วัดตัวแปรต่างๆ ในแบบสอบถาม แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุมตัวแปรอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. เริ่มแจกแบบสอบถามออนไลน์ฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำ 400 ตัวอย่าง
4. นำข้อมูลที่ได้เข้าสู่การวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.5 สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดเลือกเฉพาะ แบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์มาประมวลผลเท่านั้น จากนั้นนำข้อมูลจาก Google Form ไปวิเคราะห์สถิติผ่านโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้ค่าความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) อายุอธิบายโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. ปัจจัยจากการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ จากการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 ตัวอย่างด้วยค่า Cronbach's Alpha โดยแต่ละชุดโดยจะต้องมีค่า ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Hair, et al., 2010) แสดงตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ของปัจจัย

| | ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha | จำนวน ตัว ชี้วัด |
|---|--|------------------------|
| 1. ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน (Business Process Management) | 0.929 | 13 |
| 2. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | 0.975 | 25 |
| 3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | 0.966 | 14 |
| 4. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | 0.956 | 16 |
| 5. ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน | 0.851 | 6 |

2. การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย T-Test และ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการวิเคราะห์ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัว กับ ตัวแปรต้น ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

“ การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรม กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 409 ชุด ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดได้ถูกนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Packet for The Social Scienecer) ผู้วิจัยนำผลลัพธ์ที่ได้มาประมวลผลข้อมูล เพื่อตอบจุดประสงค์ของการวิจัยและ ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดย การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็นลำดับ ดังนี้

- 4.1 วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)
- 4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)
- 4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- 4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)
- 4.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)
- 4.6 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ (Task Performance)
- 4.7 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 4.9 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.10 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.11 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
- 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| N | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Population size) |
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| Sig | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| H_0 | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis) |
| H_1 | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis) |
| * | แทน | มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| ** | แทน | มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 |

4.1 วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4.1 ความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| (N=409) | | |
|---------|------------|--------|
| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชาย | 201 | 49.10 |
| หญิง | 208 | 50.90 |
| รวม | 409 | 100.00 |

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 409 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพศชายจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

ตาราง 4.2 ความถี่และร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| (N=409) | | |
|---------------|------------|--------|
| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| อายุ 21-30 ปี | 211 | 51.60 |
| อายุ 31-40 ปี | 155 | 37.90 |
| อายุ 41-50 ปี | 37 | 9.00 |
| อายุ 51-60 ปี | 6 | 1.50 |
| รวม | 409 | 100.00 |

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 409 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมาอันดับสองคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 155 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.90 และอันดับสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ความถี่และร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| (N=409) | | |
|------------------|------------|--------|
| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 16 | 3.90 |
| ปริญญาตรี | 295 | 72.10 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 98 | 24.00 |
| รวม | 409 | 100.0 |

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน

409 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ความถี่และร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

| รายได้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 37 | 9.00 |
| 15,001 -30,000 บาท | 138 | 33.70 |
| 30,001 - 45,000 บาท | 107 | 26.20 |
| 45,001 – 60,000 บาท | 60 | 14.70 |
| 60,001 - 75,000 บาท | 33 | 8.10 |
| 75,001 ขึ้นไป | 34 | 8.30 |
| รวม | 409 | 100.00 |

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 409 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,30- 001,000 บาทจำนวน 138 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาอันดับสองรายได้ 30,45 - 001,000 บาท จำนวน 107 คน และอันดับที่สุุดท้ายรายได้ 60,75 - 001,บาท 000 จำนวน 33 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินการตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ ,ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และ ทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ กำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

| | |
|-------------|--------------------|
| 1.00 – 1.80 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | เห็นด้วยน้อย |

| | |
|-------------|-------------------|
| 2.61 – 3.40 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 3.41 – 4.20 | เห็นด้วยมาก |
| 4.21 – 5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินงานธุรกิจ (Business Process Management)

(N=409)

| ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินงานธุรกิจ (Business Process Management) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|--------------|--------------------|
| | Mean | S.D. | แปลผล |
| การดำเนินการตามกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ | | | |
| 1. กระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม | 4.20 | 0.782 | เห็นด้วยมาก |
| 2. กระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านมีขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม | 4.08 | 0.732 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการมีความเข้าใจตามกระบวนการดำเนินงานธุรกิจในทิศทางเดียวกัน | 4.14 | 0.758 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ในองค์กรของท่านกระบวนการดำเนินงานธุรกิจนี้มีความยืดหยุ่นสูง | 4.02 | 0.813 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.11 | 0.771 | เห็นด้วยมาก |
| ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ | | | |
| 5. ข้อมูลในเอกสารและข้อมูลในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจมีความสอดคล้องกันอย่างมาก | 4.02 | 0.767 | เห็นด้วยมาก |
| 6. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลส่วนกลางได้สะดวก | 4.02 | 0.824 | เห็นด้วยมาก |
| 7. การจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจนี้เป็นไปอย่างมีระบบ | 4.05 | 0.818 | เห็นด้วยมาก |
| 8. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ | 4.11 | | เห็นด้วยมาก |

| | | | |
|--|-------------|--------------|--------------------|
| 9. กระบวนการดำเนินการธุรกิจมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูง | 4.10 | 0.784 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.05 | 0.790 | เห็นด้วยมาก |
| ทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ | | | |
| 10. กระบวนการดำเนินการธุรกิจมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้กับพนักงาน | 4.05 | 0.790 | เห็นด้วยมาก |
| 11. พนักงานมีความเข้าใจมาตรฐานในกระบวนการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี | 4.01 | 0.757 | เห็นด้วยมาก |
| 12. ในระหว่างดำเนินการกระบวนการทางธุรกิจ พนักงานปฏิบัติตามกระบวนการที่ได้รับเป็นอย่างดี | 4.15 | 0.736 | เห็นด้วยมาก |
| 13. พนักงานสามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่มีมาพัฒนารูปแบบหรือกระบวนการจนเกิดเป็นนวัตกรรม | 4.13 | 0.774 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.09 | 0.757 | เห็นด้วยมาก |
| รวมปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) | 4.08 | 0.775 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) โดยรวม ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

การดำเนินการตาม กระบวนการดำเนินธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า กระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.20 รองลงมา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการมีความเข้าใจตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ ในทิศทางเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ อันดับสุดท้ายคือ ในองค์กรของท่านกระบวนการดำเนินธุรกิจนี้มีความยืดหยุ่นสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด

เท่ากับ 4.11 และรองลงมาคือ การจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการดำเนินธุรกิจนี้เป็นไปอย่างมีระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมูลในเอกสารและข้อมูลในกระบวนการดำเนินธุรกิจมีความสอดคล้องกันอย่างมาก และ ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูล ส่วนกลางได้สะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ซึ่งประกอบด้วย ด้านผู้ส่งข่าวสาร, ด้านตัวข่าวสาร, ด้านช่องทางข่าวสาร และ ด้านผู้รับข่าวสารกำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

| | |
|-------------|--------------------|
| 1.00 – 1.80 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | เห็นด้วยน้อย |
| 2.61 – 3.40 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 3.41 – 4.20 | เห็นด้วยมาก |
| 4.21 – 5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

