

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาลำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

Communication Management for The Increasing of performance efficiency :

A Case Study Of Phra Nakhon Si Ayutthaya Phimary Education

Service Area Office 2

อโนมา ภูเจริญ¹ สุรภา ไถ่บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาลำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาลำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 และ (2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาลำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษาอื่นตาม มาตรา 38 ค. ข้าราชการครู ครูอัตราจ้าง ชุกรการ และนักการภารโรงภายในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เพื่อตอบแบบสอบถาม และใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test (ANOVA) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

คำสำคัญ : การจัดการการสื่อสาร, ประสิทธิภาพการทำงาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 หน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งปัจจุบัน คือ ข้าราชการครู จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 เมื่อทำการศึกษารายการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) และด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่าง มีการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่าง มีการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งที่แตกต่าง มีการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นการจัดการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The independent study on “Communication management for the increasing of performance efficiency : a case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary education service area office 2 announcement” is aimed at (1) studying the degree of opinion on the Communication management for the increasing of performance efficiency : a case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary education service area office 2 announcement. (2) studying the differences between personal factors and the communication management for the increasing of performance efficiency : a case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary education service area office 2

announcement. This study was a quantitative research. The population consisted of The head of an education intuitions. Other educational personnel of Section 38, Government Teachers, Contract Teachers, Clerk and Janitors of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary education service area office 2 announcement. The sampling method created by Taro Yamane's. The research instruments used online questionnaires. The confidence level is 95% ,and the tolerance probability is 5%, and the population used in this study was 400. Statistical analyses were performed using descriptive statistics - frequency, percentage, mean and standard deviation. inferential statistics - t-test, F-test (One way Analysis of Variance : ANOVA) and Least Significant Difference, (the LSD) method of multiple comparison tests.

The results of the research indicate that the majority of the sample group answering the questionnaires consists of 257 females (64.3 percent of the total), 80 people aged are range 25-30 years old (20 percent of the total), 287 people have bachelor's degree (71 percent of the total), 221 people are Government Teachers (55.3 percent of the total), Most of them have less than 5 years experience, 108 people (27 percent of the total). When studying the communication management for the increasing of performance efficiency : a case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary education service area office 2 announcement was at the highest level with (\bar{X} = 4.25 and S.D. = 0.58). When considered individually, it was found that Reliability, Sender was at the highest level (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.58). Message was at the highest level (\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.57). Channel was at the highest level (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.60) and Receiver was at the highest level (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.75) respectively. and (2) the results of the study of differences between factors. Personal and communication management for the increasing of performance efficiency : a case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary service area office 2 announcement. The difference in personal factors in gender, Communication management for the

increasing of performance efficiency is not differently. The differences in personal factors are ages, education levels and work experiences, Communication management for the increasing of performance efficiency is different. The difference in personal factors in responsibility, Communication management for the increasing of performance efficiency are different, except the channel factors.

Keywords : Communication Management, Performance

บทนำ

การสื่อสาร (communication) นับว่ามีบทบาทสำคัญในสังคมปัจจุบัน การอยู่ร่วมกันของคนจำนวนมากในสังคมมีความสลับซับซ้อน ความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการพัฒนาสังคมในการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล และกลุ่มคนในสังคมทุกระดับ ขณะเดียวกันหากขาดการสื่อสารหรือการสื่อสารที่ไม่ดีย่อมเกิดปัญหาความเข้าใจผิดของคนในสังคมได้เช่นเดียวกัน (ชัยนันท์ นันทพันธ์, 2559, หน้า 1)

