



ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Effectiveness of Communication Within the Organization: A Case Study
of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province.

นฤมล อมรรัตน์วิทยา^{1*} และจรัส อติวิททยาภรณ์²

Narumon Amornratwitaya^{1*} and Jaras Atiwitthayaporn²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท, ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Graduate student, Department of Education Program in Educational Administration,
Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University.

² รองศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Assoc. Prof. Dr., Department of Education Program in Educational Administration, Faculty of
Education and Liberal Arts, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: Narumon171@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ปีการศึกษา 2562 จำนวน 220 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครีจซี่&มอร์แกน ได้จำนวน 140 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีจับสลาก เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดย t-test แบบ Independent และ F-Test แบบ Oneway ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของบุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ



ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาทาดใหญ่ จังหวัดสงขลา บุคลากรสามารถรับสารสนเทศทางการประชุม ทางไลน์ และประชาสัมพันธ์จากผู้บริหารโดยตรง และบุคลากรสามารถสื่อสารกันระหว่างฝ่ายได้จากข่าวภายใน และการประชุมหน่วยงานภายใน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการสื่อสาร, องค์กร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province 2)) to compare the effectiveness of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province, according to the opinions of personnel with different gender, age, and educational level 3) Guidelines for the development of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province. The population includes administrators, teachers and staff. Who work in school in the academic year 2019, total 220 people, The sample group was determined according to the Krejcie & Morgan table, 140 people were randomly assigned by lottery method. Data collected by using questionnaires 5-level valuation scale model and data analyzed by independent t-test and F-Test in Oneway ANOVA type.

The research found that 1) The effectiveness of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province, Overall and individual level at high level 2) Comparison results, the effectiveness of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province, according to the opinions of personnel with different gender, age, and educational level, Overall and individual were not significance. 3) The results of gathering feedback on of communication within the organization of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province: Personnel can receive information on the meeting, Line and public relations from the administrators directly. and personnel can communicate with each other from internal news, and internal agency meetings

Keywords: effectiveness of communication, Organization



บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า เนื่องจากนโยบายแนวทางการพัฒนา กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ นั้น ถ้าหากภายในหน่วยงานหรือองค์กรไม่รับรู้หรือเข้าใจตรงกันแล้ว แนวทางการปฏิบัติจะไม่ตรงกัน การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หนึ่งฤทัย นวลแป้น, 2555) จากการทำงานร่วมกันของบุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่พบว่า การสื่อสารด้านนโยบายการบริหารจัดการ ยังไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานยังคลุมเครือในเป้าประสงค์ อีกทั้งเครื่องมือและวิธีการสื่อสารควรปรับให้ทันสมัยกับยุคปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องอีกปัจจัยหนึ่ง คือ การสร้างแรงจูงใจกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้กล่าวว่าความต้องการของคนจะนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลนั้นปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารจะต้องเสนอความต้องการที่บุคคลเหล่านั้นมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องเรียนรู้ทั้งหลักการและเทคนิคเพื่อที่จะให้ผู้ที่ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้บริหารจะต้องสื่อสารให้บุคลากรครูทำงานในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้ทำงานอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด การศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรมีคุณประโยชน์ที่ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลรวมทั้งการสร้างและการพัฒนาแรงจูงใจและผลของแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องรู้จักตระหนักถึงความสำคัญของแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นผู้นำนโยบายและหลักสูตรไปปฏิบัติ ซึ่งผลจะออกมาดีมาน้อย เพียงใดนั้นปัจจัยที่สำคัญคือขวัญกำลังใจและแรงจูงใจที่ดี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร

สำหรับการวิจัยในประเทศไทย การวิจัยของวนาวลัย (2552) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: ปัจจัยเอื้อความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กรระดับประเทศ 3 แห่ง พบว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างองค์กร ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง รวมถึงผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างมาก โดยที่องค์กรมีการสื่อสารนโยบาย แผนและข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ด้วยวิธีการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ผู้บริหารระดับกลางและผู้ปฏิบัติคิดว่าองค์กรประสบความสำเร็จได้เพราะการสื่อสารในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่เผยแพร่ นโยบายขององค์กรและข่าวสารอื่นๆ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานไปในทางทิศเดียวกันกับเป้าหมายองค์กรได้ ทั้งยังพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร เพราะสามารถที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สามารถสร้างความร่วมมือและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรและนำไปสู่ความเชื่อใจ ความจงรักภักดีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