(N=409)

| ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------|-------------------|
| | Mean | S.D. | แปลผล |
| ด้านผู้ส่งข่าวสาร | | | |
| 1. การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 4.21 | 0.869 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 2. การส่งข่าวสารถึงทุกคนในองค์กรครอบคลุมทุก หน่วยงาน | 4.10 | 0.765 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ผู้ส่งข่าวสารมีความรู้ในข่าวสารที่ได้ส่งสาร | 4.23 | 0.743 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4. ผู้ส่งข่าวสารมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ก่อนที่จะสื่อสาร | 4.11 | 0.730 | เห็นด้วยมาก |

| | | | |
|---|-------------|--------------|--------------------|
| 5. ผู้ส่งข่าวสารมีวิธีที่ใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง, โอกาส และผู้รับสาร | 4.22 | 0.717 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 6. ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสาร | 4.21 | 0.731 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| รวมด้านผู้ส่งข่าวสาร | 4.18 | 759.0 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านตัวข่าวสาร | | | |
| 7. ข่าวสารขององค์กรมีความเหมาะสม สามารถจับใจความสำคัญได้ง่าย | 4.15 | 0.756 | เห็นด้วยมาก |
| 8. ข่าวสารขององค์กรที่ต้องสื่อสารอย่างเร่งด่วน มีการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารได้ถูกต้อง | 4.18 | 0.726 | เห็นด้วยมาก |
| 9. ข่าวสารขององค์กรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดี | 4.19 | 0.723 | เห็นด้วยมาก |
| 10. ข่าวสารขององค์กรมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย | 4.19 | 740.0 | เห็นด้วยมาก |
| 11. ข่าวสารขององค์กร มีความครบถ้วนของข่าวสาร มีรายละเอียดสำคัญชัดเจน | 4.19 | 0.747 | เห็นด้วยมาก |
| 12. ข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอด | 4.15 | 0.766 | เห็นด้วยมาก |
| รวมด้านตัวข่าวสาร | 4.18 | 0.743 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านช่องทางข่าวสาร | | | |
| 13. ช่องทางข่าวสารที่ใช้มีความเหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น จัดทำเอกสารแบบเป็นทางการกับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร | 4.16 | 0.748 | เห็นด้วยมาก |
| 14. ช่องทางข่าวสารที่สื่อสารด้วยวาจามีความชัดเจน และไม่คลาดเคลื่อน | 4.08 | 0.868 | เห็นด้วยมาก |
| 15. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน | 4.20 | 0.763 | เห็นด้วยมาก |
| 16. เครื่องมือสำหรับการสื่อสารข่าวสารมีประสิทธิภาพสูง | 4.25 | 0.748 | เห็นด้วยมากที่สุด |

| | | | |
|---|-------------|--------------|--------------------|
| 17. การใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และใช้งานง่าย | 4.20 | 0.728 | เห็นด้วยมาก |
| 18. การประชุมภายใน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ | 4.14 | 0.802 | เห็นด้วยมาก |
| 19. ข่าวสารจากระบบขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ | 4.18 | 0.715 | เห็นด้วยมาก |
| รวมด้านช่องทางข่าวสาร | 4.17 | 767.0 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านผู้รับข่าวสาร | | | |
| 20. ข่าวสารแบบเป็นทางการสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารน้อย | 4.09 | 0.745 | เห็นด้วยมาก |
| 21. ผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ สามารถเข้าใจการสื่อสารทางวาจา ได้อย่างถูกต้อง | 4.11 | 0.809 | เห็นด้วยมาก |
| 22. ผู้รับข่าวสารมีความรู้พื้นฐาน และ ประสบการณ์ที่ดี | 4.15 | 0.731 | เห็นด้วยมาก |
| 23. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับ ได้อย่างเหมาะสม | 4.12 | 0.725 | เห็นด้วยมาก |
| 24. ผู้รับข่าวมีความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ | 4.16 | 0.708 | เห็นด้วยมาก |
| 25. มีการ โอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยในการรับสาร | 4.18 | 0.803 | เห็นด้วยมาก |
| รวมด้านผู้รับข่าวสาร | 4.14 | 0.754 | เห็นด้วยมาก |
| รวมปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | 4.17 | 0.756 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสาร ระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยรวม ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านผู้ส่งข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผู้ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า โดยพบว่า ผู้ส่งข่าวสารมีความรู้ในข่าวสารที่ได้ส่งสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ผู้ส่งข่าวสารมีวิธีที่ใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง, โอกาส และผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

และ อันดับสุดท้ายคือ การส่งข่าวสารถึงทุกคนในองค์กรครอบคลุมทุกหน่วยงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ด้านตัวข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านตัวข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า โดยพบว่า ข่าวสารขององค์กรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดี, ข่าวสารขององค์กรมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และ ข่าวสารขององค์กร มีความครบถ้วนของข่าวสาร มีรายละเอียดสำคัญชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ข่าวสารขององค์กรที่ต้องสื่อสารอย่างเร่งด่วน มีการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ อันดับสุดท้ายคือ ข่าวสารขององค์กรมีความเหมาะสม สามารถจับใจความสำคัญได้ง่าย และ ข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ด้านช่องทางข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า เครื่องมือสำหรับการสื่อสารข่าวสารมีประสิทธิภาพสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน และ การใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ อันดับสุดท้ายคือ ช่องทางข่าวสารที่สื่อสารด้วยวาจามีความชัดเจน และไม่คลาดเคลื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ด้านผู้รับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผู้รับข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า มีการโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยในการรับสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 18.4 รองลงมา ผู้รับข่าวมีความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ อันดับสุดท้ายคือ ข่าวสารแบบเป็นทางการสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

ซึ่งประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร ของผู้ส่งสาร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ทักษะในการสื่อสารของ ผู้รับสาร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร กำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

| | |
|-------------|--------------------|
| 1.00 – 1.80 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | เห็นด้วยน้อย |
| 2.61 – 3.40 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 3.41 – 4.20 | เห็นด้วยมาก |
| 4.21 – 5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

| ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | ระดับความคิดเห็น (N=409) | | |
|--|--------------------------|-------|-------------------|
| | Mean | S.D. | แปลผล |
| ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | | | |
| 1. เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา | 4.17 | 0.839 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร | 4.15 | 0.731 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ | 4.34 | 0.713 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4. ผู้ส่งสาร ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง | 4.15 | 0.775 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง | 4.20 | 0.747 | เห็นด้วยมาก |
| 6. ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ชี้ | 4.20 | 0.745 | เห็นด้วยมาก |

| | | | |
|--|-------------|--------------|--------------------------|
| จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร | | | |
| 7. ผู้ส่งสารเข้าใจถึงพฤติกรรมสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา | 4.22 | 0.720 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| รวมทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | 4.20 | 0.753 | เห็นด้วยมาก |
| ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | | | |
| 8. ผู้รับสารสามารถรับรู้ ติความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องและผู้ส่งสารมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง | 4.18 | 0.697 | เห็นด้วยมาก |
| 9. ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องและผู้ส่งสารส่งมา | 4.16 | 0.794 | เห็นด้วยมาก |
| 10. ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร | 4.17 | 0.756 | เห็นด้วยมาก |
| 11. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา | 4.19 | 0.736 | เห็นด้วยมาก |
| 12. ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | 4.23 | 0.730 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 13. ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมาโดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน | 4.28 | 0.741 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 14. ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์เป็นธรรม มีอาชีพ | 4.26 | 0.723 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| รวมทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | 4.21 | 0.739 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | 21.4 | 746.0 | เห็นด้วยมากที่สุด |