ปัจจุบัน การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนของข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเทคโนโลยีอยู่เสมอในทุกด้าน การเตรียมพร้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลให้คนในสังคมต้องปรับตัวและติดตามให้ทันต่อสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนในสังคมก้าวทันการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ได้ อยู่เสมอ คือ การสื่อสาร การสื่อสารเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบันที่ถูกพัฒนาไปตามยุคสมัย และการสื่อสารยังถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจและการรับรู้ต่อบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน รวมไปถึงการบริหารจัดการองค์กรทั้งภายในและภายนอกอีกด้วย การสื่อสารจึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบวิธีการหรือพฤติกรรมสื่อสารใดๆ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ เรียนรู้ การปรับตัวและก้าวตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆ การสื่อสารจึงเป็นหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้คนในสังคมสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง การสื่อสารมีหลายลักษณะ หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นระดับการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบทางการ เช่น การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร การพูดคุยอย่างเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้ส่งต่อข้อมูล

ข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในการสื่อสารทั่วไปนั้นประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสารหรือสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559)

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นอกจากองค์ประกอบหลักดังกล่าวข้างต้น ในระหว่างการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทักษะ ระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ การสื่อสารในด้านต่าง ๆ ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

ในระบบราชการ การสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่จะมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างตามสายการบังคับบัญชา กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยตนเอง และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา และด้วยโครงสร้างของระบบราชการที่มีขนาดใหญ่ บางสถานการณ์ผู้บังคับบัญชาจึงสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร ความเหมาะสมตามสถานการณ์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานและการจัดการภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในปัจจุบัน คือ เริ่มต้นมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเริ่มมีความผิดพลาดเกิดขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันช่องทางการสื่อสารระหว่างคนในสังคมมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแอปพลิเคชัน การพูดคุยผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือการแจ้งข่าวสารต่างๆ ผ่านอีเมล เป็นต้น ซึ่งช่องทางการสื่อสารเหล่านี้ ทำให้คนในองค์กรไม่สามารถสื่อสารแบบพบหน้ากันเหมือนเมื่อก่อน ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรลดน้อยลง ดังนั้นบุคลากรจึงขาดโอกาสที่จะปรับตัวและเรียนรู้ถึงลักษณะนิสัยหรือการแสดงออกของผู้รับสารว่าเป็นอย่างไร ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้ และการไม่เข้าใจคุณลักษณะของผู้รับสารมีผลต่อการสื่อสาร ทั้งในด้านการเลือกใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่ใช้ ช่องทางการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร การเลือกสื่อที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารทำให้เกิดการคาดเดาความหรือตีความหมายผิดไปจากความเป็นจริง นอกจากนี้ยังมีความผิดพลาดที่เกิดจากหนังสือราชการ คำสั่งที่พิมพ์ผิด ส่งหนังสือราชการมาซ้ำซ้อนกัน ทำให้เกิดความสับสนในการทำตามคำสั่งที่มากับหนังสือทำให้งานเกิดความผิดพลาดในตัวเนื้องาน และปฏิบัติงานล่าช้าจากปัญหาที่กล่าวมา หากบุคลากรในองค์กรละเลยและไม่เห็นความสำคัญของปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคลเหล่านั้นปัญหาเล็ก ๆ ที่เกิดขึ้นก็อาจขยายขอบเขตออกไปเป็น

ปัญหาในระดับองค์การในที่สุด นั้นหมายถึง การแก้ไขปัญหาก็จะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 อันจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การและเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการทำความเข้าใจสภาพการณ์และศึกษาแนวทางในการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงทำการศึกษารจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเขต 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการวิจัยเรื่องการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ซึ่งมาจากการบูรณาการกรอบแนวคิด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการการสื่อสาร และ 3. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษาอื่นตามมาตรา 38 ค. ข้าราชการครู ครูอัตราจ้าง และนักการภารโรงภายในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษาอื่นตามมาตรา 38 ค. ข้าราชการครู ครูอัตราจ้าง และนักการภารโรงภายในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

3. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563 จนถึง มกราคม พ.ศ. 2564 รวม ระยะเวลา 4 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2
2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2
3. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษามาทำความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการทางการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอันดี อีกทั้งช่วยสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการสื่อสารภายในองค์กร