Lewis (1987) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) ว่าคือการแบ่งปันข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กร ระหว่างผู้จัดการ พนักงาน และทีมงานโดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารหรือสื่อสารมวลชนเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน ส่วน Gibson & Hodgetts (1991) ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการส่งข้อมูลและความรู้ระหว่างสมาชิกขององค์กรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ Richmond, V. P. & McCroskey, J. C. (1992) ได้อธิบายความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลสื่อความหมายให้เกิดในใจของอีกคนโดยเนื้อหาเป็นได้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาในบริบทขององค์กรที่เป็นแบบทางการ สำหรับกรีซ (2538) นิยามความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กัน

ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่

การมอบหมายงาน หมายถึง การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) โดยตัวผู้บังคับบัญชาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา = การกระจายงานในหน้าที่, ความรับผิดชอบ (Responsibility) และอำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2543)

ในการจัดองค์การจะเห็นได้ว่า ในการปฏิบัติงานในสายการบังคับบัญชาจะต้องมีการสั่งงานตามลำดับชั้นโดยมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ การมอบหมายงานมักจะมีคามยุ่งยากในการปฏิบัติเพราะการตัดสินใจมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่ผู้บริหารชั้นสูงจะต้องปฏิบัติ และคัดเลือกบุคคลที่ตนคิดว่ามีความสามารถเข้ามาช่วยงาน การมอบหมายงานจะมีการมอบหมายงานตามลำดับชั้น เช่น จากประธานกรรมการไปยังผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน ฯลฯ



ศิลปะของการมอบหมายงาน ผู้บังคับบัญชาจะสามารถมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ จะต้องมึศิลปะของการมอบหมายงานโดยจะต้องพยายามทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นศิลปะของการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละคนจึงขึ้นอยู่กับทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitudes) ของผู้บังคับบัญชาเอง

ในการจัดองค์การจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในสายการบังคับบัญชาจะมีการสั่งงานตามลำดับชั้น โดยมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องตัดสินใจมอบหมายงานให้ผู้มีความสามารถเพื่อกระจายงาน แบ่งงานให้เหมาะสม ให้อำนาจตัดสินใจ เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารที่ดีต้องมีศิลปะในการสร้างแรงจูงใจ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็น เต็มใจ ช่วยพัฒนา สร้างขวัญกำลังใจและติดตาม โดยการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา การมอบหมายงานที่ดี สามารถลดภาระงานพร้อมทั้งพัฒนาองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า

ด้านการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

การให้ข้อมูลเชิงศึกษาแก่ผู้บริโภค ในบริการหลายบริการ มีขั้นตอนที่ยุงยาก ซับซ้อน หรือเป็นนวัตกรรมใหม่ ในฐานะผู้สื่อสาร ควรให้ข้อมูลเชิงการศึกษาแก่ผู้บริโภค เช่น การอธิบายขั้นตอน สิทธิประโยชน์ การคำนวณผลตอบแทน อัตราค่าธรรมเนียม และการให้ความรู้ในด้านความก้าวหน้า หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคหรือลูกค้า

การตอบอธิบายข้อซักถาม และการแก้ปัญหา องค์กรควรจัดระบบของการตอบ และอธิบายข้อมูลให้กับลูกค้าที่ชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน โดยใช้หลักของการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำมาทั้งชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ขององค์กรให้อยู่ในใจของผู้เกี่ยวข้องได้ในระยะยาว สมกับการเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร

รติกรณม์ จงวิศาล (2554) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศขององค์กรว่าเป็นการรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มึอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์กร มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์กรต่อพนักงานได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรด้วยโดยสรุป จะเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์กร



เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์การได้ โดยบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การจำเป็นต้องทราบถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การและหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การด้วย

โซลคัม และเฮลริกเกิล (Slocum & Hellriegel, 2011) กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้บรรยากาศของพนักงานต่อองค์การตนเอง หากต้องการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การผู้บริหารควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์

(สุธี พลพงษ์และคณะ (2551) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) หรือมักเรียกว่า CMC เป็นกระบวนการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ ผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) โดยการป้อนอักษรผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารก่อนที่สารดังกล่าวจะผ่านเข้าสู่เครือข่าย (เช่น ระบบ LAN และอินเทอร์เน็ต) แล้วถูกถอดรหัส (Decoding) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์อันทันสมัยซึ่งนับว่าเป็นสื่อใหม่นี้ กำลังเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์การสื่อสารที่ละน้อย