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยรวม ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผู้ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.34 รองลงมา ผู้ส่งสารเข้าใจถึงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ อันดับสุดท้ายคือ ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร และ ผู้ส่งสาร ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผู้ส่งข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 21.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยพบว่า ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 28.4 รองลงมาผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ อันดับสุดท้ายคือ ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องและผู้ส่งสารส่งมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง, การสื่อสารแบบบน, การสื่อสารแบบแนวนอน และ การสื่อสารแบบข้ามสายงาน กำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

| | |
|-------------|--------------------|
| 1.00 – 1.80 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | เห็นด้วยน้อย |
| 2.61 – 3.40 | เห็นด้วยปานกลาง |

| | |
|-------------|-------------------|
| 3.41 – 4.20 | เห็นด้วยมาก |
| 4.21 – 5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

(N=409)

| ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|--------------|--------------------|
| | Mean | S.D. | แปลผล |
| การสื่อสารแบบบนลงล่าง | | | |
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด | 4.17 | 0.799 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ระดับใด | 4.11 | 0.724 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอระดับใด | 4.21 | 0.798 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วระดับใด | 4.11 | 0.768 | เห็นด้วยมาก |
| รวมการสื่อสารแบบบนลงล่าง | 4.15 | 0.769 | เห็นด้วยมาก |
| การสื่อสารแบบบน | | | |
| 5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ระดับใด | 4.13 | 0.830 | เห็นด้วยมาก |
| 6. ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดีระดับใด | 4.19 | 0.720 | เห็นด้วยมาก |
| 7. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด | 4.06 | 0.860 | เห็นด้วยมาก |
| 8. ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านที่วางไว้ระดับใด | 4.18 | 0.734 | เห็นด้วยมาก |
| รวมการสื่อสารแบบบน | 4.14 | 0.789 | เห็นด้วยมาก |

| การสื่อสารแบบแนวนอน | | | |
|--|-------------|--------------|--------------------------|
| 9. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี | 4.20 | 0.730 | เห็นด้วยมาก |
| 10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | 4.17 | 0.813 | เห็นด้วยมาก |
| 11. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด | 4.23 | 0.706 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 12. ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน | 4.26 | 0.718 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| รวมการสื่อสารแบบแนวนอน | 4.22 | 0.739 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| การสื่อสารแบบข้ามสายงาน | | | |
| 13. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ | 4.19 | 0.780 | เห็นด้วยมาก |
| 14. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น | 3.95 | 0.940 | เห็นด้วยมาก |
| 15. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร | 4.12 | 0.753 | เห็นด้วยมาก |
| 16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | 4.24 | 0.752 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| รวมการสื่อสารแบบข้ามสายงาน | 4.13 | 0.810 | เห็นด้วยมาก |
| รวมปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | 4.16 | 0.779 | เห็นด้วยมาก |
| การสื่อสารแบบข้ามสายงาน | | | |

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยรวม ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

การสื่อสารแบบบนลงล่าง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็น

ด้วยมาก โดยพบว่าผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอในระดับใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.21 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอด .1 ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ อันดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ระดับใด และ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ซึ่งแจ้งรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

การสื่อสารแบบบน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 14.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 19.4 รองลงมา ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านที่วางไว้ระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18.4 และ อันดับสุดท้าย ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

การสื่อสารแบบแนวนอน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 22.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มาก โดยพบว่า ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 26.4 รองลงมา ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.4 และ อันดับสุดท้าย ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

การสื่อสารแบบข้ามสายงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบข้ามสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 13.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 24.4 รองลงมา ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.4 และ อันดับสุดท้าย ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.53 ตามลำดับ

4.6 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance)

ซึ่งประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) กำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยและความหมาย ดังนี้

| | |
|-------------|-------------------|
| 1.00 – 1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | พึงพอน้อย |
| 2.61 – 3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| 3.41 – 4.20 | พึงพอใจมาก |
| 4.21 – 5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

| (N=409) | | | |
|---|------------------|---------------|--------------------|
| ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) | ระดับความคิดเห็น | | |
| | Mean | S.D. | แปลผล |
| ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) | | | |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจในการวัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน | 4.08 | .844 | เห็นด้วยมาก |
| 2. หัวหน้ามีการแจ้งให้ทราบถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านก่อนทำงาน | 4.01 | .789 | เห็นด้วยมาก |
| 3. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม | 4.10 | .899 | เห็นด้วยมาก |
| 4. การประเมินผลปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านถูกพิจารณาจากความสามารถและผลงานในการปฏิบัติงานของท่าน | 4.06 | .772 | เห็นด้วยมาก |
| 5. หน่วยงานของท่านมีการประเมินสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency) | 4.15 | .800 | เห็นด้วยมาก |
| 6. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลงานโดยพิจารณาจากวันที่ขาดงาน ลางาน หรือมาสาย | 4.15 | .882 | เห็นด้วยมาก |
| รวมผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) | 09.4 | .831.0 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 4.9 พบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อ โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 โดยจำแนกได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยพบว่า หน่วยงานของท่านมีการประเมินสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency) และ หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลงาน โดยพิจารณาจากวันที่ขาดงาน ลางาน หรือมาสาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 15.4 รองลงมา การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม 4.10 และ อันดับสุดท้าย หัวหน้ามีการแจ้งให้ทราบถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านก่อนทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

4.7 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (Independent Sample T-Test)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบเพศระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.10 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลดังนี้

(N=409)

| | เพศ | N | \bar{X} | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|--|------|-----|-----------|-------|-------|--------------------|
| 6. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึง ฐานข้อมูลส่วนกลางได้สะดวก | ชาย | 201 | 4.13 | 0.839 | 2.609 | 0.009 |
| | หญิง | 208 | 3.92 | 0.797 | | |

จากตาราง 10.4 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน T-test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่าง มีนัย สำคัญ ทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเชิง

บวคต่อบังจ้ยด้ำนกระบวนกรในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลส่วนกลางได้สะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.11 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบังจ้ยด้ำนการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลดังนี้

(N=409)

| | เพศ | N | \bar{X} | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|--|------|-----|-----------|-------|-------|--------------------|
| 1. การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว | ชาย | 201 | 4.31 | 0.798 | 2.374 | 0.018 |
| | หญิง | 208 | 4.11 | 0.923 | | |
| ข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอด | ชาย | 201 | 4.25 | 0.720 | 670.2 | 0.008 |
| | หญิง | 208 | 4.05 | 0.797 | | |
| 21. ผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ สามารถเข้าใจการสื่อสารทางวาจาได้อย่างถูกต้อง | ชาย | 201 | 4.21 | 0.798 | 2.506 | 0.013 |
| | หญิง | 208 | 4.01 | 0.811 | | |

จากตาราง 11.4 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน T-test โดยแสดงเฉพาะบังจ้ยที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อบังจ้ยด้ำนการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว, ข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอดและผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ สามารถเข้าใจการสื่อสารทางวาจาได้อย่างถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบังจ้ยด้ำนประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลดังนี้

