



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

A study of Communication Efficiency of Personnel of the
Faculty of Business Administration, Rajamangala University of
Technology Thanyaburi, Pathum Thani Province

นางสาวชุตินา สติธิรัตน์

งบประมาณเงินกองทุนส่งเสริมวิจัย (Routine to Research) ประจำปี 2562
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงการวิจัย: การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสาร งานบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย: นางสาวชุตินา สติรัตน์

ปีที่ทำการวิจัย: 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อกระบวนการติดต่อสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (3) เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ทั้งหมด 148 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารในด้านผู้ส่งข่าวสารมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านตัวข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ ด้านสื่อสังคมออนไลน์ในภาพรวมบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11

2. เมื่อใช้สถิติ f-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบความแตกต่างของตัวแปรด้านตัวข่าวสาร และด้านสื่อสังคมออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารจำนวน 3 ปัจจัย คือ ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ เพื่อให้การสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับแต่ละบุคคล โดยข่าวสารบางอย่างอาจพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง เพื่อให้ผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารได้ครบถ้วน ทัวถึง และทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพการสื่อสาร

Research Title: A study of Communication Efficiency of Personnel of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani Province

Researcher: Miss Chutima Satitirat

Year: 2019

Abstract

This research had objectives to (1) compare personal factors with personnel' contact process of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, (2) study personal factors towards personnel' communication process of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and (3) study personnel' communication process towards effective communication of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Population in this study was 148 personnel working in the Faculty of Business Administration. The tool was questionnaire. Statistics used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test, and multiple regression analysis.

The result indicated that

1) The respondents had opinion towards communication process on message sender aspect in the first rank with mean score as of 4.24, and it was followed by message receivers with mean score as of 4.14, message with mean score as of 3.99, and communication channel with mean score as of 3.95. In addition, the respondents had opinion towards online social media of the personnel in the Faculty of Business Administration in high level with mean score as of 4.11.

2) After using F-test assessing mean of respondents' opinion towards personnel' communication process of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, the result revealed differences in message and online social media aspects at the statistical significance level as of 0.05.

3) Analysis of personnel's effective communication process of the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, revealed that three factors including message, communication channel, and online social media had influence on personnel's effective communication process at the statistical significance level as of 0.05.

4) Analysis of personnel's effective communication process of the Faculty of Business Administration recommends that the faculty should consider the appropriate

channel of communication, which some message should be delivered by more than one channel in order that the message receivers can receive complete messages and fully utilize them.

Keywords: Internal Communication, Effective Communication



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ เป็นผลจากการเข้าร่วมอบรมโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2562 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2562

ขอขอบคุณ คุณชาติ จิตรผ่อง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความกรุณา แนะนำ ช่วยเหลือ และผลักดันจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ภู น่าน รองศาสตราจารย์ ดร.ปณิศา มีจินดา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏพรพงศ์ จตุรัส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร บุระวัฒน์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและดูแล ตรวจสอบทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสื่อสารงานบุคลากร และการสื่อสารภายในหน่วยงานของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันมีคุณค่าใดๆ อันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอบูชาแต่บิดามารดา ญาติพี่น้องที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกความดี ผู้มีอุปการะคุณ ผู้ให้การสนับสนุน และคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการทํางานวิจัยในครั้งนี้ หากการศึกษามีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ชุตติมา สติธิรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ.....	6
2.2 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
3.1 การกำหนดประชากรในการวิจัย.....	22
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี.....	28
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี.....	32
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี.....	51
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
5.1 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
5.2 สรุปผลการวิจัย.....	61
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	64
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	69
ประวัตินักวิจัย.....	75



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงรายประเภทบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน	2
ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารจำแนกตามคุณลักษณะ	9
ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ ของงานวิจัยจากแบบสอบถามงานวิจัย	23
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ด้านเพศ จำแนกตามสาย การปฏิบัติงาน	28
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ด้านอายุ จำแนกตามสาย การปฏิบัติงาน	29
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ด้านประเภทบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	30
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ด้านวุฒิการศึกษา จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	31
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร	32
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร	33
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร	34
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านผู้รับข่าวสาร	35
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์	36
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร	37
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร	38
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร	39
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร	40
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านผู้รับข่าวสาร	41
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มทร.ธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสาร S-M-C-R ของเบอร์โล.....	8
ภาพที่ 2.2 หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร.....	10
ภาพที่ 2.3 รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร.....	11
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างคณะบริหารธุรกิจ และงานบุคลากร.....	18



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร และสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะมีผลทำให้ช่วยลดความขัดแย้ง และความเข้าใจ ที่อาจคลาดเคลื่อนของบุคลากรในองค์กร หากมีกระบวนการในการสื่อสารที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบใด ความสำคัญในการสื่อสารที่สำคัญที่สุดขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลักซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ถูกส่งต่อไปนั้นมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร (พิริยา ศิริวรรณ, 2559)

การติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล สร้างวัฒนธรรมและความเข้าใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดขององค์กรก็ตาม เนื่องจากมีความสำคัญทั้งในแง่ของบุคคลที่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน หรือในแง่ขององค์กรที่จะช่วยเสริมสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานต่างๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบองค์กรก็ได้

โดยทั่วไปองค์กรจะมีการแบ่งออกเป็นฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ แตกต่างกันไปตามบทบาท หน้าที่ และภาระงาน รวมกันเป็นโครงสร้างขององค์กรที่มีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากบนลงล่างตามอำนาจหน้าที่ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีรูปแบบและทิศทางที่หลากหลาย ทั้งการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ มีการกระจายของข่าวสารในทิศทางที่แตกต่างปะปนกันไป เพราะการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยที่ไม่อาจเลือกใช้การติดต่อเพียงวิธีการเดียว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบระหว่างบุคลากรทุกส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสามารถบรรลุภารกิจหลักขององค์กรได้ กระบวนการติดต่อสื่อสารจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กชกร เอี่ยมวิมังสา, 2558)

การดำเนินงานของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยบุคลากรในสายงานที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงรายละเอียดบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ สายวิชาการและสายสนับสนุน

รายละเอียด		ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	รวม
สายวิชาการ					
1	สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ	2	14		16
2	สาขาวิชาการตลาด	1	11		12
3	สาขาวิชาการจัดการ	5	17		22
4	สาขาวิชาการบัญชีและการเงิน	2	19		21
5	สาขาวิชาระบบสารสนเทศ	4	9		13
6	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	4	6		10
	รวม	18	76		94
สายสนับสนุน					
	ผู้บริหาร	4			4
	บุคลากรสายสนับสนุน			50	50
	รวม	4		50	54
รวมทั้งหมด					148

ที่มา : ฐานข้อมูลงานบุคลากร <https://hr.rmutt.ac.th/vncaller/news.aspx>
ณ วันที่ 1 เมษายน 2563

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่หลักและความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ ทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการโดยผ่านการใช้ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ หนังสือคำสั่ง หนังสือเวียน บันทึกข้อความ การจัดประชุมผู้บริหาร การจัดประชุมตามภาระกิจงานต่างๆ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนาตัวต่อตัว การสนทนากลุ่ม การใช้โทรศัพท์ภายใน ข้อความสั้น (SMS) สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ (Line) เฟสบุค (Facebook) เป็นต้น

ปัจจุบันงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การติดต่อสื่อสาร แจ้งข้อมูลข่าวสาร และติดตามงานต่างๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ บางครั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ การติดตามงาน ประสานงานต่างๆ เกิดความล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ บ่อยครั้งที่การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จหรือผลที่ได้จากการสื่อสาร การติดตามงานไม่เป็นไปตามคาตหมาย หรือไม่บรรลุผลในการติดตาม เนื่องจากองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่มีสายบังคับบัญชาหลายชั้นตอน รวมไปถึงลักษณะการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรแต่ละคน มีความแตกต่างและหลากหลายในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ ทักษะคิด และแนวความคิดที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการติดตามงาน ข้อมูลสำคัญต่างๆ ด้านงานบุคลากร การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้เหมาะสมทันกับสถานการณ์ เพื่อลดปัญหาการติดตามงาน การแจ้งข้อมูลที่สำคัญที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยกระบวนการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการโดยใช้ช่องทางของทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อกระบวนการติดต่อสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

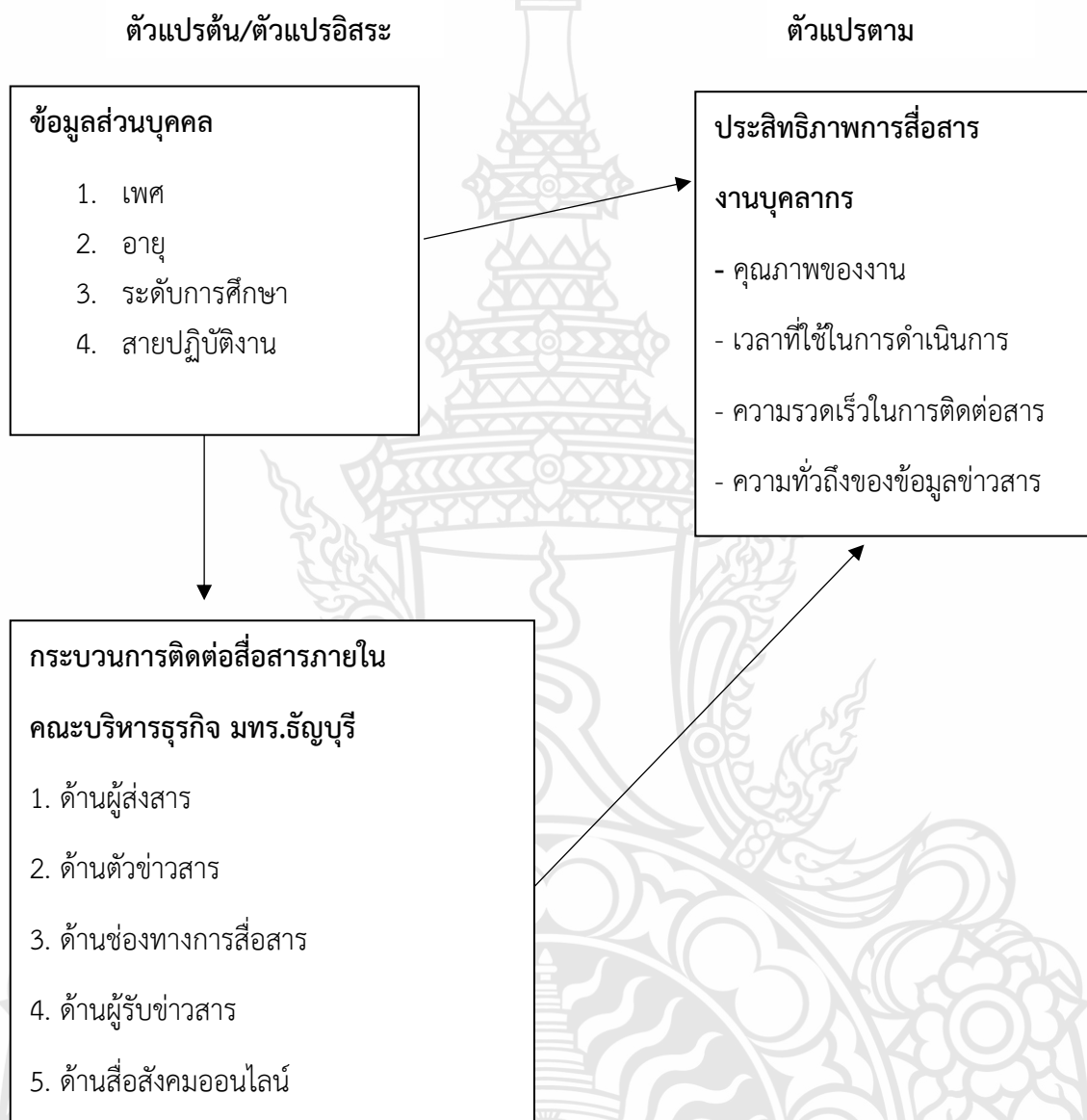
การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ สายการปฏิบัติงาน สถานภาพ
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 94 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 54 คน
3. พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ได้ข้อเสนอแนะแนวทางประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.6 นิยามศัพท์

1. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. คณะ หมายถึง คณะบริหารธุรกิจ
3. ประเภทบุคลากร หมายถึง คณะบริหารธุรกิจประกอบไปด้วยบุคลากร 2 ประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน
4. สายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ผู้สอน
5. สายสนับสนุน หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวัตถุประสงค์ที่จะให้มีการรับรู้ในการรับสาร โดยเฉพาะในที่นี้หมายถึง การส่งข่าวสารเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและที่ช่วยสนับสนุนให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
7. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร หมายถึง ความรวดเร็วของการรับรู้สารของพนักงานและความเข้าใจในสารที่ถูกส่งออกไป
8. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสารรับรู้สารภายในเวลาอันรวดเร็วอยู่ภายใต้กรอบเวลาในการดำเนินการตามสารที่ได้ถูกส่งออกไป และตัวเนื้อหาของสาระของสารที่ถูกส่งออกไปไม่มีความละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน ความถูกต้องแม่นยำในเนื้อหาของสาระของสารที่ถูกส่งออกไปไม่ผิดพลาด บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าใจในสารที่ถูกส่งออกไปได้เป็นอย่างดี
9. สภาพการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
10. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับข่าวสาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ” โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
 - 2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 2.1.2 บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์กร
 - 2.1.3 แนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 2.2 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

มีนักวิชาการของไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการสื่อสาร ไว้ดังนี้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการ ส่งข่าวสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งหรือหลายคน โดยวิธีการพูด การเขียน การใช้ภาษาท่าทาง การใช้สัญลักษณ์หรืออื่นๆ หรือการติดต่อสื่อสาร อาจหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารผ่านช่องทางหรือส่งไปยังผู้รับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ทศนคติ อารมณ์ หรือพฤติกรรมของผู้รับสาร เพื่อการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี ความเข้าใจระหว่างบุคคลหรืออื่นๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารกำหนด

คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2556, น. 285) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความคิดเห็น ความเข้าใจ ความรู้สึกระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ร่วมมือกันปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น. 106) กล่าวว่า เป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ โดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอดความคิดของตนกลับสู่ผู้รับสารอีกครั้งหนึ่งโดยผ่านสื่อต่างๆ

นิฤมล มณีสว่างวงศ์ (2553, น. 106) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดสารไปยังทุกระดับชั้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุน ให้รับรู้ และปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะสัมพันธ์กันกับแวดล้อมที่เป็นอยู่ในองค์กร ซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามเหตุผล รวมถึงสถานการณ์

กรีซ สืบสนธิ์ (2538, น. 64) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สมยศ นาวิการ (2537, น. 4) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ การแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ในองค์กร

Katz and Kahn (อ้างถึงใน สุภา นานาพุลสิน, 2546) เห็นว่าการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร และตีความหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารในหน่วยงาน องค์กรและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่างๆ สร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Bass and Ryterband (อ้างถึงใน สุภา นานาพุลสิน, 2546) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในด้านความคิด (Ideas) ด้านความรู้สึก (Feeling) และด้านทัศนคติ (Attitude)

ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารภายในองค์กร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ร่วมมือกันปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

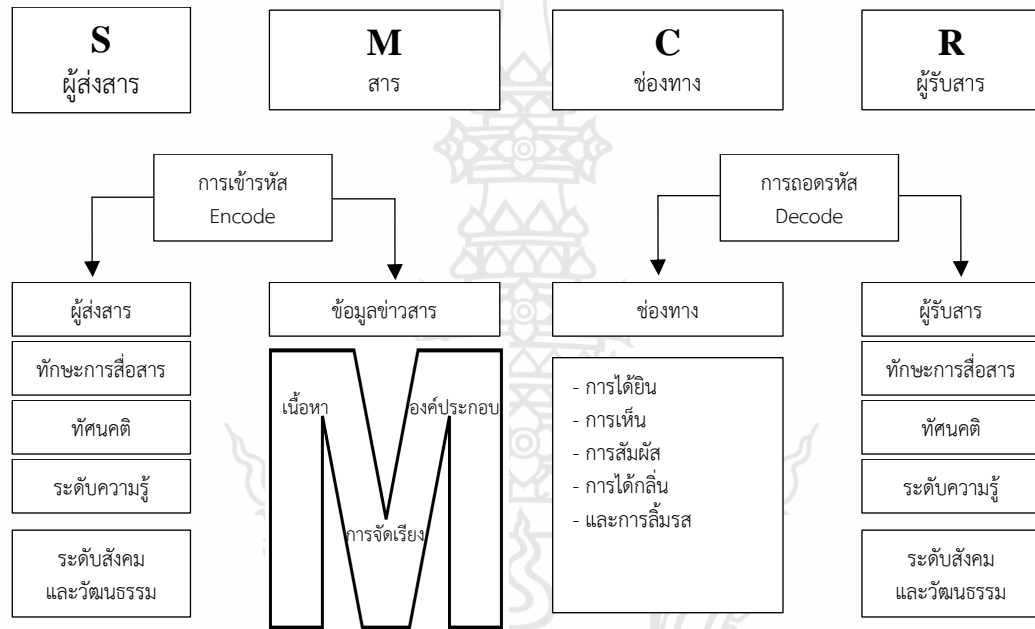
แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล

เบอร์โล (Berlo, 2503) เสนอแบบจำลองการสื่อสาร โดยอธิบายว่า การสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. ช่องทาง (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ นั้น เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า “แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล” (Berlo’s SMCR) โดยเบอร์โลได้รวมต้นแหล่งสารกับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender)

คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร
 ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสาร S-M-C-R ของเบอร์โล

ที่มา : ณีรัฐชดา วิจิตรจามรี (2554, น. 19)

เบอร์โลเน้นว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ โดยปราศจากจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด หรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอน อย่างไรก็ตาม แบบจำลองของเบอร์โลไม่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร หรือปฏิริยาตอบกลับได้เกิดขึ้นอย่างไรในกระบวนการสื่อสาร



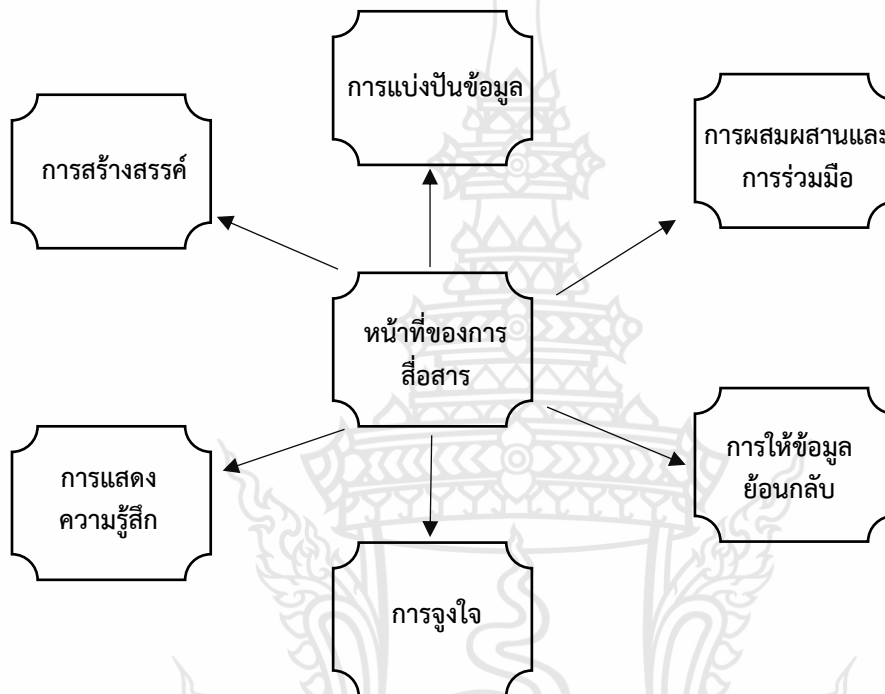
2.1.2 บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารภายในองค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น. 113 - 116) กล่าวว่า หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรเริ่มต้นจากการจำแนกตามบทบาทหน้าที่ตามคุณลักษณะของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารจำแนกตามคุณลักษณะ

ผู้บริหาร	ผู้ใต้บังคับบัญชา
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เป็นการที่ผู้บริหารแจ้งข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ เช่น การประกาศข่าว การแถลงนโยบายองค์กร การประชุม ฯลฯ	1. เพื่อรับทราบ (Understand) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลที่ผู้บริหารส่งมาในรูปแบบของคำพูดและลายลักษณ์อักษร
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or education) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การศึกษาหรือให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมและการสัมมนาใหม่เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการลูกค้า ฯลฯ	2. เพื่อเรียนรู้ (Learn) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น การได้รับความรู้จากวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการนำเสนอความรู้ ความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เช่น เทคนิคการบริหารลูกค้า เทคนิคการสื่อสาร ฯลฯ
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง (Please or entertain) หมายถึง การที่ผู้บริหารได้จัดงานประจำปีหรืองานรื่นเริงที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินจากการแสดงต่างๆ เช่นการจัดงานฉลองการก่อตั้งบริษัท งานปีใหม่ ฯลฯ	3. เพื่อความพึงพอใจ (Enjoy) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจหรือเพลิดเพลินกับงานรื่นเริงต่างๆ ของบริษัท
4. การแก้ปัญหา (Problem-solving) ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการระดมความคิดร่วมกันระหว่างความคิดของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา ในการหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร	4. การสนองตอบต่อการแก้ปัญหา (Problem-solving response) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร
5. การจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict management) หมายถึง ผู้บริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้นๆ เช่น การที่ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาในประเด็นเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ ฯลฯ	5. การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict management response) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

ณัฐชุตา วิจิตรจามรี (2554, น. 33) กล่าวว่า ในการพิจารณาว่าการสื่อสารมีหน้าที่อะไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้ส่งสารมีเป้าหมายอะไรในการสื่อสารนั้น หน้าที่ที่สำคัญของการสื่อสารในองค์กร ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร
ที่มา : ณัฐชุตา วิจิตรจามรี (2554, น. 33)

1. **หน้าที่ในการแบ่งปันข้อมูล (Share information)** การสื่อสารช่วยให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ ข้อมูลขององค์กรในด้านพันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย และภาระงาน ซึ่งสามารถถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กร ผู้ถือหุ้น รวมถึงบุคคลภายนอกด้วย ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการทำงานและข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับการดำเนินงานมักถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กร

