

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จรัสโณม ศิริรัตน์*

รับบทความ 7 ตุลาคม 2567 แก้ไขบทความ 23 เมษายน 2568 ตอบรับบทความ 13 มิถุนายน 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนทั้งสิ้น 66 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับมาก ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันขณะที่สังกัดที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แตกต่างกัน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ดังนี้ ด้านการสื่อสารแนวขวาง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ 3) ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มี 2 ปัจจัย ดังนี้ ด้านการสื่อสารแนวขวางและด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรได้ร้อยละ 83.4 และสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรด้วยคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน รวมทั้งประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร; ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร; สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*ผู้ประสานงานหลัก: charuscho@g.swu.ac.th

Effective Organizational Communication: A Case Study of the Central Library, Srinakharinwirot University

Charuschom Sirirat*

Received 7 ตุลาคม 2567; Revised 23 April 2025; Accepted 13 June 2025

Abstract

The purpose of this study was three-fold : 1) to compare the difference of personal factors and communication efficiency of staff at the Central Library Srinakharinwirot University, 2) to investigate the relationship between communication patterns and communication efficiency among personnel of the Central Library, Srinakharinwirot University, and 3) to study factors concerning organizational communication affecting effective organizational communication at the Central Library, Srinakharinwirot University. This is quantity research. The population consists of all 66 personnel at the Central Library, Srinakharinwirot University. Questionnaire was administered and then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-tests, and multiple regression analysis for hypothesis testing.

The results revealed as follows: 1) The difference of personal factors and communication efficiency of staff at the Central Library Srinakharinwirot University, personnel of the Central Library gained high opinions regarding organizational communication and perceived organizational communication efficiency at a high level. Personal data factors influencing organizational communication efficiency among different gender, age, position level, educational level, and work experience showed no significant differences on communication efficiency. However, department affiliation significantly impacted communication efficiency at a statistical significance level, 2) The relationship between communication patterns and communication efficiency among personnel of the Central Library, organizational communication patterns showed positively correlation with communication efficiency including horizontal communication, upward communication, downward communication, and informal communication, 3) Factors concerning organizational communication affecting effective organizational communication at the Central Library, it showed that two factors were statistically significant influencing communication efficiency. They were horizontal communication and downward communication. Together, these two factors account for 83.4% of the variation in communication efficiency within the organization. The prediction equation for communication efficiency included Prediction equation by raw and standardized scores as well as communication efficiency in the organization for horizontal communication, and downward communication

Keywords: Organization communication; Communication efficiency; Central Library; Srinakharinwirot University

Position Affiliation Expert general work manager Innovative Learning Center Srinakharinwirot University