(N=409)

| เพศ | N | \bar{X} | S.D. | t | Sig. |
|-----|---|-----------|------|---|------|
|-----|---|-----------|------|---|------|

| (2-tailed) | | | | | | |
|--|------|-----|------|-------|-------|-------|
| 9. ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา | ชาย | 201 | 4.25 | 0.788 | 2.324 | 0.021 |
| | หญิง | 208 | 4.07 | 0.792 | | |

จากตาราง 12.4 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน T-test โดยแสดงแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05.0

ตาราง 4.13 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลดังนี้ (N=409)

| | เพศ | N | \bar{X} | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|------|-----|-----------|-------|-------|-----------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด | ชาย | 201 | 4.28 | 0.814 | 2.628 | 0.009 |
| | หญิง | 208 | 4.07 | 0.774 | | |
| ท่าน .7สามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด | ชาย | 201 | 4.19 | 0.845 | 3.103 | 0.002 |
| | หญิง | 208 | 3.93 | 0.857 | | |
| 14. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น | ชาย | 201 | 4.09 | 0.844 | 2.939 | .003 |
| | หญิง | 208 | 3.82 | 1.024 | | |
| 16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | ชาย | 201 | 4.32 | 0.760 | 2.093 | 0.037 |
| | หญิง | 208 | 4.16 | 0.737 | | |

จากตาราง 13.4 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน T-test โดยแสดงแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) มากกว่าเพศหญิง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด, ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด, ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความ

คิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น และ ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05.0

4.8 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการศึกษาพฤติกรรม กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย และปริมาตร เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (One way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการศึกษา
พฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย
และปริมาตร โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ด้วยวิธี One-Way ANOVA วิเคราะห์
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรแต่ละตัว และ เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นคู่โดยใช้วิธี
Bonferroni โดยแสดงแสดงเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่าง มีนัย สำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 05.0
ซึ่งได้การผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 4.14 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ
(Business Process Management) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่

| กระบวนการในการดำเนิน ธุรกิจ (Business Process Management) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--|----------------------------|----------|---------------------|-------|-------|-------|
| | อายุ | อายุ | Mean | Sig. | F | Sig. |
| | (I) | (J) | Difference (I-J) | | | |
| 1.กระบวนการทางธุรกิจใน องค์กรของท่านสามารถ ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *712.0 | 000.0 | 9.532 | 0.000 |
| 9. กระบวนการดำเนินการ ธุรกิจมีบุคลากรที่มีความ เชี่ยวชาญสูง | 21-30 ปี | 41-50 ปี | 412.0* | 014.0 | 3.251 | 0.022 |
| | 31-40 ปี | 41-50 ปี | *393.0 | | | |
| .10กระบวนการดำเนินการ ธุรกิจมีการกระจายอำนาจและ ความรับผิดชอบให้กับพนักงาน | 21-30 ปี | 41-50 ปี | 390.0 | 035.0 | 3.242 | 0.022 |

จากตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) โดยจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อกระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 30-21 ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 50-41

ในหัวข้อกระบวนการดำเนินการธุรกิจมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูง โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 30-21 และ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 50-41

ในหัวข้อกระบวนการดำเนินการธุรกิจมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้กับพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 30-21 ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ ปี 50-41

ตาราง 4.15 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

| กระบวนการในการดำเนิน ธุรกิจ (Business Process Management) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--|----------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|-------|
| | ระดับ | ระดับ | Mean Difference | Sig. | F | Sig. |
| | การศึกษา (I) | การศึกษา (J) | (I-J) | | | |
| 3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน กระบวนการมีความเข้าใจ ตามกระบวนการดำเนิน ธุรกิจในทิศทางเดียวกัน | ต่ำกว่า | ปริญญาตรี | *631.0 | 003.0 | 5.432 | 0.005 |
| | ปริญญาตรี | สูงกว่า | *628.0 | 006.0 | | |

จากตาราง 4.15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการมีความเข้าใจตามกระบวนการดำเนินธุรกิจในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 4.16 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่

(N=409)

| ปัจจัยด้านการสื่อสาร ระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--|----------------------------|-------------|-----------------------------|-------|-------|------|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| 3.การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไป อย่างรวดเร็ว | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *516.0 | 005.0 | 4.342 | .005 |
| ข่าวสารขององค์กรมีการใช้ .9 ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการเรียบ เรียงข่าวสารที่ดี | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *356.0 | 033.0 | 3.372 | .019 |
| อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก สะดวกในการติดต่อสื่อสารของ หน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *392.0 | 023.0 | 3.162 | .025 |
| การใช้เครื่องมือสำหรับกร .17 สื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้ งานง่าย | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *380.0 | 020.0 | 3.916 | .009 |
| ข่าวสารแบบเป็นทางการ .20 สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีขั้นตอนในการ ติดต่อสื่อสารน้อย | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *401.0 | .014 | 4.313 | .005 |

จากตาราง 4.16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อผู้การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว, ข่าวสารขององค์กรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดี, อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการ

ติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน, การใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้งานง่ายและ ข่าวสารแบบเป็นทางการสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ 30-21 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างอายุ 41-50 ปี

ตาราง 4.17 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

(N=409)

| ปัจจัยด้านการสื่อสาร ระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|
| | ระดับ การศึกษา (I) | ระดับ การศึกษา (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ช่องทางข่าวสารที่ สื่อสารด้วยวาจาที่มีความ ชัดเจน และไม่ คลาดเคลื่อน | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | 561.0* | 035.0 | 3.398 | 0.034 |
| | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | *594.0 | 033.0 | | |

จากตาราง 4.17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อช่องทางข่าวสารที่สื่อสารด้วยวาจาที่มีความชัดเจน และไม่คลาดเคลื่อนโดยกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 4.18 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่

(N = 409)

| ปัจจัยด้านการสื่อสาร ระหว่างบุคคล | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|---|------|
| | รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |

| (Interpersonal Communication) | (I) | (J) | | | | |
|--|------------------------|------------------------|--------|-------|-------|-------|
| 12. ข่าวสารขององค์กร มีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอด | 15,- 001 30,000 บาท | 30, 001- 45,000 บาท | 0.302* | 0.032 | 2.345 | 0.041 |

จากตาราง 4.18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอด โดยกลุ่มตัวอย่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,30- 001,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท

ตาราง 4.19 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่

| ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--|----------------------------|----------|-----------------------|-------|-------|-------|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| | (N = 409) | | | | | |
| 1. เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา | 21-30 ปี | 41-50 ปี | 0.642* | 0.000 | 7.511 | 0.000 |
| | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 0.421* | 0.031 | | |
| ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร | 21-30 ปี | 41-50 ปี | 0.409* | 0.010 | 902.3 | 0.009 |
| .6ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับความทราบ ซึ่งจะทำการ | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *397.0 | 0.016 | 320.4 | 0.005 |

| ปฏิบัติการงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ ขององค์กร | | | | | |
|---|----------|----------|--------|------|-------|
| 13. ผู้รับสารต้องเปิดใจ ยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสาร ส่งมา โดยคำนึงถึงการ เคารพและให้เกียรติซึ่งกัน และกัน | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 0.219* | .027 | |
| | | | | | 6.906 |
| | 21-30 ปี | 41-50 ปี | 0.520* | .000 | |

จากตาราง 4.19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) โดยจำแนกตามเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 21-30 ปี และ กลุ่มอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 41-50 ปี

ในหัวข้อผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร และหัวข้อผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุ 41-50 ปี