แนวคิดหลักที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ มีดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งโปรแกรมดังกล่าวต้องมีคุณลักษณะในการสร้างปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือ สามารถแสดงผลส่งข้อมูลโต้ตอบและประมวลผล ทั้งนี้ คุณลักษณะดังกล่าวจะเน้นไปในเรื่องของการส่งข้อมูลกลับ (Feedback) ไปในลักษณะของข้อความ

2. ด้วยเหตุผลของความสะดวกสบายจากการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งในเรื่องของเวลา และสถานที่ (Space and Time) นั้น ทำให้มีผลกระทบโดยตรงกับชีวิตของเราทั้งในแง่ของบุคคลที่จะมีเวลาในการทำงานมากขึ้น มีแหล่งในการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หรือมีกิจกรรมนันทนาการที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากขึ้น เป็นต้น และในแง่ของกลุ่ม เช่น จากเดิมที่ต้องส่งเอกสารผ่านทางโทรสาร ก็สามารถส่งเอกสารผ่านทางอีเมล หรือการเก็บ หรือส่งข้อมูลข่าวสารจำนวนมากได้ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว เป็นต้น ปัจจุบันอาจจะกล่าวได้ว่าแนวคิดการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์นั้น ได้นำมาใช้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเว็ลต์ไวด์เว็บ ซึ่งสารที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร CMC ผ่านระบบเว็ลต์ไวด์เว็บจะสามารถเป็นไปได้ทั้งในรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้กระบวนการสื่อสารผ่านระบบเว็ลต์ไวด์เว็บบังคับกล่าวยังถูกพัฒนาให้ผู้ใช้มีช่องว่างในการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น



จากเหตุผลของการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ จนมีการพัฒนารูปแบบในการปฏิสัมพันธ์และบริการอื่นๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งประเภทการบริการดังกล่าวได้ตามเกณฑ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตไว้ 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-One Asynchronous Communication) คือ การที่ผู้ส่งสารส่งสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้รับสารเพียงคนเดียวและช่วงเวลาปฏิสัมพันธ์นั้น ไม่เป็นไปในลักษณะทันทีทันใด ผู้รับสารอาจจะต้องใช้เวลาในการรับสารที่ส่งมาตัวอย่างการบริการประเภทนี้ ได้แก่ อีเมล

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-Many Asynchronous Communication) คือ ผู้ส่งสารส่งสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยสารดังกล่าวจะสามารถรับได้โดยผู้รับสารหลายๆ คน ทั้งนี้ ช่วงเวลาในการปฏิสัมพันธ์ก็ยังคงไม่ทันทีทันใด เช่น การเขียนข้อความทิ้งไว้ในกระดานข่าวที่ผู้ใช้บริการรายอื่นๆ สามารถเข้ามาอ่านข้อความนั้นได้ทุกคน แต่จะมีไม่กี่คนที่เขียนโต้ตอบ (Feedback) กับข้อความนั้น

3. การสื่อสารแบบไปในคราวเดียวกัน (Synchronous Communication) คือการส่งสารที่ผู้ส่งสารสามารถดำเนินกระบวนการสื่อสารไปได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One-to-One) และบุคคลกับกลุ่ม (One-to-Many) ด้วย ตัวอย่างเช่น การใช้ห้องสนทนา (Chat room) ที่ผู้ส่งสารสามารถพิมพ์ข้อความพูดคุยกับผู้รับรายอื่นๆ ได้ ทั้งในแบบการคุยเป็นการส่วนตัวและคุยกันหลายคน

4. การสื่อสารแบบไม่ไปในคราวเดียวกัน (Asynchronous Communication) คือการส่งสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถดำเนินกระบวนการสื่อสารไปไม่ได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One-to-One) และบุคคลกับกลุ่ม (One-to-Many) การให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์เป็นตัวอย่งที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารประเภทนี้ กล่าวคือ เมื่อเว็บไซต์บริการข้อมูล (Sender) ผู้ใช้บริการอาจเข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวเมื่อใดก็ได้ (Receiver) และผู้ที่เข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวอาจมีหลายรายพร้อมกัน (One-to-Many)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