2. **หน้าที่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงาน (Provide performance feedback)** การติดต่อสื่อสารทำให้บุคลากรได้ทราบคุณภาพในการปฏิบัติงานของพวกเขา ข้อมูลย้อนกลับช่วยลดความไม่แน่นอน ซึ่งมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ งาน การให้ข้อมูลย้อนกลับอาจทำได้ในรูปแบบของการสื่อสารด้วยวาจาแบบ เผชิญหน้า (Orally face-to-face communication) หรืออาจให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

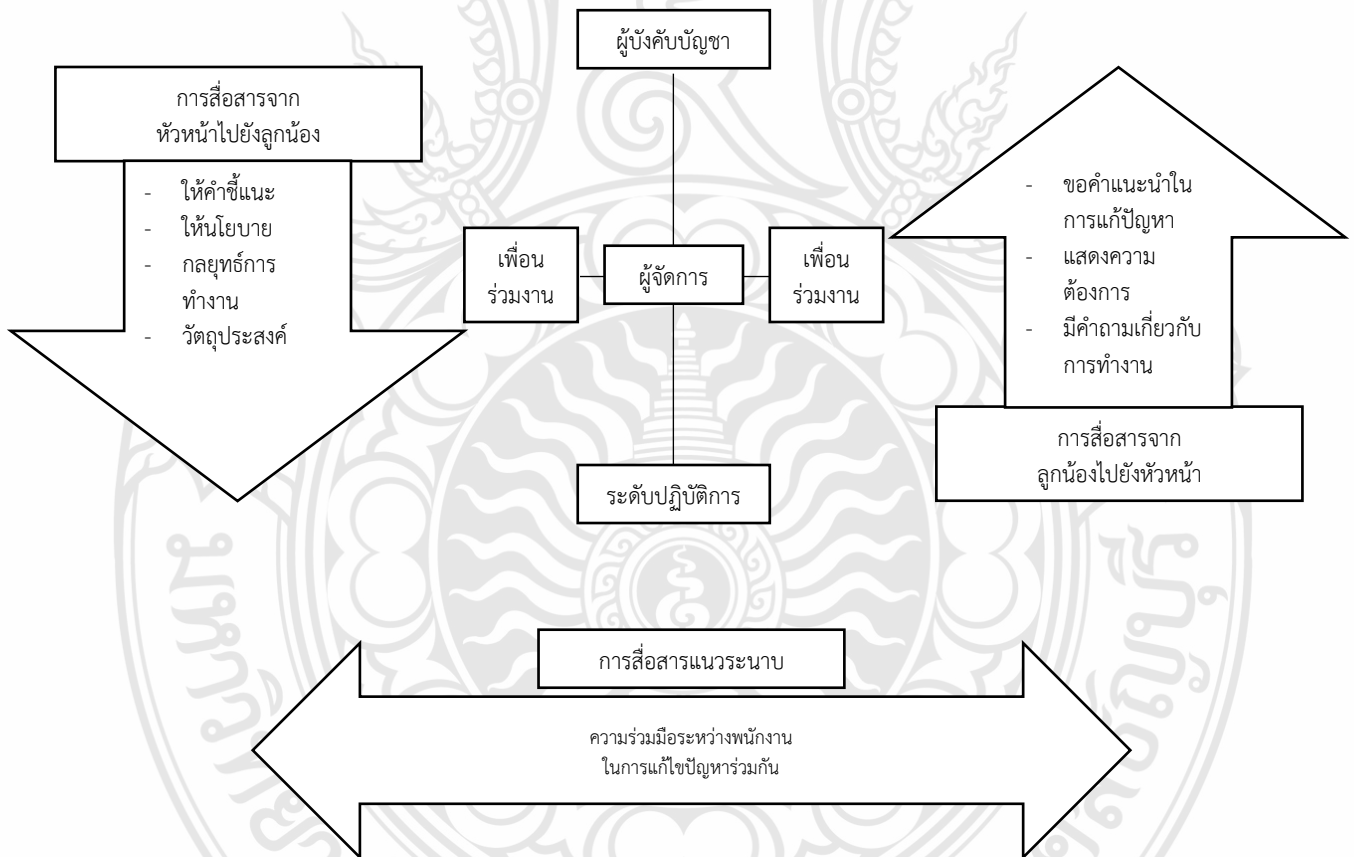
3. **หน้าที่ในการผสมผสานและประสานร่วมมือ (Integrate and coordinate)** การสื่อสารช่วยในการประสานความร่วมมือระหว่างส่วนต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด นอกจากนี้ ทีมงานที่ประกอบด้วยสมาชิกจากฝ่ายต่างๆ เปิดให้สมาชิกได้สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละหน่วยงานกันด้วย เชสเตอร์ เบร์นาร์ด (Chester Bernard) กล่าวว่า

หัวใจของการบริหารคือระบบความร่วมมือ ซึ่งความร่วมมือ ของบุคคลจะเกิดได้เมื่อบุคคลมีจุดหมาย ร่วมกัน มีความเต็มใจที่จะทำงาน และการติดต่อสื่อสารนี้เองเป็นเครื่องมือที่สำคัญของความร่วมมือ ภายในองค์กร

4. **หน้าที่ในการจูงใจ (Persuade)** การสื่อสารถูกใช้เพื่อจูงใจผู้อื่นให้กระทำตามความต้องการของผู้ส่งสาร หน้าที่ของการสื่อสารในการจูงใจมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งเมื่อต้องการให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

5. **หน้าที่ในการแสดงความรู้สึก (Show emotion)** บุคคลในองค์กรมักต้องการแสดงความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อภาระงาน หัวหน้างาน ปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลง ภายในองค์กร การสื่อสารจึงมีหน้าที่สำคัญในการทำให้สมาชิกในองค์กรแสดงความรู้สึกของตนเอง

6. **หน้าที่ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovate ideas or things)** องค์กรสมัยใหม่ตระหนัก ถึงความจำเป็นในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสื่อสารทำให้องค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเพื่อนำมาตัดสินใจได้ เมื่อผู้บริหารได้ทำการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่แล้วจะต้องสื่อสารการตัดสินใจนั้นไปยังคนอื่นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร



ภาพที่ 2.3 รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร

ที่มา : อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น. 158)

จากภาพที่ 2.3 แสดงรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร เริ่มตั้งแต่การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานในระดับปฏิบัติการในรูปแบบของการสื่อสารนโยบายองค์กร วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และการชี้แนะการปฏิบัติงานแก่ลูกน้อง อีกรูปแบบหนึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาในรูปแบบการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการมีปฏิริยาตอบโต้ในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สุดท้ายเป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือเรียกว่า “การสื่อสารในแนวระนาบ” เพื่อขอความร่วมมือระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกและต่างแผนก

2.1.3 แนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี (2554, น. 50) ได้เสนอว่า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการติดต่อสื่อสารฝ่ายจัดการต้องฝึกฝนให้มีความชำนาญในการเข้ารหัส (Encoding) คือ ให้ความสนใจและละเอียดรอบคอบในการเลือกสัญลักษณ์และการสร้างความหมายในสารที่จะส่งออกไป นั่นคือ ต้องใช้ภาษาที่ชัดเจน สั้น และตรงจุด และเหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ จะต้องคำนึงถึงผู้รับสารขณะที่ใส่ความหมายของข่าวสารลงในสัญลักษณ์นั้นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารขณะที่ส่งข่าวสารต้องทำตัวเสมือนเป็นผู้รับสารด้วย คือ พิจารณาศึกษาลักษณะ ส่วนตัวของผู้รับ สังเกตสีหน้าท่าทางและสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อข่าวสารและการถอดรหัสเพื่อนำความหมายออกมา

ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาในการติดต่อสื่อสารด้วยการใช้เทคนิคดังต่อไปนี้

1. การติดตามและหาข้อมูลย้อนกลับ (Follow up and feedback) ผู้บริหารต้องสร้างกลไกที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบว่าข่าวสารถูกตีความอย่างไรเพื่อจะหาข้อมูลย้อนกลับ ข้อมูลย้อนกลับทำให้เกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารแบบสองทางที่ให้ออกาสผู้ส่งสารและผู้รับสารซักถามกันได้ ส่วนในการติดต่อสื่อสารที่เผชิญหน้ากันด้วยการพูด ผู้ส่งสารควรสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้รับสาร และควรถามผู้รับสารให้แน่ใจว่าเข้าใจในข่าวสารนั้นจริงๆ หากเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน อาจสร้างรูปแบบการเขียนให้เฉพาะเจาะจงและกำหนดเวลาให้ผู้รับข่าวสารตอบกลับมารายวันหรือรายสัปดาห์ ซึ่งคำตอบนี้จะได้ใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับต่อไป

2. เสริมช่องทางการสื่อสารคู่ขนาน (Parallel channel and repetition) ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารคู่ขนานกันในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ช่องทางหนึ่งเสริมอีกช่องทางหนึ่ง และทำให้แน่ใจได้ว่าข่าวสารไม่สูญหายไป เช่น การสื่อสารแบบใช้คำพูด ควรมีการสื่อสารโดยใช้การเขียนโดยอาจใช้บันทึกติดตามไปด้วย

3. ส่งข่าวสารออกให้เป็นเวลา (Timing) ผู้รับสารมักไม่สนใจข่าวสารที่ถูกส่งมาในเวลาที่กำลังยุ่งอยู่กับงานประจำ ผู้บริหารจึงควรจัดเวลาเฉพาะสำหรับการส่งข่าวสาร เช่น ในวันอังคารที่ 2 ของเดือน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรเตรียมตัวรับข่าวสารในทุกๆ เดือน การติดต่อสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดเวลารับข่าวสารควรเลือกวันที่มีงานค่อนข้างน้อย ตัวอย่างเช่น พนักงานในธนาคารมักยุ่งมากในวันจันทร์เพราะมีงานเก่าค้างค้างตั้งแต่วันศุกร์บวกกับงานใหม่ที่มาจากจดหมายลูกค้าที่เข้ามาในระหว่างวันหยุดสุดสัปดาห์ จึงไม่ควรจัดให้วันจันทร์เป็นวันส่งข่าวสารให้แก่บุคลากร

4. ให้ความสนใจต่อลีลาการใช้ภาษา (Attention to language) ผู้ส่งสารควรสนใจลีลาการใช้ภาษา ระดับความรู้ และลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละกลุ่มที่จะติดต่อสื่อสารด้วย และปรับการสื่อสารหรือปรับเครื่องส่งให้เข้าระดับเดียวกับเครื่องรับ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับความหมายตรงกับ ความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่ง

5. แก้อุปสรรคการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากข้อมูลมากเกินไป โดยใช้วิธีคัดเลือกสารให้ทราบเท่าที่จำเป็นต่องาน ทั้งสารที่จะขึ้นไปข้างบนถึงผู้บริหารระดับสูง และสารที่จะส่งลงไปข้างล่างถึงพนักงานระดับปฏิบัติในงานกิจวัตรประจำวัน วิธีแบบนี้ให้ประโยชน์เฉพาะองค์กรที่มีความซับซ้อนใหญ่โตและเป็นงานประจำเท่านั้น ส่วนองค์กรเล็กๆ จะต้องให้ข่าวสารที่ไหลเข้าและออกได้รับการรับรู้ อย่างทั่วถึง