ในหัวข้อผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ 41-50 ปี

ตาราง 4.20 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจุบันด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

(N=409)

| ปัจจัยด้านประสิทธิภาพใน การสื่อสาร (Effectiveness Communication) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|--|----------------------------|--------------------------|--------------------|------|-------|------|
| | รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | Mean Difference | Sig. | F | Sig. |
| | (I) | (J) | (I-J) | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|------------|-----------|-------|-------|-------|---------|
| .9เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมี | | 30, - 001 | | | | |
| ความผู้รับสารต้องมีความ | 15,- 001 | 45, 000 | 0.349 | 0.009 | 925.2 | 0. .013 |
| สนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่ง | 30,บาท 000 | บาท | | | | |
| มา | | | | | | |

จากตาราง 4.20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน ด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) โดยจำแนกตามเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,30- 001,000 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,- 00145,000 บาท

ตาราง 4.21 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่

| ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|--|----------------------------|-------------|-----------------------------|-------|--------|-------|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| .1 ผู้บังคับบัญชาของท่าน | 21-30 ปี | 31-40 ปี | *217.0 | 049.0 | 124.10 | 000.0 |
| สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *732.0 | 000.0 | | |
| ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใน | 31-40 ปี | 41-50 ปี | *515.0 | 002.0 | | |
| ระดับใด | | | | | | |
| 10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยน | 21-30 ปี | 31-40 ปี | *234.0 | 037.0 | 483.4 | 004.0 |
| ทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้ง | | | | | | |
| เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *434.0 | 015.0 | | |

จากตาราง 4.21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มอายุ ในปัจจัยปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) โดยจำแนกตามเป็นรายคู่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในหัวข้อผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด โดยกลุ่มอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ กลุ่มอายุ 41-50 ปี

ในหัวข้อท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว โดยกลุ่มอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 41-50 ปี

ตาราง 4.22 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี T-test ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) เปรียบเทียบกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลดังนี้

(N=409)

| | เพศ | N | \bar{X} | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|--|------|-----|-----------|-------|-------|-----------------|
| ท่านมีความพึงพอใจในการวัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน .1 | ชาย | 201 | 4.20 | 0.845 | 050.3 | 0.002 |
| | หญิง | 208 | 95.3 | 0.827 | | |
| การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม .3 | ชาย | 201 | 4.22 | 0.901 | 588.2 | 0.010 |
| | หญิง | 208 | 3.99 | 0.885 | | |
| .5หน่วยงานของท่านมีการประเมินสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency) | ชาย | 201 | 4.25 | 0.813 | 2.492 | 0.013 |
| | หญิง | 208 | 06.4 | 778.0 | | |
| หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลงานโดยพิจารณาจากวันที่ขาดงาน ลางาน หรือมาสาย .6 | ชาย | 201 | 29.4 | 753.0 | 064.3 | 0.002 |
| | หญิง | 208 | 02.4 | 975.0 | | |

จากตาราง 22.4 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test โดยแสดงเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05.0

ตาราง 4.23 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ ได้ดังนี้

(N=409)

| ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|--|----------------------------|----------|-----------------------|-------|--------|-------|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| | 21-30 ปี | 40-31 ปี | *248.0 | 025.0 | 365.11 | 0.000 |

| | | | | | | |
|---|----------|----------|--------|-------|-------|-------|
| ท่านมีความพึงพอใจในการ .1 วัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *809.0 | 000.0 | | |
| .2หัวหน้ามีการแจ้งให้ทราบถึง วิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของท่านก่อนทำงาน | 21-30 ปี | 41-50 ปี | *397.0 | 014.0 | 157.3 | 0.028 |

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-21 ปี มีความคิดเห็นในปัจจัยผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-31 ปี และ 50-41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05.0

ตาราง 4.24 แสดงสถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One-Way ANOVA ด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ได้ดังนี้

| ผลการปฏิบัติงานตาม หน้าที่ (Task Performance) | Post Hoc Test (Bonferroni) | | | ANOVA | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------|-------|-------|
| | ระดับ การศึกษา (I) | ระดับ การศึกษา (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| | การประเมินผลการ .3 ปฏิบัติงานมีความ ยุติธรรม | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | ปริญญาตรี | *593.0 | 030.0 | 762.3 |
| | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | *657.0 | 020.0 | | |
| หน่วยงานของท่านมีการ .6 ประเมินผลงานโดย พิจารณาจากวันที่ขาดงาน ลางาน หรือมาสาย | ต่ำกว่า ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | *573.0 | 047.0 | 662.3 | 027.0 |

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในปัจจัยผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้าน กระบวนการในการดำเนินงานธุรกิจ (Business Process Management) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) และ การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีผลต่อ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

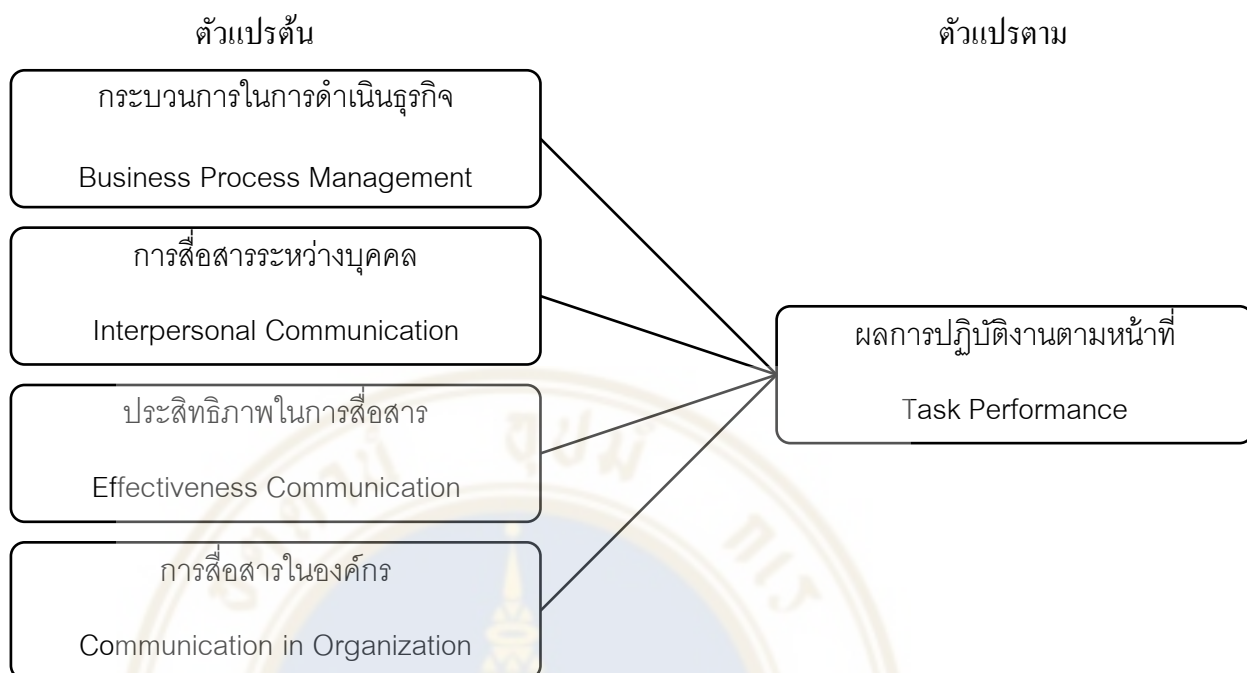
| Model Summary | | | | | |
|-------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------|---------|-------|
| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | | |
| .768 | 0.590 | 0.585 | 0.381 | | |
| ANOVA | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 84.281 | 4 | 21.070 | 145.043 | .000 |
| Residual | 58.688 | 404 | .145 | | |
| Total | 142.969 | 408 | | | |
| Coefficients | | | | | |
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (ค่าคงที่) | -0.063 | 0.175 | | -0.361 | 0.718 |

| | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนิน ธุรกิจ (Business Process Management) | 0.311 | 0.060 | 0.262 | 5.192 | 0.000 |
| ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | 0.205 | 0.081 | 0.174 | 2.527 | 0.012 |
| ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการ สื่อสาร (Effectiveness Communication) | 0.015 | 0.073 | 0.013 | 0.202 | 0.840 |
| ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | 0.474 | 0.061 | 0.402 | 7.807 | 0.000 |