โรบบินส์ และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 1999) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 2 คำนี้มีความหมายแตกต่างกัน ดังนี้ ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือ การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นดัชนีชี้วัดถึงผลงาน Performance และความสำเร็จขององค์กร องค์กรใดสามารถเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมายนั้นได้ (คือมีประสิทธิภาพ)ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (คือมีประสิทธิภาพ) มากเท่าไร ย่อมเป็นองค์กรที่สูงในผลงานและความสำเร็จมากเท่านั้น



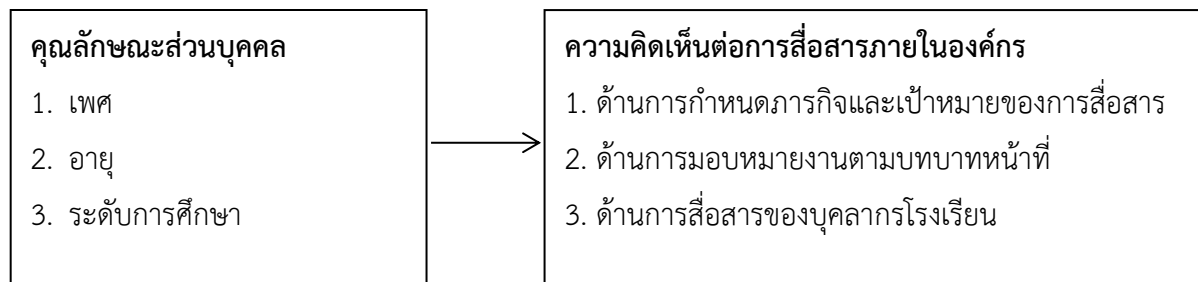
ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ บุคลากร ลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความสะอาดด้วย

ซาแรมบ้า (Zaramba, 2003) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและช่วยให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ศึกษาผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันต่อ องค์การในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับตำแหน่ง ซึ่งพนักงานบุคคล ระดับบังคับบัญชา จะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน บุคคล รวมทั้งประเภทรูทกิจที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติ งานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การนโยบายการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยพนักงาน บุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านในทางที่ดีกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ด้อยกว่า

ระวิทย์ บุญสินสุข (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของ บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่า ทิศทางการสื่อสารในองค์การที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนะต่างๆ อย่างเปิดเผยเสรี ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบน



ภาพประกอบที่ 1 โครงสร้างกรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2562 จำนวน 220 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางคำนวณเคร็จซี่และมอร์แกน (วันเดซพิชัย.2555;อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan.1970) ได้จำนวน 140 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีจับสลาก แบบแบ่งกลุ่มตามตัวแปร

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างให้ครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษา
- กำหนดวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อกำหนดขอบเขตของคำถามประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่จังหวัดสงขลาตามความคิดเห็นของบุคลากร
- ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five-point rating scale) และหลักการวิเคราะห์เครื่องมือในการวิจัย
- นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ ผู้บริหารสื่อสารมวลชนที่มีประสบการณ์ในการบริหารด้านการสื่อสาร เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 โดยมีรายชื่อดังนี้
 - 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงฤดี อุทัยหอม อาจารย์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
 - 2) นางสาวมาลิน พันธระ ผู้อำนวยการโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่
 - 3) นายลักศนัย เจริญชีพ นักจัดรายการอาวุโส สื่อสารมวลชน อสมท
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความสอดคล้องและได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เช่น การใช้คำให้เหมาะสมและใช้คำให้กระชับมากขึ้น แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง



- นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองครูโรงเรียนเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .921

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วปรับปรุงและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้สำหรับหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
3. แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนคุณธรรมวิद्याหาดใหญ่จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งภาพรวมรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน
4. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มและมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อายุระหว่าง 31-49 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิद्या อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิद्याหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ภาพรวมและรายด้าน	4.15	0.40
1.ด้านการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร	4.16	0.41
2.การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร	4.15	0.43
3.ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	4.13	0.47



ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุและ การศึกษา พบว่า บุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยา มีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังเสนอในตาราง

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เพศ	4.18	.30	4.14	.42	.427	.671

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	P
อายุ				
21-30	4.09	.50		
31-49	4.15	.37	.957	.386
ตั้งแต่ 50 ขึ้นไป	4.24	.35		
ระดับการศึกษา				
ปวช. ปวส.	4.09	.35		
ปริญญาตรี	4.16	.39	.987	.375
ปริญญาโท	3.96	.63		