6. ให้ความสนใจต่อช่องทางการสื่อสารที่คุ้นชานไปกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ข่ายเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือการสื่อสารแบบกระจายออกไปหมดทุกทางเหมือนพวงองุ่น (Grapevine) ซึ่งเข้าถึงกลุ่มบุคคลในองค์กรได้อย่างทั่วถึงทุกระดับและรวดเร็วกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ เพราะการสื่อสารแบบนี้ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลหลายๆ กลุ่มที่เชื่อมโยงกันโดยหัวหน้ากลุ่มเมื่อรับข่าวสารก็จะกระจายส่งออกไปจนทั่ว และการสื่อสารแบบนี้ มักเป็นการติดต่อสื่อสารในปัญหาที่องค์กรมีต่อบุคคล และเป็นข่าวที่บุคคลในองค์กรปรารถนาจะได้รับเพราะเป็นข่าวลือและข่าวลับที่กระตุ้นให้เกิดความตื่นเต้น โดยเฉพาะถ้าเป็นข่าวเกี่ยวกับความผิดพลาดในการบริหารงาน ข่าวเหล่านี้เท่ากับเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ฝ่ายบริหารตรวจสอบและปรับปรุงการบริหารงานต่อไป การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงควรรวมการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการนี้เข้าด้วยกัน และใช้เสริมซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม ข่าวจากข่ายการสื่อสารแบบพวงองุ่นบางครั้งเป็นข่าวสารที่ผิดและเป็นข่าวลือ ทำให้รบกวนการสื่อสารแบบเป็นทางการและลดประสิทธิภาพของการสื่อสารลงไป ดังนั้นหลายๆ องค์กรมีการตั้งหน่วยตรวจสอบข่าวสารมาทำหน้าที่ตรวจสอบข่าวลือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง

การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งในการบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารทุกคนจะต้องทำการสื่อสารกับบุคคลและกลุ่มในองค์กรตลอดเวลา เมื่อมีการตัดสินใจใดๆ ก็ตามเกิดขึ้นแล้ว ดังนั้น ถ้าการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารได้ผลดี การบริหารงานก็ได้ผลดีตามไปด้วย

2.2 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะบริหารธุรกิจ ได้รับการจัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา โดยเมื่อแรกจัดตั้งนั้นมีสำนักงานชั่วคราว อยู่ที่วิทยาลัยพณิชยการพระนคร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในปัจจุบัน) ในเวลาต่อมาได้รับการอนุเคราะห์จากทางวิทยาลัยจักรพงษ์สุวรรณารณ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณในปัจจุบัน) ซึ่งตั้งอยู่ ณ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตพญาไท กรุงเทพฯ ให้ยืมใช้ห้องเรียนของวิทยาเขตฯ ในช่วงเวลาบ่ายและเย็นที่ทางวิทยาเขตไม่มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อจัดการเรียนการสอนของคณะฯ จึงทำให้คณะฯ ได้เปิดทำการสอนในระดับปริญญาตรีครั้งแรก ขึ้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณนี้เอง โดยเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ส่วนใหญ่เป็นเวลาในช่วงบ่ายและเย็น ทำให้นักศึกษารุ่นแรกๆ ที่เข้ามาเรียนมีความรู้สึกเหมือนกับว่าเป็นนักศึกษาภาคค่ำ และสำหรับหลักสูตรที่เปิดทำการสอนครั้งแรกนั้นเป็นหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี

ในปี พ.ศ. 2522 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้รับงบประมาณให้ทำการสร้างสำนักงานอธิการบดี ของวิทยาลัยขึ้นภายในพื้นที่ของวิทยาลัยจักรพงษ์สุวรรณารณ เป็นอาคารขนาด 8 ชั้น และคณะบริหารธุรกิจได้ขอยืมอาคารดังกล่าวเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นเมื่ออาคารดังกล่าวสร้างเสร็จ คณะบริหารธุรกิจจึงย้ายสำนักงานจากตึกของวิทยาลัยจักรพงษ์สุวรรณารณไปตั้งที่อาคารใหม่ 8 ชั้น และนั่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่คณะฯ มีอาคารเรียนเป็นของตนเอง และสามารถจัดการเรียนการสอนได้เต็มเวลา ตั้งแต่ปี 2524 เป็นต้นมา

ในปี พ.ศ. 2527 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีนโยบายที่จะสร้างศูนย์กลางของการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีอยู่ที่ ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ใช้ชื่อเรียกว่า ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หรือเรียกย่อๆ ว่า ศูนย์กลางราชมงคล (ศรม.) โดยสถาบันฯ มีความต้องการที่จะให้คณะต่างๆ ในสังกัด ได้มาเปิดทำการเรียนการสอนรวมกันที่ศูนย์กลางราชมงคลแห่งนี้ และเนื่องจากคณะบริหารธุรกิจเป็นคณะหนึ่งในจำนวนนั้นด้วยทำให้คณะบริหารธุรกิจต้องดำเนินการเตรียมตัวเพื่อย้ายสถานที่ตั้งจากภายในวิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณมาอยู่ที่ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลโดยเริ่มเตรียมการตั้งแต่ปี 2529

ในปี พ.ศ. 2533 คณะบริหารธุรกิจมองเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนว่าบุคคลเหล่านั้นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ในเรื่องธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ที่เกิดขึ้น คณะบริหารธุรกิจจึงได้จัดทำโครงการเปิดสอนนักศึกษาภาคคนอกเวลาราชการขึ้น เรียกว่า “โครงการพัฒนาบุคลากรประจำการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้และฝึกฝนทักษะความสามารถทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยี ให้กับบุคลากรประจำการของทั้งทางภาครัฐและเอกชน โดยผู้เข้าศึกษาต้องเป็นบุคลากรประจำการ และใช้ระยะเวลาในการศึกษาจนสำเร็จระดับปริญญาตรี ไม่ต่ำกว่า 2 ปีครึ่ง สำหรับการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคคนอกเวลาราชการ (ภาคพิเศษ) นั้น ใช้เวลาในช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ คือช่วงเวลา 18.00 - 20.30 น. สำหรับสถานที่ ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน คณะฯ ได้ใช้อาคารเรียน 8 ชั้นที่ตั้งอยู่ที่ ถ.วิภาวดีรังสิต ในพื้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณในการจัดการเรียนการสอน

จากการเตรียมการเพื่อย้ายคณะบริหารธุรกิจจากสถานที่ดั้งเดิม คือ จากในพื้นที่ของวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ มาอยู่ที่ศูนย์กลางสถาบันฯ ซึ่งเริ่มต้นดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2529 จึงทำให้คณะบริหารธุรกิจสามารถเปิดทำการสอนระดับปริญญาตรีสำหรับนักศึกษาภาคในเวลาราชการ ศูนย์กลางราชมงคลได้ในปี พ.ศ. 2534 และในปีนี้เองที่คณะฯ ได้ปิดทำการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคในเวลาราชการที่อาคารเรียน 8 ชั้น ในพื้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถหลังจากที่นักศึกษารุ่นปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษา ส่วนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการนั้น คณะบริหารธุรกิจยังคงดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่อาคารเรียน 8 ชั้น ที่อยู่ในพื้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถต่อไป จนกระทั่งนักศึกษารุ่นที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษา คณะฯ จึงได้ปิดการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการ ที่อาคาร 8 ชั้น ถ.วิภาวดีรังสิตอย่างสมบูรณ์

ปี พ.ศ. 2538 คณะบริหารธุรกิจได้ทำการเปิดสอนนักศึกษาเพิ่มในหลักสูตร 4 ปี โดยรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจและนักศึกษาที่จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) เข้ามาเป็นนักศึกษา โดยใช้วิธีการสอบคัดเลือกผ่านการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาของสถาบันฯ ทั้งนี้มีภาควิชาที่รับนักศึกษาเข้ามาศึกษาในหลักสูตร 4 ปี ได้แก่ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการบัญชี และภาควิชาระบบสารสนเทศ ทำให้ตั้งแต่ปี 2538 เป็นต้นมา คณะบริหารธุรกิจเป็นคณะในระดับปริญญาตรีของทางสถาบันฯ ที่มียอดจำนวนนักศึกษาที่มีผู้สมัครเข้าสอบเพื่อศึกษามากที่สุด รวมทั้งมียอดนักศึกษาที่ต้องการรับเข้าศึกษาสูงที่สุดด้วย

ในปี พ.ศ. 2539 คณะบริหารธุรกิจได้เปิดรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. เข้าศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรี วิชาเอกการเงิน ใช้ระยะเวลาศึกษา 2 ปี เพิ่มอีก 1 สาขาวิชา สำหรับนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการ ซึ่งในปีนี้เองที่คณะฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนสถานที่เรียนของนักศึกษาภาคนอกเวลาเข้าศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2539 จากเดิมที่อาคาร 8 ชั้นในพื้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถให้มาเรียนที่ศูนย์กลางราชมงคล โดยได้เปลี่ยนเวลาที่ใช้ในการทำการเรียนการสอนจากเวลาเดิม 18.00 - 20.30 น. ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เป็นวันเสาร์เวลา 12.25 - 18.05 น. และวันอาทิตย์เวลา 8.55 - 18.05 น.

ในปี พ.ศ. 2540 คณะฯ ได้ดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีขึ้นใหม่อีก 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักสูตร 4 ปี รับสมัครผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และเทียบเท่า จำนวน 1 กลุ่ม ประมาณ 30 คน

นอกจากนี้แล้วในปี 2540 คณะฯ ได้มีการเปิดรับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ซึ่งรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และ ม.6 เพิ่มจากเดิมอีก 3 ภาควิชา คือ ภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ และภาควิชาการเงิน

ปี พ.ศ. 2541 เป็นปีแรกที่ทางคณะฯ ได้ทำการรับนักศึกษาเพิ่มอีกหนึ่งวิธี คือวิธีการรับนักศึกษาจากการสอบคัดเลือกเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย และสำหรับนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการนั้นคณะฯ ได้ทำการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา จากเดิมต้องใช้เวลาในการศึกษา 2 ปีครึ่ง เป็น 3 ปี โดยการปรับเวลาในการเรียนจากเดิมที่เรียนในวันอาทิตย์เวลา 08.55 - 18.05 น. เป็นเวลา 08.55 - 15.05 น. แทน เพื่ออำนวยความสะดวกกับนักศึกษาในการใช้เวลาศึกษาหาความรู้และสร้างเสริมประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น