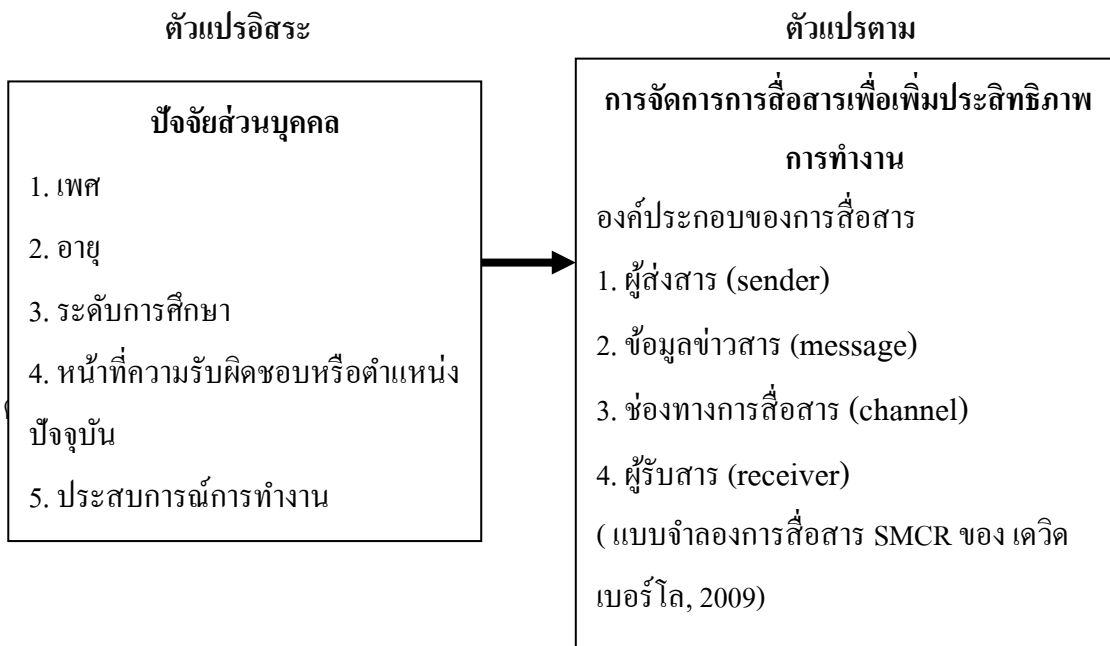
ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2558, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ความหมายของการสื่อสาร “การสื่อสาร” (communication) มีหลายความหมายขึ้นอยู่กับว่าจะพิจารณาการสื่อสารในแง่ใด และมีวัตถุประสงค์จะใช้การสื่อสารอย่างไร อาทิการสื่อสารคือพฤติกรรมของบุคคลที่ก่อให้เกิดความหมาย การสื่อสารคือปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยอาศัยระบบสัญลักษณ์และข่าวสาร การสื่อสารคือ การส่งข้อมูลความคิด อารมณ์ ประสบการณ์ และอื่น ๆ โดยการใช้อนุสัญญณ์ คำ รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่น ๆ การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับโดยตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับการสื่อสาร หมายถึง การส่งและรับข่าวสารโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายในสภาพแวดล้อมและมีโอกาสที่จะทำให้เกิดข้อมูลตอบกลับจากผู้รับสาร

แบบจำลองการสื่อสารของเดวิดเบอร์โล

นักทฤษฎีได้พยายามแก้ไขปัญหของแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงลักษณะที่หยุดนิ่ง (static) มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การสื่อสารในความเป็นจริงจึงได้เริ่มมีแนวคิดที่มองการสื่อสารในแง่ของ “ กระบวนการ ” (process) ขึ้น กล่าวคือ การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยองค์ประกอบหนึ่งไม่สามารถแยกออกจากองค์ประกอบอื่น ๆ ได้