จากตารางที่ 4.25 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) องค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า ได้ค่า R Square เท่ากับ 590.0 แสดงว่า ตัวแปรต้นสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม ในปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ได้ร้อยละ 59.00 และเมื่อพิจารณาตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.402 หมายความว่า มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 40.00
2. ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.262 หมายความว่า มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 26.20
3. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.174 หมายความว่า มีอิทธิพลคิดเป็นร้อยละ 17.40

4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



ตาราง 4.2 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 6

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบ สมมติฐาน |
|--|------------------------|
| สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | ยอมรับ |
| สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | ยอมรับ |
| สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | ปฏิเสธ |
| สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | ยอมรับ |

บทที่ 5

อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาหัวข้อวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อบริการในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยผู้วิจัยทำการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยใช้ Google Form เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 409 คน ผลการศึกษานี้จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
- 5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ขอมรับสมมติฐาน หมายถึง ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05.0 สอดคล้องกับการศึกษาของ คุณ ชนะชล จรรยาพรวัฒน์ และ ปราณี มณีรัตน์ (2563 ได้ทำการศึกษาแบบจำลองการจัดการกระบวนการธุรกิจ ของแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด ได้กล่าวว่า แบบจำลองการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ ของแผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อนำมาใช้ในการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ พบว่าเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริการในการวิเคราะห์การทำงานของแต่ละส่วน สามารถพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ทำให้ผลการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิภาพของงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อโณทัย มีสุวรรณ (2561 ได้ทำการศึกษากาวิเคราะห์และออกแบบระบบการปฏิบัติงานด้านกำลังพลกองทัพอากาศ ด้วยหลักการ การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ ได้กล่าวว่า ด้วยหลักการจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Management) ผู้บังคับบัญชาได้กระบวนการในการลงบันทึกประวัติรับราชการมีแนวทางกระบวนการลงสมุดประวัติข้าราชการได้ถูกต้องแม่นยำ และสามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำ และเห็นด้วยกับการออกแบบที่มีความสอดคล้องกับระบบการบริหารด้านกำลังพลกองทัพอากาศ ทำให้เห็นภาพรวมทั้งกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน มีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และผู้บังคับบัญชา ในการดูแลระบบบริหารจัดการนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5.1.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผล

การทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน หมายถึง ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05.0 สอดคล้องกับการศึกษาของคุณ สุภาพร ชุมวรรฐายี และ คุณ รัตติกรณ์ จงวิศาล (ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำการสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรม (2555) องค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ระดับต้น บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรม สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ระดับต้น บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ อนุษา ถาพะยอม (ได้ทำการศึกษา (2020) ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ได้กล่าวว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีควรรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะจะช่วยให้นักบัญชีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน สามารถที่จะรักษาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ด้วยบรรยากาศของความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสื่อสารความเข้าใจต่อกัน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ

5.1.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายถึง ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05.0 ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของคุณ สุกุลรัตน์ แจ่มหิรัญ (ได้ทำการศึกษา การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (2561) นครบาล ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลมีการมอบหมายงาน และข่าวสารที่ครบถ้วน ตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างงานด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีต่างๆที่ทันสมัยเกิดขึ้นมากมายผู้ปฏิบัติงานควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และแพร่หลายมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ จิราวรรณ ยัมปลี้ม (ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (2561) ได้ (.ช.ป.ป) ในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กล่าวว่า แนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การพัฒนา

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และปรับช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนานวัตกรรมด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

5.1.4 ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ขอมรับสมมติฐาน หมายถึง การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05.0 สอดคล้องกับการศึกษาของคุณ วงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (ได้ทำการศึกษาเรื่อง (2557)การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกขององค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจาก การสื่อสารเป็นพื้นฐานเริ่มต้นในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในรายละเอียดต่างๆ ของงานเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณณิชา กานต์บรรพต และ กมลพร สอนศรี (ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดี ของการ (2560) บริหารผลการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน ได้กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของการบริหารผลการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน โดยมีความต้องการที่จะให้เกิด การสื่อสารในลักษณะการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงานการตกลงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ทั้งตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ไปจนถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

5.1.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

ปัจจัยด้านเพศของประชากรศาสตร์ พบว่า มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพร โทบุตร (ได้ทำการศึกษา (2562)ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรีและ โดยพบว่า เพศของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านอายุของประชากรศาสตร์ พบว่า มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สอดคล้อง มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว และ สุริดา พาณิชกิจ โกลด์กุล (2556) ทำการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย โดยพบว่า อายุของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านการศึกษาของประชากรศาสตร์ พบว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สอดคล้อง มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว และ สุภาพร โทบุตร (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า การศึกษาของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 409 คน โดยส่วนใหญ่พบว่า เพศหญิง ตอบสอบถามจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 กลุ่มอายุ 21-30 ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน 211 คนคิดเป็นร้อยละ 51.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 และรายได้ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปได้ดังนี้

5.2.1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การดำเนินการตามกระบวนการดำเนินการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และ ทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านการดำเนินการตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านการดำเนินการตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อด้านทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

5.2.2 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และ ด้านผู้รับข่าวสาร นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านผู้ส่งข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านผู้ส่งข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านตัวข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านตัวข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านช่องทางข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านทางข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านผู้รับข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ด้านผู้รับข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

5.2.3 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ด้านทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

5.2.4 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน และ การสื่อสารแบบข้ามสายงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

การสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

การสื่อสารแบบบน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

การสื่อสารแบบแนวนอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

การสื่อสารแบบข้ามสายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

5.2.5 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

5.2.6 สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัย

จากการวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กร ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 409 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กร คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) และ ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ตามลำดับ และ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กร คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งตามผู้ที่จะได้รับประโยชน์ดังนี้

สำหรับผู้บริหารขององค์กรธุรกิจที่ต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยแนะนำให้ ดำเนินการดังนี้

1. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกระบวนการการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกอื่นๆ ในองค์กรของท่าน และ การแสดงความคิดเห็น เพื่อโต้แย้งกับความคิดเห็นของผู้บริหาร หรือ หัวหน้างาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทางผู้วิจัย เน้น ให้ทางผู้บริหารขององค์กรควรมีการฝึกอบรมภายในองค์กร ทั้งในส่วนของผู้บริหาร หัวหน้างาน และ