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ทราบข่าวสารโดยทั่วไปด้วยวิธีหลักคือ ทราบจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทราบจากข้อความสั้น Line และทราบจากประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ตามลำดับ และช่องทางการสื่อสารแบบที่เหมาะสมกับโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่มากที่สุดคือ ข้อความสั้น Line การประชุมอย่างเป็นทางการ โดยบริหาร และประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ตามลำดับ



สรุปและอภิปรายผล

1. ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในระหว่างการทำงานวิจัย มีการปรับโครงสร้างของบุคลากรในโรงเรียนและมีการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพด้านการสอนและทัศนคติ ส่งผลให้การสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามความคิดเห็นบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

3. ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ทราบข่าวสารโดยทั่วไปด้วยวิธีทราบจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง มีคะแนนมากที่สุด และช่องทางการสื่อสารแบบที่เหมาะสมกับโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่มากที่สุดคือ ข้อความสั้น Line

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีถูกหล่อหลอมด้วยวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนที่เหมือนกันประกอบกับการที่ครูที่มีสภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมคล้ายๆ กัน จึงมีวิถีการดำเนินชีวิต และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่ วิถีการดำรงชีวิต ตลอดจนมีระบบการสื่อสารองค์กรที่อยู่ในระนาบเดียวกัน ดังที่บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 420) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์กรต่อพนักงานได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรด้วยโดยสรุป จะเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์กร เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์กรได้ โดยบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นจะต้องทราบถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศขององค์กรและหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรด้วย ทั้งนี้ผู้บริหารโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ได้มีแนวปฏิบัติโดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร, ประกาศนโยบาย เปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น, การประชุมนัดพิเศษ, การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ สอดคล้องนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ศึกษาผลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีต่อ



ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดี สอดคล้องกับสุบิน บุรีเทพ และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก พบว่า บรรยากาศองค์การ 5 ด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการผูกพันต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการทำงานและด้านการสนับสนุนจากองค์การส่วนด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลางคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต ในการทำงานรายด้านพบว่า มี 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สภาพ การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง ของบุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากว่า แม้ว่าในอดีตจวบจนปัจจุบัน สภาพสังคมของครูโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ เป็นการทำงานร่วมกันทั้งผู้บริหารครู บุคลากรทุกฝ่าย ทุกเพศทุกวัยอย่างเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ได้แบ่งแยกกว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู หรือตำแหน่งใด ๆ อีกทั้งผู้บริหารเลือกที่จะใช้กระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร จึงทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ระวิทย์ บุญสินสุข (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นในเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริหารระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับบริหารขั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน โดยทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องและใกล้เคียงกันว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมในระดับค่อนข้างมาก ทั้งในประเด็นความเชื่อถือในผู้ส่งข่าวสาร ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ ความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอของการสื่อสาร ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสาร และความแจ่มชัดของข่าวสาร ส่วนความคิดเห็นเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เช่นกัน เจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลางทั้ง 3 ประเด็น คือในฐานะผู้บริหาร ในฐานะผู้ร่วมงาน และในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรม สำหรับความคิดเห็นในเรื่องการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น เจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มก็มีความเห็นไม่แตกต่างกัน



เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนาวลัย ดาดี . (2553). *กลยุทธ์การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทประกันชีวิต*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, (2543). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและเซเท็ก จำกัด.
- สุธี พลพงษ์และคณะ.(2550).*สื่อและเทคโนโลยี.(บทความ)ในชุดความรู้วิทยาศาสตร์.โครงการตำรา คณะวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร.*
- หนึ่งฤทัย นวลแป้น. (2555). การติดต่อสื่อสารในองค์กร.จาก<https://www.l3nr.org/posts/525022>
- Brown. W. & Moberg. D. (1980). *Organizational theory and management : A macro Approach*. New York : Wilcy & Sons.
- Gilmer. V.B. (1966). *Applied psychology : Problems in living and work*.New York : McGraw-Hill.
- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and Organizational Climate* Boston : Division of Research Harvard Business School.
- Slocum and Hellriegel, D. (2011). *Management : Contingency Approach*. NewYork: Harper & Row Plubisher