*Corresponding Author : charusch@g.swu.ac.th

บทนำ

การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กรที่จะทำให้การดำเนินงาน เป็นไปได้ด้วยความเข้าใจ ความร่วมมือ เกิดการประสานงานกับทุกฝ่าย ทุกงาน ทุกกลุ่มงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการอยู่ร่วมกันและความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรที่จะช่วยกันทำงาน เป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับคน กับทุกขั้นตอนในการดำเนินงาน รวมถึงองค์กรหรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่การให้บริการประชาชน นิสิต นักศึกษา หรืออื่น ๆ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งการถ่ายทอดนโยบายและการรับข้อมูลข่าวสารจากส่วนงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ จะ เกิด ขึ้น ใน องค์กร ทั้ง นี้ หากการสื่อสารภายในองค์กรดี ชัดเจน ก็ จะ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (นิภาพรรณ โสพัฒน, 2562)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่นำเอาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีความสำคัญส่งต่อไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากนั้นเกิดด้วยความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกันช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูล อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเกิดจากปัจจัยที่ถือเป็นปัญหาเรื้อรัง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก และระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร นอกจากนี้ ยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย (แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559) ดังนั้น หากมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ได้งานตามต้องการ ทำงานได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีความสุขในการทำงาน และเมื่อทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงานจะมีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้น กระบวนการสื่อสารในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร และเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวกและช่วยพัฒนาองค์กร จึงถือได้ว่าประสิทธิภาพการสื่อสาร นโยบายการบริหารขององค์กรเป็นส่วนสำคัญมาก และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จะเห็นได้ว่า กระบวนการต่าง ๆ ในการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารสายบังคับบัญชา บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ และระหว่างบุคคลทั้งแนวดิ่ง แนวราบ และแนวตั้ง ภายในและภายนอกองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และประสิทธิผลสำเร็จด้วยดีนั้น ขั้นตอนกระบวนการสื่อสารในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กรหรือทุกหน่วยงาน เพราะถือว่าเป็นสื่อ นำ ความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าต่อลูกน้อง บุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือแม้กระทั่งระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามที่จรัสโณม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร :กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับปัญหาการติดต่อสื่อสารจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับ และพบว่าปัญหาหลัก คือการสื่อสารทางวาจา ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนรองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ส่งข่าวสาร การนำผลการวิจัยมาปรับปรุงกระบวนการทั้งด้านแจ้งข่าวทันทีที่ได้รับข้อมูล โดยเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการส่งข้อมูลถึงทุกคนในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบหรือถือปฏิบัตินั้นแต่ยังพบปัญหา การสื่อสารและการรับข้อมูลข่าวสารที่มีเป็นจำนวนมาก และขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในกิจกรรมของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ที่จัดสำหรับสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ หรือการสื่อสารถึงผู้ใช้บริการ ซึ่งบุคลากรทุกคน คือช่องทางสำคัญในการส่งข้อมูลต่อผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แกไขและวางแผนการทำงานหรือกิจกรรมส่งผลให้การทำงานที่ชัดเจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ หรือ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงผู้ใช้บริการที่ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการร่วมกันพัฒนาการสื่อสารและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการ หรือขั้นตอนการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ส่วนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยคำถาม ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะใช้ลักษณะคำถามแบบปลายปิด มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่ ระดับ 5 มากที่สุดไปถึงระดับ 1 น้อยที่สุด และส่วนที่ 4 จะใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนวคิดได้แบบอิสระ เพื่อหาแนวคิดใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเบื้องต้นได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1). ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งปฏิบัติงาน ประจำปี พ.ศ. 2566 ทุกระดับตำแหน่ง ได้แก่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการระดับหัวหน้าฝ่าย ระดับรองผู้อำนวยการ จำนวน 66 คน (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2566)

2) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ฝ่ายที่สังกัด ระดับตำแหน่งที่ครอง และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยคำถาม จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามจะใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอแนวคิดได้แบบอิสระ เพื่อหาแนวคิดใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อที่ปรึกษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาการศึกษาไปเสนอ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ให้ครอบคลุมถึงการใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนของข้อความ และความครอบคลุมของเรื่องที่ศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยกำหนดผลการประเมินความตรง

เชิงเนื้อหาต้องมีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 0.50 ผลการประเมินพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.67-1.00 และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับแก้บางข้อ

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 66 ชุด ในเดือนพฤศจิกายน 2566 – กุมภาพันธ์ 2567 ได้รับคืนจำนวน 66 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

7) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้

7.1) ใช้ค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

7.2) ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

7.3) ใช้การทดสอบค่าที (t-Test) สำหรับเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่กำหนดตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ย ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) สำหรับหาความสัมพันธ์แบบหลายตัวแปร ในการหา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์คำตอบแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงาน สาเหตุของปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อส่งเสริมการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร พบว่าบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากทุกด้าน ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารแนวขวาง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.07 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.03 รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	4.07	0.73	เห็นด้วยมาก
ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	3.85	0.76	เห็นด้วยมาก
ด้านการสื่อสารแนวขวาง	4.14	0.66	เห็นด้วยมาก
ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	4.06	0.64	เห็นด้วยมาก
รวมทุกด้าน	4.03	0.65	เห็นด้วยมาก

บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากทุกด้าน ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ การมอบหมายงานตามหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.06 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.09 รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร	4.21	0.59	เห็นด้วยมาก
คุณภาพของการสื่อสาร	4.02	0.68	เห็นด้วยมาก
การมอบหมายงานตามหน้าที่	4.06	0.76	เห็นด้วยมาก
รวมทุกด้าน	4.09	0.64	เห็นด้วยมาก

2. เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ในสำนักหอสมุดกลางที่แตกต่างกันประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน สังกัดแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

	X_1	X_2	X_3	X_4	y
X_1	-	.858**	.771**	.717**	.819**
X_2		-	.880**	.836**	.869**
X_3			-	.813**	.888**
X_4				-	.770**
y					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร พบว่า ทุกปัจจัยรูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X_2) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) และ ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (X_4)

4. ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ปัจจัย	b	SE _b	β	R	R ²	F	Sig.
X_3	.615	.078	.634	.888	.789	239.854**	.00
$X_3 \ X_1$	.289	.071	.330	.913	.834	157.740**	.00
a = 0.373	R = 0.913	R ² = 0.834	SE _{est} = 0.265				

ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีด้วยกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) ทั้ง 2 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ร้อยละ 83.4

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.373 + 0.615(X_3) + 0.289(X_1)$$

จากสมการพยากรณ์พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร (y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.615 และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.289 หมายความว่า ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากไม่พิจารณาตัวแปรทั้ง 2 ด้านของปัจจัยรูปแบบการสื่อสารจะพบว่า มีค่าคงที่อยู่ที่ระดับ 0.373 หน่วย หากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้านการสื่อสารแนวขวางเพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.615 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านอื่นมีค่าคงที่

หากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง เพิ่มมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.289 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านอื่นมีค่าคงที่

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = 0.634(X_3) + 0.330(X_1)$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ศึกษาวิจัยเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพศ อายุ สังกัด ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน สังกัดต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของณฐอร กิรติลาภิน (2560) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสังกัดสำนักงานผู้อำนวยการ มีประสิทธิภาพแตกต่างกับบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยบุคลากรสำนักงานผู้อำนวยการมีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร สูงกว่าบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสังกัดฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพแตกต่างกับบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และห้องสมุดองค์กรักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดมีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร สูงกว่าบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากรห้องสมุดองค์กรักษ์มีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร สูงกว่าบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสังกัดฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพแตกต่างกับบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และห้องสมุดองค์กรักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดมีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร สูงกว่าบุคลากรฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากรห้องสมุดองค์กรักษ์มีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร สูงกว่าบุคลากรฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.03 และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.09

เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลางที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแนวขวาง และด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X_2) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) และ ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (X_4)

2.1 ด้านการสื่อสารแนวขวาง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยภายในการสื่อสารแนวขวาง บุคลากรมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นลายลักษณ์อักษรได้เป็นอย่างดี เช่น อีเมล การใช้บันทึกย่อ Post-it และการใช้ Application LINE และสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างแผนกหรือต่างสายงานได้อย่างราบรื่น รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการประชุมหารือร่วมกันแสดงว่า บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการสื่อสารเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ไปพัฒนาการปฏิบัติงาน เป็นการช่วยเหลือกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันทำงานรวมถึงการปรึกษาหารือในการร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นไปอีก

2.2 ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยภายในการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน โดยบุคลากรมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเมื่อดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น สามารถแจ้งให้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาทราบเมื่อพบปัญหาหรือข้อขัดแย้งในการทำงาน รวมถึงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้รับทราบผลการดำเนินงาน และร่วมแสดงความคิดเห็นเสมอ และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดเห็นใหม่ร่วมกับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาได้โดยตรง แสดงว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหน่วยงาน มีการรายงานการดำเนินงาน และมีความตั้งใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลเป็นผลดีในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

2.3 ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยภายในการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สื่อสารนโยบายและแผนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหาและเปิดโอกาสให้เข้าปรึกษาเกี่ยวกับงานโดยไม่ต้องนัดล่วงหน้า แสดงว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งข้อมูล ข่าวสาร หรือการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการบริหารและพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

2.4 ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยภายในการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานติดต่อสื่อสารเรื่องงานผ่านโซเชียลแอปพลิเคชัน เช่น Line /Facebook /Messenger และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Application LINE/ Facebook) ภายในองค์กร สามารถเข้าถึงท่านได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจง่าย ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีปฏิสัมพันธ์ต่อท่านด้วยน้ำเสียง ท่าทีและกิริยาที่เหมาะสม และเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหการทำงานโดยใช้วิธีการปรึกษาหารือทางวาจาเป็นส่วนใหญ่ แสดงว่า บุคลากรทุกคนตระหนักและให้

ความสำคัญการสื่อสาร ยอมรับและยินดีในรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

3. ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีด้วยกัน 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ด้านการสื่อสารแนวขวาง (X_3) และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1)