พนักงาน ในองค์กร เพื่อให้เข้าใจวิธีการทำงานในองค์กร แนวทางการสื่อสารภายในองค์กร และวิธีการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้เพิ่มมากขึ้น และ ควรมีการเพิ่มหัวข้อการอบรมก่อนเริ่มการทำงาน ในส่วนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในการทำงานขององค์กร การติดต่อระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีการทำงานขององค์กร ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการช่วยพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

2. ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ กับ กระบวนการดำเนินธุรกิจขององค์กร เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญต่อองค์กรของท่านเป็นอย่างมาก โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญ กับบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการดำเนินธุรกิจ มีการกระจายอำนาจการรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจน และรวมถึงการเข้าถึงฐานข้อมูลจากส่วนกลางได้อย่างสะดวก ซึ่งผู้บริหารควรมีการออกแบบกระบวนการต่างๆ ให้รองรับการทำงานขององค์กร และต้องกำหนดรูปแบบในการเข้าถึงฐานข้อมูลที่ชัดเจนและปลอดภัย เพื่อให้พนักงาน สามารถดำเนินการทางธุรกิจได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ผู้บริหารควร

ให้ความสำคัญกับ อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรว่ามีจำนวนที่เพียงพอต่อการทำงานหรือไม่ อุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่พนักงานสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่ ผู้บริหารควรมีคู่มือการใช้งาน หรือ คลิปวิดีโอในการสอนงาน การใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และ มีความเที่ยงตรงมากที่สุด เพื่อช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรสูงขึ้น

สำหรับหน่วยงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรธุรกิจ (HR) ที่ต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานทรัพยากรบุคคล ควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร โดย HR ต้องกำหนดรูปแบบในการติดต่อสื่อสารในการทำงานขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ในการทำงานขององค์กร การออกแบบหัวข้อการฝึกอบรมภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กรของผู้บริการ โดยเพิ่มหัวข้อการฝึกอบรม ในด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) และ ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เพื่อให้พนักงานมีทักษะในการดำเนินการตามที่องค์กรต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับหัวหน้างานที่มีหน้าที่โดยบังคับบัญชาภายในองค์กรที่ต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยแนะนำให้หัวหน้างาน ต้องพัฒนากระบวนการในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เช่น ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลส่วนกลางได้สะดวก การประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น

สำหรับพนักงานในองค์กรธุรกิจที่ต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยแนะนำให้ พนักงานต้องพัฒนาตนเอง และมีการพูดคุยกับหัวหน้างาน เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เช่น พนักงานสามารถแสดงสามารถแสดงความคิดเห็น หรือโต้แย้ง กับผู้บังคับบัญชาได้ อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอหรือไม่ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย เพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ
2. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มคนในองค์กรธุรกิจ ในเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในองค์กรของรัฐบาล และ รัฐวิสาหกิจ เข้าไปได้
3. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อื่น เข้าไปได้

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional study) เพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยในด้านต่างๆ ข้างต้น มีผลหรือไม่มีผลต่อองค์กรธุรกิจ ควรมีศึกษาอย่างต่อเนื่องในอนาคต
2. ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด -19 ซึ่งอาจจะให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างเมื่อมีการศึกษาในสถานการณ์ช่วงปกติ



บรรณานุกรม

- กัณวีร์ สุนทรศิริพจน์ (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล
กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม. ปรินญาการจัการมหาบัณฑิต.
วิทยาลัยการจัการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- แก้วกล้า เกิดทวี (2561). เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ ต่อผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา
บริหารรัฐกิจ. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการ.ป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). หลักสูตรนิเทศศาสต
รมหาบัณฑิต. สาขาวิชานิเทศศาสตร์. คณะนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- จุฑามาศ มะไฟหวาน (2562). การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานแต่ละ
ช่วงวัยในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แห่งหนึ่ง
ในประเทศไทย. ปรินญาการจัการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัการ.
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชนะชล จรรยาพรวัฒน์ และ ปราณี มณีรัตน์ ((2563. แบบจำลองการจัการกระบวนการธุรกิจ ของ
แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัย ศรีปทุม
- ณิชกานต์ บรรพต และ กมลพร สอนศรี (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของการบริหารผล
การปฏิบัติงานของกรมชลประทาน. วารสารการเมืองการปกครอง
- ณัฐอร กิรติลาภิน (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
ศิลปากร
- พรธมา เอี่ยมระหงษ์ (2560). การศึกษาการบริหารผลการปฏิบัติงานของเภสัชกรคลินิกโรงพยาบาล
รัฐบาลแห่งหนึ่ง (กรณีศึกษา เภสัชกรรมคลินิก โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง). ปรินญา
การจัการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัการ. มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม (ต่อ)

- แพรวพรรณฉวี ด้วงเจริญ. (2561). การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้หลักการบีพีเอ็ม. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ พนักงานกรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า. สาขาวิชาการบริหารการ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา
- วงศกร สิงหรวงศ์ (2561). กระบวนการสื่อสาร และปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อกระบวนการ ตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มมรณงค์การใช้จักรยานกลุ่มปั่นเดอะ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม). คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วาริช สถิตลัคณา (2559). ระดับความพึงพอใจในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน : ศึกษา พนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ปริญญาการ จัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล
- สกุรัตน์ แจ่มหิรัญ (2561). การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นครบาลนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- สุธิดา พานิชกิจโกศลกุล (2556). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุภาพร โทบุตร (2562). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุภาพร ชุมวรรฐายี และ คุณ รัตติกรณ์ จงวิศาล (. (2555ภาวะผู้นำการสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ระดับต้น บริษัท ทู คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สรารุช โชคอำนวยกุล, ปราณี มณีรัตน์, และ ปภาดา พิษขณานนท์ (2563) การพัฒนาแบบจำลองกระบวนการธุรกิจระบบคลังสินค้า บริษัท พี.ซี. ทาคาซึมา (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อโณทัย มีสุวรรณ. (2561). การวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารงานด้านกำลังพนักงาน อากาศด้วย. หลักการการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัย ศรีปทุม
- อนุชา ถาพะยอม (.2563ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี. วารสารนักบริหาร
- Nattapon Muangtum. ((2565 รายงานสถิติ Thailand Digital Stat 2021 จาก We Are Social. สืบค้น จาก <https://www.everydaymarketing.co/knowledge/thailand-digital-stat-2021-we-are-social/>



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการมหิดล ในหัวข้อ การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะถูกนำไป เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการมหิดลจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

นิยามศัพท์

งาน IT ขององค์กรธุรกิจ คือ กระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร และ บุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

แบบสอบถามสามารถแบ่งเป็น ส่วน 4

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง 1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่ 2
ที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ

ส่วนที่ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 3(Task Performance) ของกลุ่มคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 4) บั้จจัยด้านประชากรศาสตร์ 4(Demographic)

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรอง

1. ท่านเคยมีประสบการณ์ สื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ

() เคย () ไม่เคย

2. ประเภทขององค์กรที่ท่านทำงาน

() เอกชน () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ (จบแบบสอบถาม)