เดวิดเบอร์โล (David Berlo) ได้พัฒนาแบบจำลองตามแนวคิดเชิงกระบวนการ (process model) ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) องค์ประกอบทั้ง 4 (ภาพ 1) มีปฏิสัมพันธ์กันในกระบวนการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะทางการสื่อสารทัศนคติและความรู้ในเรื่องที่สื่อสารและระบบสังคมและวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อวิธีและเนื้อหาการสื่อสาร ตลอดจนการตีความหมายของสาร สารที่ถูกถ่ายทอดประกอบด้วยเนื้อหาสาร องค์ประกอบสาร การจัดเรียงสาร โครงสร้าง และรหัส ส่วนช่องทางการสื่อสารประกอบด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส บางช่องทางอาศัยการได้ยิน เช่น วิทยุ บางช่องทางใช้การเห็น เช่น หนังสือพิมพ์ และบางช่องทางสามารถสร้างการรับรู้สารได้มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรทัศน์ใช้การเห็น และการได้ยิน ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสาธิต อุปกรณ์ความปลอดภัย พนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งการเห็น การได้ยิน และการสัมผัสอุปกรณ์ เบอร์โล เน้นว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบโดยปราศจากจุดเริ่มต้นจุดสิ้นสุดหรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอนทุกองค์ประกอบมีผลกระทบต่อกัน เช่น ถ้าผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่สื่อสารย่อมมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดสารให้เป็นที่เข้าใจของผู้รับสารได้

กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 แตกต่างกัน มีดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ไม่แตกต่างกัน
4. หน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ไม่แตกต่างกัน

5. ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ไม่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษาอื่นตาม มาตรา 38 ค. ข้าราชการครู ครูอัตราจ้าง และนักการภารโรงภายในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาด กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กำหนดค่า ความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบ รายการ (check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตาม วิธีของลิเคิร์ท

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test และ ANOVA (One way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 หน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่ง คือ ข้าราชการครู จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และ ประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 โดยแสดงเป็นภาพรวม

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านผู้ส่งสาร (sender)	4.33	0.58	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร (message)	4.25	0.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel)	4.22	0.60	มากที่สุด
ด้านผู้รับสาร (receiver)	4.22	0.57	มากที่สุด
รวม	4.25	0.58	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ส่งสาร (sender) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) รองลงมา ด้านข้อมูลข่าวสาร (message) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) และด้านผู้รับสาร (receiver) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ตาราง 2

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 แตกต่างกัน

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านผู้ส่งสาร (sender)	ด้านข้อมูล ข่าวสาร (message)	ด้านช่องทาง การสื่อสาร (channel)	ด้านผู้รับสาร (receiver)	รวม
เพศ	t-Test = 1.832 Sig = .068 ไม่แตกต่างกัน	t-Test = 1.223 Sig = .222 ไม่แตกต่างกัน	t-Test = 0.528 Sig = .598 ไม่แตกต่างกัน	t-Test = -0.408 Sig = .684 ไม่แตกต่างกัน	t-Test = 0.893 Sig = .373 ไม่แตกต่างกัน
อายุ	Anova = 9.395 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 5.290 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 3.507 Sig = .002* แตกต่างกัน	Anova = 3.438 Sig = .003* แตกต่างกัน	Anova = 6.061 Sig = .000* แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	Anova = 5.183 Sig = .002* แตกต่างกัน	Anova = 6.412 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 4.498 Sig = .004* แตกต่างกัน	Anova = 11.173 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 8.159 Sig = .000* แตกต่างกัน
หน้าที่ความ รับผิดชอบหรือ ตำแหน่งปัจจุบัน	Anova = 3.969 Sig = .002* แตกต่างกัน	Anova = 3.161 Sig = .008* แตกต่างกัน	Anova = 2.215 Sig = .052 ไม่แตกต่างกัน	Anova = 3.225 Sig = .007* แตกต่างกัน	Anova = 3.504 Sig = .004* แตกต่างกัน
ประสบการณ์ การทำงาน	Anova = 14.601 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 6.843 Sig = .000* แตกต่างกัน	Anova = 3.934 Sig = .002* แตกต่างกัน	Anova = 4.061 Sig = .001* แตกต่างกัน	Anova = 8.152 Sig = .000* แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการจัดการ การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) และด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