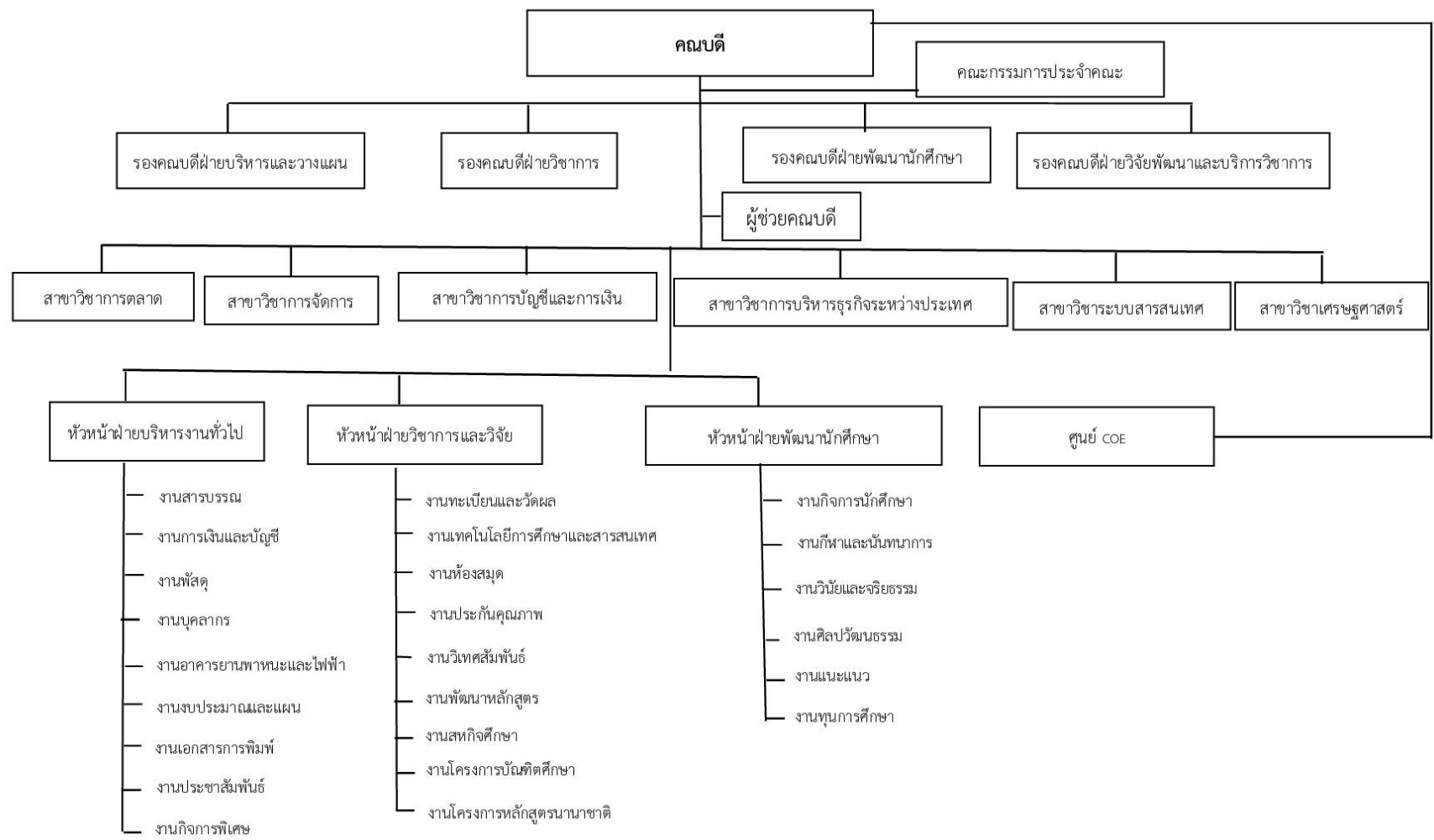
นับตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ประกาศใช้ และเพื่อสนองการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลฉบับเดิม โดยได้มีการยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดตั้งมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่ยืนยันดีเป็นอย่างยิ่งที่การดำเนินงานได้สำเร็จลงโดยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้มีการประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2548 มีผลบังคับให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง โดยที่คณะบริหารธุรกิจเป็นคณะหนึ่งในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นับตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นมา

ปี พ.ศ. 2548 นอกจากจะเป็นปีแห่งการก้าวสู่ความเป็นสากล ยังเป็นปีที่คณะบริหารธุรกิจมีอายุครบ 30 ปี คณะบริหารธุรกิจได้สร้างประวัติศาสตร์อีกหน้าหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นั่นคือ การเปิดสอนระดับปริญญาโทเป็นคณะแรกหลักสูตรที่เปิดสอน คือ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หรือ Master of Business Administration : M.B.A. ใน 2 กลุ่มผู้เรียน 5 สาขาวิชา คือกลุ่ม Young M.B.A. เปิดสอน 4 สาขาวิชา ได้แก่ Marketing, Information System, General Management และ International Business Management กลุ่ม Executive M.B.A. เปิดสอน 2 สาขาวิชา General Management และ Business Engineering Management มีจำนวนนักศึกษาเริ่มแรก 167 คน

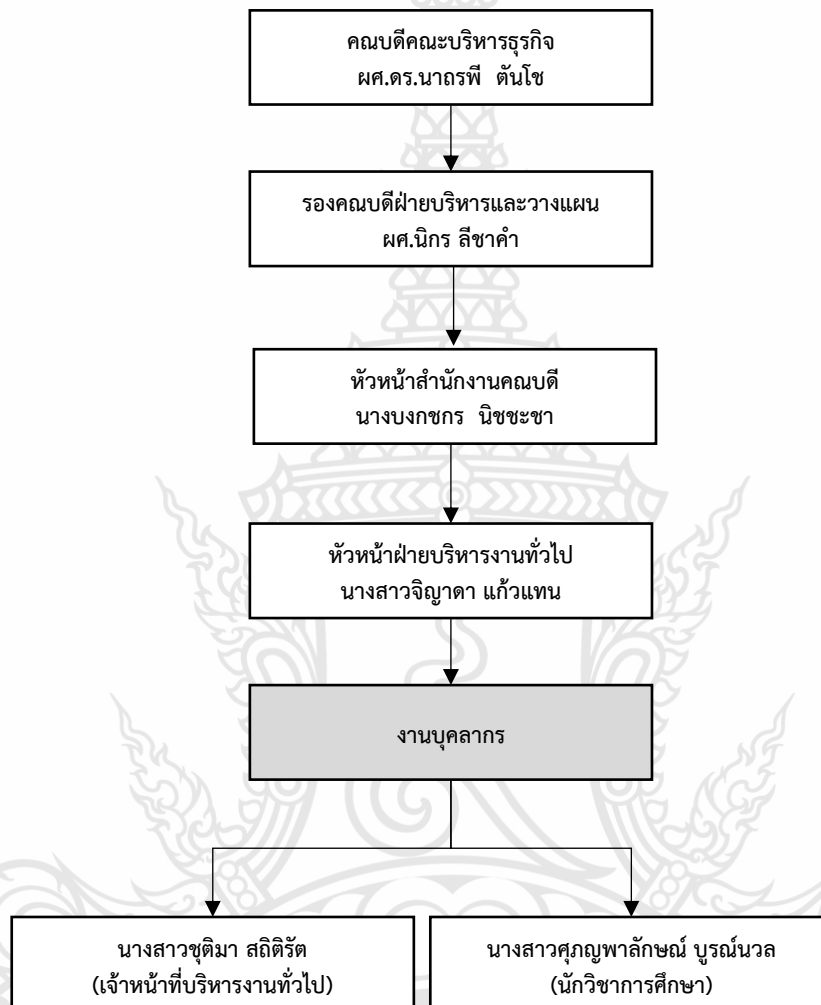
ปี พ.ศ. 2551 คณะบริหารธุรกิจได้พัฒนาหลักสูตรปริญญาเอกเสร็จเรียบร้อยแล้ว และเข้าที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2551 ได้ให้ความเห็นชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2551) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เห็นชอบหลักสูตรเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2551 และได้รับสมัครนักศึกษาระดับปริญญาเอก รุ่นที่ 1 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 มีนักศึกษาเริ่มแรก 25 คน



โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



โครงสร้างการบริหารงานของงานบุคลากร



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างคณะบริหารธุรกิจ และงานบุคลากร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิริยา ศิริวรรณ. (2559) การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม กล่าวว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร ถือเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ได้ การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้องตรงไปตรงมา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จะสามารถเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

จรัสโสม ศิริรัตน์. (2558) ได้ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรกรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน จากมากไปน้อย คือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่มีปัญหา คือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมาคือความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สาเหตุของปัญหา คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน

วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557) ได้ศึกษาการสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด คือ ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร พนักงานมีหลักการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง มีความเป็นมืออาชีพ รองลงมาคือด้านช่องทางการสื่อสาร ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ พนักงานได้รับมอบหมายงานตามลำดับสายบังคับบัญชา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสาร พนักงานใช้ภาษาพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่าย แนวทางพัฒนาการสื่อสารในองค์กร พบว่า ปัญหาเกิดจากประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้พนักงาน ปรับปรุงอุปกรณ์สื่อสารและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่การทำงาน และมีการประชุมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของต่างแผนก

สุนทรภรณ์ จันทวิชชัย (2555, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานสาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับในแต่ละช่องทาง ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานให้ความสนใจ และการให้ความสำคัญในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแต่ละประเภท อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับและความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร และการให้ความสำคัญในการเปิดรับ ตำแหน่งงาน ระดับในตำแหน่งงาน และอายุงานในธนาคารมีความสัมพันธ์กับข่าวสารที่ได้รับในแต่ละช่องทาง

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553, น. บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศและอายุที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารประเภทประกาศ ข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติงาน ผ่านทางเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัญหาด้านข่าวสาร ภายในที่ไม่ทั่วถึง

อรพรรณ มีวงศ์อุโฆษ (2553, น. บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด กลุ่มประชากรคือ พนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด จำนวน 182 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ทั้งรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไปสู่ผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารในระดับเดียวกัน พนักงานมีความถี่การปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา มาผู้ใต้บังคับบัญชานั้น มีการสั่งงานตามลำดับสายบังคับบัญชา การสั่งงานด้วยวาจา และการแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการสื่อสารในองค์กร นั้น พบว่า พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงานด้านบรรยากาศ การสื่อสารและความร่วมมือ ภายในบริษัท และด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร นอกจากนี้ด้าน ความแตกต่างระหว่างภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์กับรูปแบบ การสื่อสารในองค์กร พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผลมาจากเพศ ส่วนงาน และระดับ ตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชาที่ แตกต่างกัน เป็นผลจากระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและรายได้รวมต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่าง กัน สำหรับรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันต่างกัน เป็นผลมาจากเพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงานและส่วนงานของพนักงานที่ต่างกันด้วย

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ รวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างเหมา บริการจำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง บรรลุเป็นข้าราชการมากที่สุด พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการใช้สื่อสารในการ สื่อสารทาง ลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ ส่วนวิธีการ ที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม มีเป็นประจำ

มนัสวรรณ จิตรเกษมสุข (2553, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของบริษัทโซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับวิศวกรและระดับ จัดการของบริษัท โซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 189 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการสื่อสารในองค์กร และแบบสอบถามความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) การสื่อสารในองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ 3) พนักงานที่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอายุงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานที่มีการสื่อสารในองค์กร การใช้การสื่อสารแบบ

เป็นทางการ การใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการใช้ช่องทางการสื่อสารทางวาจาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีการใช้การสื่อสารแบบแนวทแยง และการใช้ช่องทางการสื่อสารทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บดินทร์ กษมางกูร (2551, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารและการจัดการทีมงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของบริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงาน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรทุกระดับ และทุกสายงานที่ปฏิบัติอยู่ในทีมขายในต่างจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารจากหัวหน้างานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรในการวิจัย
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ปี พ.ศ. 2563 ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 148 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2563)

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2558) และแบบสอบถามปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (จรัสโสม ศิริรัตน์, 2558) มาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

โดยแบบสอบถามแบบสอบถามเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร วุฒิการศึกษา ลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีใน 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่ง ข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับข่าวสาร โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิด จัดอันดับคุณภาพ แบ่งเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของ บุคลากรภายในคณะบริหารธุรกิจ

ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบของ งานวิจัยจากแบบสอบถามงานวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด	ค่าตัวแปร
ข้อมูลทั่วไป		
เพศ	Nominal	0 = ชาย 1 = หญิง
อายุ	Nominal	1 = ต่ำกว่า 30 ปี 2 = 30 - 50 ปี 3 = 50 - 60 ปี
ระดับการศึกษา	Ordinal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = ปริญญาโท 4 = ปริญญาเอก
สายปฏิบัติงาน	Nominal	1 = สายวิชาการ 2 = สายสนับสนุน

ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบของงานวิจัยจากแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	ค่าตัวแปร
ด้านผู้ส่งสาร		
1. ท่านให้ความสำคัญต่อ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	Scale	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
2. ท่านให้ความสำคัญต่อ ความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร		
3. ท่านให้ความสำคัญต่อ ความพร้อมและความสามารถในการส่งสาร		
4. ท่านให้ความสำคัญต่อ การเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร		
ด้านตัวข่าวสาร		
1. ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	Scale	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ		
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ		
4. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน		

ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบของงานวิจัยจากแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	ค่าตัวแปร
ด้านช่องทางการสื่อสาร		
1. ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	Scale	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร		
3. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น		
4. ท่านได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง		
ด้านผู้รับข่าวสาร		
1. ท่านให้ความสำคัญต่อการเป็นผู้ฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	Scale	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้		
3. ท่านให้ความสำคัญต่อการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน		
4. ท่านให้ความสำคัญต่อความสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว		

ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบของงานวิจัยจากแบบสอบถามงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด	ค่าตัวแปร
ด้านสื่อสังคมออนไลน์		
1. ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อกันได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	Scale	1 = น้อยที่สุด
2. ท่านมีการตอบกลับข้อความ ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น		2 = น้อย
3. ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว		3 = ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการปฏิบัติงาน		4 = มาก
		5 = มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร		
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	Scale	1 = น้อยที่สุด
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด		2 = น้อย
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ		3 = ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง		4 = มาก
		5 = มากที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 148 ฉบับ ในเดือน กันยายน 2562 – เมษายน พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนตามเวลาที่กำหนด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดการกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 148 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 121 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.08
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่และร้อยละจากแบบสอบถาม
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 นำมาตรวจและให้คะแนนการตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ระดับมากที่สุด	5
ระดับมาก	4
ระดับปานกลาง	3
ระดับน้อย	2
ระดับน้อยที่สุด	1

นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	แปลความว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด
3.50 – 4.59	แปลความว่า มีความคิดเห็นมาก
2.50 – 3.59	แปลความว่า มีความคิดเห็นปานกลาง
1.50 – 2.59	แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.49	แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายข้อ และเป็นรายด้าน

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระหว่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

5. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Liner Multiple Regression

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากจากประชากร และได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 121 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.08 แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่ ร้อยละ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประเภทบุคลากร วุฒิการศึกษา
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่ ร้อยละ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประเภทบุคลากร วุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

เพศ	สายวิชาการ (คน)	สายสนับสนุน (คน)	รวม (คน)
ชาย	32 (41.03)	16 (37.21)	48 (39.67)
หญิง	46 (58.97)	27 (62.79)	73 (60.33)
รวม	78 100.00	43 100.00	121 100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ เมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ปรากฏดังนี้

- โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.33 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

อายุ	สายวิชาการ (คน)	สายสนับสนุน (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 30 ปี	- (0.00)	9 (20.93)	9 (7.44)
30 - 39 ปี	12 (15.38)	12 (27.91)	24 (19.83)
40-49 ปี	31 (39.74)	16 (37.21)	47 (38.84)
50 ปี ขึ้นไป	35 (44.87)	6 (13.95)	41 (33.88)
รวม	78 100.00	43 100.00	121 100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ เมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ปรากฏดังนี้

- โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 และอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 39.74 และอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และอายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ (คน)	สายสนับสนุน (คน)	รวม (คน)
ข้าราชการ	33 (42.31)	4 (9.30)	37 (30.58)
พนักงานมหาวิทยาลัย	43 (55.13)	13 (30.23)	56 (46.28)
พนักงานราชการ	- (0.00)	3 (6.98)	3 (2.48)
ลูกจ้างประจำ	- (0.00)	1 (2.33)	1 (0.83)
ลูกจ้างชั่วคราว	2 (2.56)	22 (51.16)	24 (19.83)
รวม	78 (100.00)	43 (100.00)	121 (100.00)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทบุคลากรเมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ปรากฏดังนี้

- โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.28 รองลงมาได้แก่ บุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.58 บุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 พนักงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 และบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมาได้แก่ บุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 และบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาได้แก่ บุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 บุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 บุคลากรประเภทพนักงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 และบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวุฒิการศึกษา จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

3. ด้านวุฒิการศึกษา	สายวิชาการ (คน)	สายสนับสนุน (คน)	รวม (คน)
ปริญญาเอก	43 (55.13)	(0.00)	43 (35.54)
ปริญญาโท	35 (44.87)	3 (6.98)	38 (31.40)
ปริญญาตรี	(0.00)	36 (83.72)	36 (29.75)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	(0.00)	4 (9.30)	4 (3.31)
รวม	78 (100.00)	43 (100.00)	121 (100.00)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวุฒิการศึกษา เมื่อจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ปรากฏดังนี้

- โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.54 รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และ สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 55.13 ที่เหลือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 83.72 รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรในภาพรวม ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปลผล	อันดับ
ด้านผู้ส่งข่าวสาร					
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	4.34	0.70	86.80	มาก	1
2. ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	4.24	0.80	84.80	มาก	2
3. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	4.17	0.76	83.40	มาก	4
4. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร	4.20	0.76	84.00	มาก	3
ภาพรวม	4.24	0.53	84.71	มาก	

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ($\sigma = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.34 ($\sigma = 0.70$) รองลงมาได้แก่ ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ($\sigma = 0.80$) ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.20 ($\sigma = 0.53$) และท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ($\sigma = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านตัวข่าวสาร					
1. ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	4.04	0.79	80.80	มาก	1
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.71	79.00	มาก	4
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.81	79.40	มาก	3
4. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน	4.00	0.76	80.00	มาก	2
ภาพรวม	3.99	0.58	79.79	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ($\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ($\sigma = 0.79$) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.76$) ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการ และมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ($\sigma = 0.81$) และ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ($\sigma = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
1. ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.90	0.85	78.00	มาก	3
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	4.00	0.84	80.00	มาก	2
3. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยการใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.13	0.90	82.60	มาก	1
4. ท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง	3.76	0.90	75.20	มาก	4
ภาพรวม	3.95	0.62	78.97	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ($\sigma = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยการใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.13 ($\sigma = 0.90$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.84$) ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ($\sigma = 0.85$) และ ท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง มีค่าเฉลี่ย 3.76 ($\sigma = 0.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านผู้รับข่าวสาร					
1. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	4.15	0.80	83.00	มาก	2
2. ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้	4.27	0.73	85.40	มาก	1
3. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.82	80.40	มาก	4
4. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	4.11	0.73	82.20	มาก	3
ภาพรวม	4.14	0.55	82.77	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ($\sigma = 0.73$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ($\sigma = 0.80$) ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.11 ($\sigma = 0.73$) และท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ($\sigma = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปลผล	อันดับ
ด้านสื่อสังคมออนไลน์					
ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.30	0.80	86.00	มาก	1
ท่านมีการตอบกลับข้อความ ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.22	0.79	84.40	มาก	2
ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว	3.99	0.85	79.80	มาก	3
ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.94	0.91	78.80	มาก	4
ภาพรวม	4.11	0.58	82.27	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ($\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.30 ($\sigma = 0.80$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีการตอบกลับข้อความหรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.22 ($\sigma = 0.79$) ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.99 ($\sigma = 0.85$) และท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ($\sigma = 0.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร					
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	3.98	0.82	79.60	มาก	3
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.07	0.83	81.40	มาก	1
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.95	0.83	79.00	มาก	4
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	4.00	0.84	80.00	มาก	2
ภาพรวม	4.00	0.64	80.04	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.07 ($\sigma = 0.83$) รองลงมาได้แก่ ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.64$) การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.98 ($\sigma = 0.82$) และท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ($\sigma = 0.83$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรสายวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านผู้ส่งข่าวสาร					
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	4.33	0.72	86.60	มาก	1
2. ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	4.18	0.85	83.60	มาก	2
3. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	4.14	0.77	82.80	มาก	4
4. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร	4.17	0.78	83.40	มาก	3
ภาพรวม	4.21	0.55	84.10	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.33 ($\sigma = 0.72$) รองลงมาได้แก่ ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\sigma = 0.85$) ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ($\sigma = 0.78$) และท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\sigma = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านตัวข่าวสาร					
1. ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	3.97	0.85	79.40	มาก	1
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	0.75	78.40	มาก	3
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.77	0.81	75.40	มาก	4
4. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน	3.96	0.78	79.20	มาก	2
ภาพรวม	3.91	0.58	78.14	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ($\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 3.97 ($\sigma = 0.85$) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ($\sigma = 0.78$) ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ($\sigma = 0.75$) และข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ($\sigma = 0.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
1. ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.82	0.91	76.40	มาก	3
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.96	0.89	79.20	มาก	2
3. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยการใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.06	0.94	81.20	มาก	1
4. ท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง	3.74	0.97	74.80	มาก	4
ภาพรวม	3.90	0.66	77.95	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ($\sigma = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.06 ($\sigma = 0.94$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.96 ($\sigma = 0.89$) ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ($\sigma = 0.91$) และท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง มีค่าเฉลี่ย 3.74 ($\sigma = 0.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านผู้รับข่าวสาร					
1. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	4.10	0.83	82.00	มาก	2
2. ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้	4.26	0.71	85.20	มาก	1
3. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.95	0.84	79.00	มาก	4
4. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	4.04	0.69	80.80	มาก	3
ภาพรวม	4.09	0.53	81.73	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ($\sigma = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ($\sigma = 0.71$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ($\sigma = 0.83$) ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.04 ($\sigma = 0.69$) และท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ($\sigma = 0.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปลผล	อันดับ
ด้านสื่อสังคมออนไลน์					
ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.29	0.84	85.80	มาก	1
ท่านมีการตอบกลับข้อคำถาม ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.18	0.80	83.60	มาก	2
ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว	3.87	0.89	77.40	มาก	4
ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.91	0.98	78.20	มาก	3
ภาพรวม	4.06	0.61	81.28	มาก	

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ($\sigma = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 ($\sigma = 0.84$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีการตอบกลับข้อความหรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.18 ($\sigma = 0.80$) ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ($\sigma = 0.98$) และท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.87 ($\sigma = 0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ประสิทธิภาพการสื่อสาร					
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	3.86	0.88	77.20	มาก	3
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.04	0.90	80.80	มาก	1
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.94	0.86	78.80	มาก	2
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	3.86	0.88	77.20	มาก	3
ภาพรวม	3.92	0.70	78.46	มาก	

จากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ($\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ($\sigma = 0.90$) รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ($\sigma = 0.86$) ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.86 ($\sigma = 0.88$) และการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.86 ($\sigma = 0.88$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านผู้ส่งข่าวสาร					
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดี	4.35	0.69	87.00	มาก	1
2. ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร	4.35	0.69	87.00	มาก	1
3. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	4.21	0.74	84.20	มาก	4
4. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร	4.26	0.73	85.20	มาก	3
ภาพรวม	4.29	0.50	85.81	มาก	