3. ท่านทำงานอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล หรือไม่

() ใช่ () ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจ

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

1. ปัจจัยด้านกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management)

| กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process Management) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| 1.1 การดำเนินการตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ | | | | | |
| 1. กระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 2. กระบวนการทางธุรกิจในองค์กรของท่านมีขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม | | | | | |
| 3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการมีความเข้าใจตามกระบวนการดำเนินธุรกิจในทิศทางเดียวกัน | | | | | |
| 4. ในองค์กรของท่านกระบวนการดำเนินธุรกิจนี้มีความยืดหยุ่นสูง | | | | | |
| 1.2 ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ | | | | | |
| 5. ข้อมูลในเอกสารและข้อมูลในกระบวนการดำเนินธุรกิจมีความสอดคล้องกันอย่างมาก | | | | | |
| 6. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลส่วนกลางได้สะดวก | | | | | |
| 7. การจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการดำเนินธุรกิจนี้เป็นไปอย่างมีระบบ | | | | | |
| 8. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ | | | | | |
| 1.3 ทักษะของพนักงานในกระบวนการดำเนินธุรกิจ | | | | | |
| 9. กระบวนการดำเนินการธุรกิจมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูง | | | | | |
| 10. กระบวนการดำเนินการธุรกิจมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้กับพนักงาน | | | | | |
| 11. พนักงานมีความเข้าใจมาตรฐานในกระบวนการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. ในระหว่างดำเนินการกระบวนการทางธุรกิจ พนักงานปฏิบัติตามกระบวนการที่ได้รับเป็นอย่างดี | | | | | |
| 13. พนักงานสามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่มีมาพัฒนา รูปแบบหรือกระบวนการจนเกิดเป็นนวัตกรรม | | | | | |

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

| การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| 2.1 ด้านผู้ส่งข่าวสาร | | | | | |
| 1. การส่งข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 2. การส่งข่าวสารถึงทุกคนในองค์กรครอบคลุมทุกหน่วยงาน | | | | | |
| 3. ผู้ส่งข่าวสารมีความรู้ในข่าวสารที่ได้ส่งสาร | | | | | |
| 4. ผู้ส่งข่าวสารมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ก่อนที่จะสื่อสาร | | | | | |
| 5. ผู้ส่งข่าวสารมีวิธีที่ใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง, โอกาส และผู้รับสาร | | | | | |
| 6. ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสาร | | | | | |
| 2.2 ด้านตัวข่าวสาร | | | | | |
| 7. ข่าวสารขององค์กรมีความเหมาะสม สามารถจับใจความสำคัญได้ง่าย | | | | | |
| 8. ข่าวสารขององค์กรที่ต้องสื่อสารอย่างเร่งด่วน มีการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารได้ถูกต้อง | | | | | |
| 9. ข่าวสารขององค์กรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการเรียบเรียงข่าวสารที่ดี | | | | | |
| 10. ข่าวสารขององค์กรมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย | | | | | |
| 11. ข่าวสารขององค์กร มีความครบถ้วนของข่าวสาร มีรายละเอียดสำคัญชัดเจน | | | | | |
| 12. ข่าวสารขององค์กรมีความเที่ยงตรงเมื่อมีการส่งต่อกันหลายทอด | | | | | |
| 2.3 ด้านช่องทางข่าวสาร | | | | | |
| 13. ช่องทางข่าวสารที่ใช้มีความเหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น จัดทำเอกสารแบบเป็นทางการกับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร | | | | | |
| 14. ช่องทางข่าวสารที่สื่อสารด้วยวาจามีความชัดเจน และไม่คลาดเคลื่อน | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์ภายใน | | | | | |
| 16. เครื่องมือสำหรับการสื่อสารข่าวสารมีประสิทธิภาพสูง | | | | | |
| 17. การใช้เครื่องมือสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย | | | | | |
| 18. การประชุมภายใน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 19. ข่าวสารจากระบบขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ | | | | | |
| 2.4 ด้านผู้รับข่าวสาร | | | | | |
| 20. ข่าวสารแบบเป็นทางการสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากมีขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารน้อย | | | | | |
| 21. ผู้รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ สามารถเข้าใจการสื่อสารทางวาจา ได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 22. ผู้รับข่าวสารมีความรู้พื้นฐาน และ ประสบการณ์ที่ดี | | | | | |
| 23. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับ ได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 24. ผู้รับข่าวมีความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ | | | | | |
| 25. มีการโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยในการรับสาร | | | | | |

3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication)

| ประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Effectiveness Communication) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| 3.1 ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | | | | | |
| 1. เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา | | | | | |
| 2. ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร | | | | | |
| 3. ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 4. ผู้ส่งสาร ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง | | | | | |
| 5. ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่หน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร | | | | | |
| 7. ผู้ส่งสารเข้าใจถึงพฤติกรรมสื่อสารที่ผู้รับสารหรือ สมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา | | | | | |
| 3.2 ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร | | | | | |
| 8. ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหา หรือเรื่องของผู้ส่งสารมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไป ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 9. ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องของผู้ส่งสารส่งมา | | | | | |
| 10. ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร | | | | | |
| 11. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา | | | | | |
| 12. ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 13. ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดย คำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน | | | | | |
| 14. ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยซื่อสัตย์และ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มือ อาชีพ | | | | | |

4. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

| การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| 4.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง | | | | | |
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับใด | | | | | |
| 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ระดับใด | | | | | |
| 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายของ องค์กรให้ทราบอยู่เสมอระดับใด | | | | | |
| 4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของ งานให้ท่านดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็วระดับใด | | | | | |
| 4.2 การสื่อสารแบบบน | | | | | |
| 5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อ | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| ผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ระดับใด | | | | | |
| 6. ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็น อย่างดีระดับใด | | | | | |
| 7. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อ ผู้บังคับบัญชาได้ระดับใด | | | | | |
| 8. ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่าน ที่วางไว้ระดับใด | | | | | |
| 4.3 การสื่อสารแบบแนวนอน | | | | | |
| 9. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี | | | | | |
| 10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมได้ ทั้งเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| 11. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด | | | | | |
| 12. ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน จากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 4.4 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน | | | | | |
| 13. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ | | | | | |
| 14. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับ ผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น | | | | | |
| 15. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนก อื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร | | | | | |
| 16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว | | | | | |

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) ของกลุ่มคนที่
ทำงานเกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

5. ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน

| ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Task Performance) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจในการวัดผลการปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน | | | | | |
| 2. หัวหน้ามีการแจ้งให้ทราบถึงวิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของท่านก่อนทำงาน | | | | | |
| 3. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 4. การประเมินผลปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านถูกพิจารณา จากความสามารถและผลงานในการปฏิบัติงานของท่าน | | | | | |
| 5. หน่วยงานของท่านมีการประเมินสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency) | | | | | |
| 6. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลงานโดยพิจารณาจาก วันที่ขาดงาน ลางาน หรือมาสาย | | | | | |

ส่วนที่ 4: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic)

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 -30,000 บาท
 30,001 - 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท
 60,001 - 75,000 บาท 75,001 บาท ขึ้นไป

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นาย จิรภัฏ อัครพรชัยสถิต |
| วัน เดือน ปีเกิด | 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2537 |
| สถานที่เกิด | กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย |
| วุฒิการศึกษา | บริหารธุรกิจ สาขา การจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พ.ศ. 2559 การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2565 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 433/36 หมู่บ้านภัสสร สรงประภา ถนนสรงประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 |