ด้านผู้ส่งสาร (sender)

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวมด้านผู้ส่งสาร (sender) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำประโยชน์จากงานที่ส่งไปใช้กับองค์กรอย่างคุ้มค่า และมีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ

Hutagalung, I. (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หน้าที่ของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อการจัดการความขัดแย้ง พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการนำประโยชน์จากงานทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับ

Buhmann, A., et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินและการวัดผลการสื่อสาร : เชื่อมโยงการวิจัยสู่การปฏิบัติ พบว่า การติดตามพัฒนาการประเมินผลช่วยให้มีความสัมพันธ์ในการสื่อสารและการทำงานมากขึ้น

ด้านข้อมูลข่าวสาร (message)

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวม

ด้านข้อมูลข่าวสาร (message) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน และครอบคลุมกับปริมาณงานที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Buhmann, A., et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินและการวัดผลการสื่อสาร: เชื่อมโยงการวิจัยสู่การปฏิบัติ พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติในวงกว้าง จะสะท้อนให้เห็นภาพที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานะของการปฏิบัติจริงที่ได้ผลอย่างครอบคลุม อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ชวลีวรรณ สุวิสุทธิ และ สุนทร ศักดิ์ศรี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมาก

ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel)

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสาร (channel) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเสนอข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานแบ่งตามสายงานและมีขั้นตอนชัดเจน เลือกช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความสามารถของผู้รับสาร และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อภิสักดิ์ อาจนันท์ และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางและลักษณะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพ รวมมีผลต่อการทำงานและความสามารถของผู้รับสารอีกด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับ พนิดา เกรียงทวิทรัพย์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ พบว่า รูปแบบการสื่อสาร ควรมีการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมส่งผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านผู้รับสาร (receiver)

การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวม

ด้านผู้รับสาร (receiver) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลลัพธ์ของงานที่ทำเสร็จแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทำงานอย่างมีหลักการ ตรงกับเป้าหมายขององค์กร คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ และปฏิบัติตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์ และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน และการมีโครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ชวลีวรรณ สุวิสุทธิ และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้การสื่อสารข้ามสายงานและด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร (sender) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน ivo อย่างชัดเจน หากองค์กรใดมีวัตถุประสงค์ หรือการทำงานที่เป็นเป้าหมายเดียวกันก็จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร (message) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครอบคลุมกับปริมาณงานที่ต้องการ ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการทำงานให้เพียงพอกับความต้องการของบุคคล
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงทุกคนในหน่วยงาน ควรมีการแจ้งข้อมูลได้ทุกที่ เพื่อความรวดเร็วในการทำงานต่อไป
4. ด้านผู้รับสาร (receiver) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปริมาณงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ควรมีการแบ่งปริมาณงานและภาระงานให้บุคคลากรอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในผลการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในผลการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น สถานภาพ และ ครอบครัว เพื่อให้ทราบถึงว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัย และเพื่อนำมาเปรียบเทียบกันว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร ผลที่ได้ก็นั้นสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อไปในอนาคต

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ที่นอกเหนือจากงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

บรรณานุกรม

ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2559). *ปัญหาการสื่อสารในสังคมและองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.

ชุลีวรรณ สุวิสุทธิ. และ สุนทรี ศักดิ์ศรี. (2561). การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร. *วารสารราชพฤกษ์*. 16(1). 98-106.

พนิดา เกรียงทวิทรัพย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนังสือราชการ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทยูไนเต็ด แอสตันดาร์ด เทอร์มินอล จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิศักดิ์ อางนันท์. และ อภิดา สุทธิสานนท์. (2559). ผลกระทบของการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*. 6(3).101-110.

Buhmann, A., Likely, F., & Geddes, D. (2018). Communication evaluation and measurement: connecting research to practice. *Journal of Communication Management*.

Hutagalung, I. (2017). *The function of interpersonal communication in conflict management organization*. In SHS Web of Conferences (Vol. 33, p. 00009). EDP Sciences.