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้ส่งสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ($\sigma = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.35 ($\sigma = 0.76$) และท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.35 ($\sigma = 0.69$) รองลงมาได้แก่ ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 ($\sigma = 0.73$) และท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\sigma = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปลผล	อันดับ
ด้านตัวข่าวสาร					
1. ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม	4.16	0.65	83.20	มาก	2
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.62	80.00	มาก	4
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.68	86.60	มาก	1
4. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน	4.07	0.74	81.40	มาก	3
ภาพรวม	4.14	0.55	82.79	มาก	

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านตัวข่าวสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ($\sigma = 0.68$) รองลงมาได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\sigma = 0.65$) ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ($\sigma = 0.74$) และข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านช่องทางการสื่อสาร					
1. ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	4.05	0.72	81.00	มาก	3
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	4.07	0.74	81.40	มาก	2
3. ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยการใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.26	0.82	85.20	มาก	1
4. ท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง	3.79	0.77	75.80	มาก	4
ภาพรวม	4.04	0.53	80.81	มาก	

จากตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ($\sigma = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.26 ($\sigma = 0.82$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.07 ($\sigma = 0.74$) ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ($\sigma = 0.72$) และท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง มีค่าเฉลี่ย 3.79 ($\sigma = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับข่าวสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านผู้รับข่าวสาร					
1. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	4.23	0.75	84.60	มาก	3
2. ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้	4.30	0.77	86.00	มาก	1
3. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.79	83.20	มาก	4
4. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	4.23	0.78	84.60	มาก	2
ภาพรวม	4.23	0.58	84.65	มาก	

จากตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้รับสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ($\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ($\sigma = 0.77$) รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.23 ($\sigma = 0.78$) ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ($\sigma = 0.75$) และท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุย สอนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\sigma = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านสื่อสังคมออนไลน์					
ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.30	0.74	86.00	มาก	2
ท่านมีการตอบกลับข้อคำถาม ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น	4.30	0.77	86.00	มาก	1
ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว	4.21	0.74	84.20	มาก	3
ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	4.00	0.76	80.00	มาก	4
ภาพรวม	4.20	0.51	84.07	มาก	

จากตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสื่อสังคมออนไลน์ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ($\sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านมีการตอบกลับข้อความ ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.30 ($\sigma = 0.77$) รองลงมา ได้แก่ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.30 ($\sigma = 0.74$) ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\sigma = 0.74$) และท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ($\sigma = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	μ	σ	ร้อยละ	แปรผล	อันดับ
ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร					
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	4.21	0.64	84.20	มาก	2
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.68	82.80	มาก	3
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.98	0.77	79.60	มาก	4
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	4.26	0.69	85.20	มาก	1
ภาพรวม	4.15	0.48	82.91	มาก	

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรผลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ($\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.26 ($\sigma = 0.69$) รองลงมาได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ($\sigma = 0.64$) ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.14 ($\sigma = 0.68$) และท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ($\sigma = 0.77$) ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพ
การสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	เพศ	μ	σ	t	Sig.
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	ชาย	4.17	0.63	2.178	0.031*
	หญิง	3.86	0.90		
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ชาย	4.17	0.75	0.994	0.322
	หญิง	4.01	0.87		
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	ชาย	4.08	0.71	1.443	0.152
	หญิง	3.86	0.88		
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	ชาย	4.06	0.66	0.712	0.478
	หญิง	3.96	0.93		
ภาพรวม	ชาย	4.11	0.51	1.661	0.099
	หญิง	3.92	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นในรูปแบบรายการ จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด โดยบุคลากรเพศชายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรเพศหญิง

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพ
 การสื่อสาร จำแนกตามสายปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	สาย	μ	σ	t	Sig.
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	วิชาการ	3.86	0.88	-2.299	0.023*
	สนับสนุน	4.21	0.64		
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานสามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	วิชาการ	4.04	0.90	-0.641	0.523
	สนับสนุน	4.14	0.68		
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	วิชาการ	3.94	0.86	-0.260	0.796
	สนับสนุน	3.98	0.77		
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	วิชาการ	3.86	0.88	-2.554	0.012*
	สนับสนุน	4.26	0.69		
ภาพรวม	วิชาการ	3.92	0.70	-1.856	0.066
	สนับสนุน	4.15	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นในรูปแบบรายการ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรสายวิชาการ และท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพ
 การสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.33	3	0.444	0.660	0.578
	ภายในกลุ่ม	78.63	117	0.672		
	รวม	79.96	120			
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	0.38	3	0.128	0.182	0.908
	ภายในกลุ่ม	81.94	117	0.700		
	รวม	82.33	120			
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.26	3	0.420	0.611	0.609
	ภายในกลุ่ม	80.44	117	0.688		
	รวม	81.70	120			
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	2.38	3	0.795	1.140	0.336
	ภายในกลุ่ม	81.61	117	0.698		
	รวม	84.00	120			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.75	3	0.250	0.611	0.609
	ภายในกลุ่ม	47.93	117	0.410		
	รวม	48.68	120			

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าค่า F-test เท่ากับ 0.611 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.609 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพ
 การสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	0.76	1.150	0.332
	ภายในกลุ่ม	77.67	117	0.66		
	รวม	79.96	120			
2. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	0.188	0.905
	ภายในกลุ่ม	81.93	117	0.70		
	รวม	82.33	120			
3. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.88	3	0.29	0.426	0.734
	ภายในกลุ่ม	80.81	117	0.69		
	รวม	81.70	120			
4. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	3.27	3	1.09	1.581	0.198
	ภายในกลุ่ม	80.72	117	0.69		
	รวม	84.00	120			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.97	3	0.32	0.795	0.499
	ภายในกลุ่ม	47.71	117	0.40		
	รวม	48.68	120			

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่าค่า F-test เท่ากับ 0.795 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.499 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Stepwise ดังนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.037	0.348		0.106	0.916
ด้านตัวข่าวสาร	0.290	0.085	0.282	3.403	0.001
ด้านช่องทางการสื่อสาร	0.388	0.077	0.352	5.028	0.000
ด้านสื่อสังคมออนไลน์	0.309	0.090	0.281	3.420	0.001
R = 0.730 R ² = 0.533 Adj. R ² = 0.521 S.E. _{est} = 0.440 F = 44.553*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 3 ปัจจัย คือ ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ถึงร้อยละ 52.10 สามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.037 + 0.290 (\text{ตัวข่าวสาร}) + 0.388 (\text{ช่องทางการสื่อสาร}) + 0.309 (\text{สื่อสังคมออนไลน์})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.282 (\text{ตัวข่าวสาร}) + 0.352 (\text{ช่องทางการสื่อสาร}) + 0.281 (\text{สื่อสังคมออนไลน์})$$

จากสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว พบว่า

1. ถ้าตัวแปรด้านตัวข่าวสาร มีหน่วยเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพิ่มขึ้น 0.282 หน่วย มีทิศทางเดียวกับผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ถ้าตัวแปรด้านช่องทางการสื่อสาร มีหน่วยเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพิ่มขึ้น 0.352 หน่วย มีทิศทางเดียวกับผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

3. ถ้าตัวแปรด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีหน่วยเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย มีทิศทางเดียวกับผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ ได้แก่ ตัวข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัย	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	
	มีผล	ไม่มีผล
กระบวนการติดต่อสื่อสาร		
ด้านผู้ส่งสาร		✓
ด้านตัวข่าวสาร	✓	
ด้านช่องทางการสื่อสาร	✓	
ด้านผู้รับข่าวสาร		✓
ด้านสื่อสังคมออนไลน์	✓	

วิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ตารางที่ 4.29 แสดงระยะเวลาในการรับรู้ข่าวสาร จากผู้ตอบแบบสอบถาม ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ คณะบริหารธุรกิจใช้ในปัจจุบัน

ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลาในการรับรู้ข่าวสาร					รวม
	ภายใน 30 นาที	ภายใน 2-3 ชม.	ภายใน 1 วัน	ภายใน 2 วัน	ไม่รับรู้เลย	
1) ระบบ e-office	11 (9.09)	13 (10.74)	54 (44.63)	20 (16.53)	23 (19.01)	121 (100.00)
2) หนังสือเวียน	4 (3.31)	8 (6.61)	52 (42.98)	52 (42.98)	5 (4.13)	121 (100.00)
3) การประชุม	13 (10.74)	16 (13.22)	54 (44.63)	33 (27.27)	5 (4.13)	121 (100.00)
4) e-mail	23 (19.01)	17 (14.05)	58 (47.93)	20 (16.53)	3 (2.48)	121 (100.00)
5) โทรศัพท์	57 (47.11)	35 (28.93)	14 (11.57)	11 (9.09)	4 (3.31)	121 (100.00)
6) บอร์ดประชาสัมพันธ์	2 (1.65)	10 (8.26)	42 (34.71)	45 (37.19)	22 (18.18)	121 (100.00)
7) เพิ่มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน	17 (14.05)	15 (12.40)	64 (52.89)	22 (18.18)	3 (2.48)	121 (100.00)
8) การพูดคุยโดยตรง (Face to Face)	55 (45.45)	10 (8.26)	34 (28.10)	19 (15.70)	3 (2.48)	121 (100.00)
9) เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ	6 (4.96)	17 (14.05)	38 (31.40)	37 (30.58)	23 (19.01)	121 (100.00)
10) สื่อสังคมออนไลน์						
10.1) Line	50 (41.32)	36 (29.75)	21 (17.36)	12 (9.92)	2 (1.65)	121 (100.00)
10.2) Facebook	22 (18.18)	20 (16.53)	44 (36.36)	21 (17.36)	14 (11.57)	121 (100.00)
11) เพื่อนร่วมงาน	18 (14.88)	25 (20.66)	56 (46.28)	21 (17.36)	1 (0.83)	121 (100.00)
12) ข้อความสั้น (SMS)	47 (38.84)	23 (19.01)	35 (28.93)	14 (11.57)	2 (1.65)	121 (100.00)

จากตารางที่ 4.29 สามารถอธิบายช่องทางการสื่อสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสาร จำนวน 12 ช่องทาง ได้ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่าน ระบบ e-office ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.63 รองลงมา ไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 และรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางหนังสือเวียน ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 - 2 วัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.61 ไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 และรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการประชุม ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.63 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.22 รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง e-mail ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.11 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.71 ไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26 และรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางแฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการพูดคุยโดยตรง (Face to Face) ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.58 ไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 และรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โปรแกรม Line ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โปรแกรม Facebook ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.28 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารผ่านข้อความสั้น (SMS) ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 รองลงมา รับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 รับรู้ข่าวสารภายใน 2-3 ชั่วโมง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 รับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 และไม่รับรู้ข่าวสารเลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 ตามลำดับ

หากพิจารณาระยะเวลาในการรับรู้ข่าวสาร สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางโทรศัพท์ รองลงมา การพูดคุยโดยตรง (Face to Face), โปรแกรม Line, ข้อความสั้น (SMS), e-mail, โปรแกรม Facebook, เพื่อนร่วมงาน, แฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน, การประชุม, e-office, เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ, หนังสือเวียน และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 2 - 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางโปรแกรม Line รองลงมา โทรศัพท์, เพื่อนร่วมงาน, ข้อความสั้น (SMS), โปรแกรม Facebook, e-mail, เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ, การประชุม, แฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน, e-office, การพูดคุยโดยตรง (Face to Face), บอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือเวียน ตามลำดับ