3.1 ด้านการสื่อสารแนวขวาง เป็นปัจจัยอันดับแรกที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ถ้าหน่วยงานมีการส่งเสริมการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในระดับเดียวกัน หรือร่วมทำงานต่างแผนก/ฝ่าย ให้มากขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณฐกร กิตติลาภิน (2560) พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยหรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด

3.2 ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง เป็นปัจจัยอันดับที่สองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ถ้าหน่วยงานมีการส่งเสริมการสื่อสารตามลำดับชั้น จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างาน ในการส่งข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น ทั้งเรื่องนโยบาย แนวทางปฏิบัติงาน ในหลาย ๆ ช่องทาง หรือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน ในกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชก เชื้อแพทย์ (2563) พบว่า ระดับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยเรียงตามลำดับจากค่าสูงมาต่ำ คือด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชามีการสั่งการหรือมีการติดต่อข่าวสารด้วยตนเอง ทำให้ข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดได้น้อย และสามารถนำไปเผยแพร่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณฐกร กิตติลาภิน (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารควรมีช่องทางการสื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะเป็นผู้บริหารพบพนักงานหรือมีการสื่อสารในเรื่องของการดำเนินการ หรือการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในนโยบายของผู้บริหารและสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรวัช เอี่ยมสำอางค์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ขณะที่สังกัดที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2 การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวขวาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ดังนี้ การสื่อสารแนวขวาง (X_3) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X_2) การสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (X_4)

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีด้วยกัน 2 ปัจจัย ตามลำดับ ดังนี้ การสื่อสารแนวขวาง (X_3) และการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1)

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับ คือการสื่อสารแนวขวาง และการสื่อสารแบบบนลงล่าง จึงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมการสื่อสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ดังนี้

2.1 ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ทศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงาน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการทำงาน ความภาคภูมิใจในการทำงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัวโดยเพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหา ร่วมช่วยกันแก้ไขปัญหามา เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ทั้งเรื่องข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรทุกคน โดยไม่จำกัดลำดับชั้นหรือหน้าที่

2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ สร้าง/พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักหอสมุดกลาง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป มีเครื่องมือการทำงานร่วมกัน เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Application Line Facebook Slack Microsoft Teams เพื่อเพิ่มความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคลากรกลุ่มงานเดียวกันหรือต่างกลุ่มงาน สำหรับการสื่อสารแนวขวางหรือการสื่อสารในระดับเดียวกันภายในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์กร

2.3 ผู้บริหารควรมีการประชุมชี้แจงกับบุคลากรได้บังคับบัญชาโดยตรง และทุกคน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย แผน หรือกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้บริหารระดับสูงในการสื่อสารกับบุคลากรโดยตรง จะได้รับฟังข้อเสนอแนะ ตอบข้อคำถามทำให้บุคลากรได้ข้อมูลที่ต้องการ จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความสับสน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทุกคน ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

2.4 ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสาร โดยการกำหนดทั้งหลักสูตรการอบรม ผู้เขียน ผู้ส่ง วิธีการเนื้อหา รูปแบบต่าง ๆ ในการสื่อสารและช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อยอด

3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร บรรยากาศในการสื่อสาร ปัจจัยทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร

3.2 การศึกษาบทบาทวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร สำนวณค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อวิธีการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน พฤติกรรมในการสื่อสาร ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

3.3 การศึกษาเรื่องนวัตกรรมการสื่อสารใหม่ ๆ ในการสื่อสารในองค์กรเพื่อปรับปรุงและประสิทธิภาพในการทำงานและเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ อธิการผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และวิจัย สำนักหอสมุดกลาง รองศาสตราจารย์ ดร.ฐาศกร จันประเสริฐ รองศาสตราจารย์ ดร.อัศรา ประเสริฐสิน ที่ช่วยพิจารณาแนวทางการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์เป็นทั้งที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาออกแบบวิธีวิจัย และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งกรุณาให้ความช่วยเหลือในการอ่านและตรวจสอบข้อมูล ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- จรัสโณม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โครงการวิจัยสถาบัน. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ณัฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร. เพชรบุรี.
- นภาพร ไทยเหนือ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (การศึกษานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- นิภาพรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1(3), 23.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทยูนิเท็ด แอสตันดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- รัชก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา.

วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2566). โครงสร้างหน่วยงาน กรอบอัตรากำลังตามโครงสร้างภายในของสำนักหอสมุดกลาง. <https://lib.swu.ac.th/organizational-structure/>