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางแฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน รองลงมา e-mail, เพื่อนร่วมงาน, การประชุม, e-office, หนังสือเวียน, โปรแกรม Facebook, บอร์ดประชาสัมพันธ์, เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ, ข้อความสั้น (SMS), การพูดคุยโดยตรง (Face to Face), โปรแกรม Line และโทรศัพท์ ตามลำดับ

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางหนังสือเวียน รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์, เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ, การประชุม, แฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน, เพื่อนร่วมงาน, โปรแกรม Facebook, e-mail, e-office, การพูดคุยโดยตรง (Face to Face), ข้อความสั้น (SMS), โปรแกรม Line และ โทรศัพท์ ตามลำดับ

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รับรู้ข่าวสารเลย ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ รองลงมา e-office, บอร์ดประชาสัมพันธ์, โปรแกรม Facebook, หนังสือเวียน, การประชุม, โทรศัพท์, แฟ้มเซ็นชื่อปฏิบัติงาน, e-mail, การพูดคุยโดยตรง (Face to Face), ข้อความสั้น (SMS), โปรแกรม Line และเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ดังนั้น หากจะให้การสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารมีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับแต่ละบุคคล โดยข่าวสารบางงานอาจพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง เพื่อให้ผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารได้ครบถ้วน ทัวถึง และทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 94 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 54 คน รวมทั้งสิ้น 148 คน ได้รับแบบสอบถามคืน และได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 121 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.08

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 121 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 78 คน และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 43 คน

บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 50 - 60 ปี เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก

บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี เป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24

ด้านตัวข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารเกี่ยวกับ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99

ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยการใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95

ด้านผู้รับข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้ โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14

สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11

ประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

ด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านผู้ส่งข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ด้านตัวข่าวสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรสายวิชาการ

ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ด้านผู้รับข่าวสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านผู้รับข่าวสารไม่แตกต่างกัน

ด้านสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรสายวิชาการ

ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรสายวิชาการ และท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสารต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าปัจจัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 3 ปัจจัย คือ ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ถึงร้อยละ 52.10

ผลวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารภายในองค์การกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ

- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 30 นาที ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางโทรศัพท์ รองลงมา การพูดคุยโดยตรง (Face to Face) และโปรแกรม Line ตามลำดับ
- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 2 - 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางโปรแกรม Line รองลงมา โทรศัพท์ และเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ
- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 1 วัน ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางแฟกซ์ เซ็นชื่อปฏิบัติงาน รองลงมา e-mail และเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ
- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ข่าวสารภายใน 2 วัน ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางหนังสือเวียน รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ ตามลำดับ
- ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รับรู้ข่าวสารเลย ส่วนใหญ่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ รองลงมา e-office และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารภายในองค์การกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ ชำงต้นทำให้ทราบแนวทางในการเลือกช่องทางการสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้การสื่อสารงานบุคลากรคณะบริหารมีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับแต่ละบุคคล โดยข่าวสารบางอย่างอาจพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง เพื่อให้ผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารได้ครบถ้วน ทั่วถึง และทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี” ตามกรอบแนวคิดของการศึกษา มีประเด็นสำคัญที่อภิปราย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านผู้รับสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับจรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558 : 64) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านผู้รับสาร ด้านตัวข่าวสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร

2. กระบวนการในการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับข่าวสาร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านตัวข่าวสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าบุคลากรสายวิชาการ และด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า บุคลากรสายวิชาการ และท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า สอดคล้องกับ เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2558, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ชูสิวรรณ สุวิสุทธิ์ (2561, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และการทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการสื่อสารข้ามสายงาน

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. เพื่อให้การส่งข่าวสารถึงผู้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องปรับปรุงด้วยการสนับสนุนให้ผู้ส่งสารใช้วิธีการหลายอย่าง ได้แก่ การส่งข่าวสารผ่านหัวหน้างานเพื่อกระจายต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน ให้ผู้ส่งสาร ใช้ช่องทางโทรศัพท์ และการแจ้งโดยตรงกับบุคลากร

2. สนับสนุนการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับรู้ข่าวสารน้อย ได้แก่ เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ ระบบสารสนเทศภายในองค์กร เช่น ระบบ e-office และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ Line ส่วนรายละเอียดของตัวข่าวสารประกาศในเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ ระบบสารสนเทศภายในองค์กร และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อน และสามารถใช้เป็นหลักฐานได้

5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

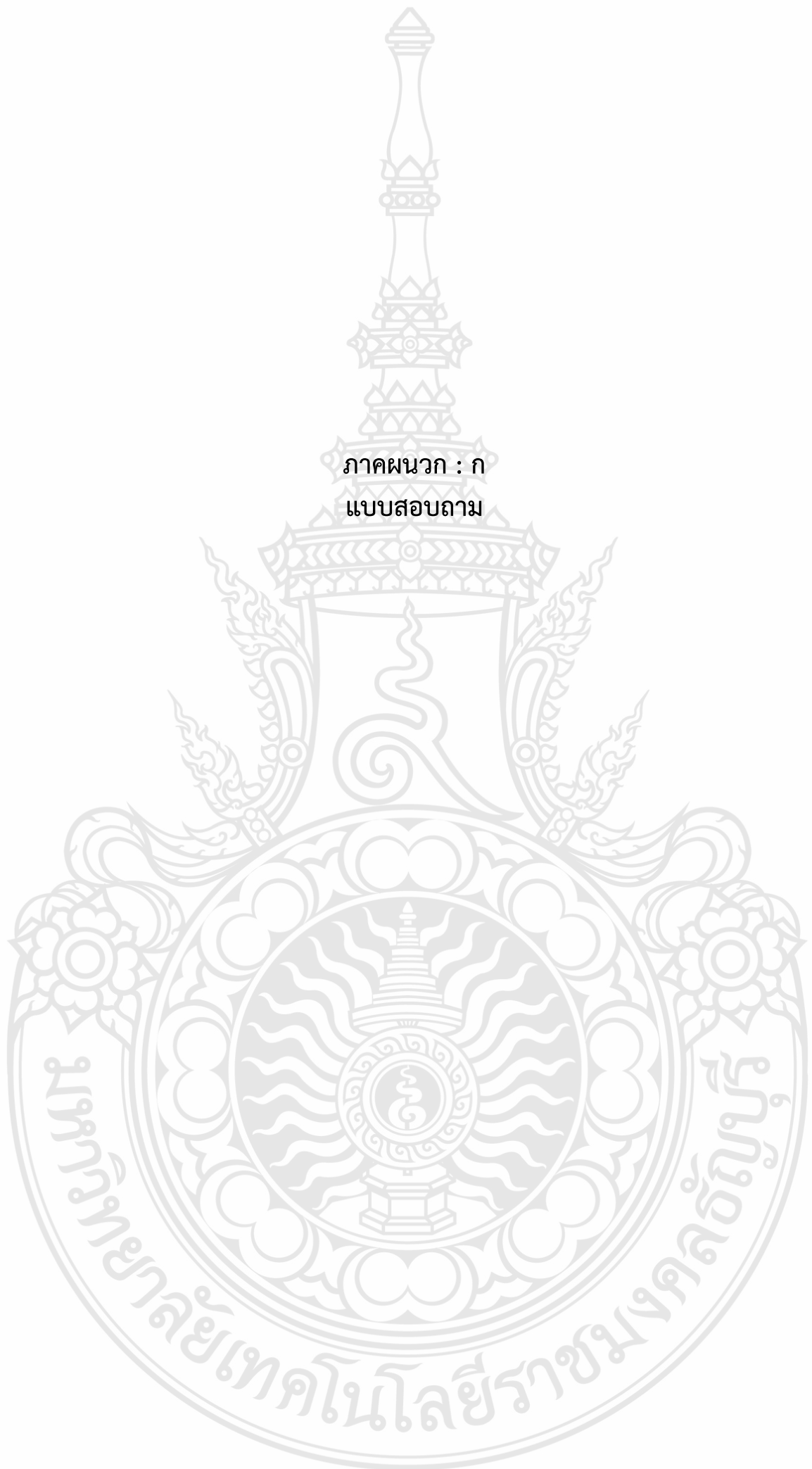
บรรณานุกรม

- กชกร เอี่ยมวิม้งสา. (2558). การสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ว.ม. (การจัดการการสื่อสารองค์กร). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรีช สืบสนธิ์. (2538) **วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536) **การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยานินทร์ อ.ม.(อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต)**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2556). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2558). **ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทิมา กิตติวัฒนาชัย. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด(มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร**.
- จุฑารัตน์ มาลัยพวง.(2550). **การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม.(นโยบายสาธารณะ)**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). **การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการสื่อสารภาครัฐและภาคเอกชน.
- ชวลีวรรณ สุวิสุทธิ. (2561). **การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กร และการทุ่มเทในการทำงาน ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร. วารสารราชพฤกษ์, ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561), 98-106**
- ณัฐชуда วิจิตรจามรี. (2554). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). **พฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการสื่อสารภาครัฐและภาคเอกชน.
- นิถุมล มณีสว่างวงศ์. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บตีศร กษมางกูร. (2551). การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของบริษัท
ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขัน. รายงานโครงการเฉพาะ
บุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการ
ในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร
ภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.
ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พริยา ศิริวรรณ. (2559). การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่
อาจมองข้าม. เวชบัณฑิตศิริราช, 9(1), 38-43. เข้าถึงจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/simedbull/article/view/81423>
- ไพโรจน์ วิไลสุข. (2557) การบริหารองค์การ: การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัสวรรณ จิตรเกษมสุข. (2553). การสื่อสารในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ
พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของบริษัทโซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศ
ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รัตติกกรณ์ จงวิศาล. (2560). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย ครุฑอรุณ.(2543) ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา
วิรัช สงวนวงศ์วาน.(2550) การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557) การสื่อสารในองค์การ ของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ). นครปฐม:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แวววรรณ ชนมาสุข.(2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงาน
กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- ศุภรัตน์ ฐิติกุลเจริญ. (2550) ทฤษฎีการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- สมใจ ลักษณะ. (2549) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :
เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมัยศ นาวิการ. (2537) การติดต่อสื่อสารขององค์การ.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุนทรภรณ์ จันทรวิชัย. (2555). **ปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา : กรณีศึกษาร้านอาหารการเกษตร จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
- สุนีย์ กำลัดเดช. (2529). **การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาหาบัณฑิต).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภา นานาพูลสิน. (2546). **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2537). **การสื่อสารในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพรรณ มีวงศ์อุโฆษ. (2553). **รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด.** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก : ก
แบบสอบถาม





เลขที่แบบสอบถาม _____

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยผู้วิจัย กำลังดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารงาน
บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูล
ที่ท่านให้มาจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามที่
ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะบริหารธุรกิจ

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 2. 30-39 3. 40-49 4. 50-60

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง)

	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว
สายวิชาการ	(1)	(2)			(3)
สายสนับสนุน	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ข้อ ที่	กระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	ด้านผู้ส่งข่าวสาร ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี					
2.	ท่านเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นผู้ส่งสาร					

ข้อ ที่	กระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
3.	ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร					
4.	ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข่าวสาร					
	ด้านตัวข่าวสาร					
1.	ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง และเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม					
2.	ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน มีเนื้อหาชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ					
3.	ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ตรงตามความต้องการ และมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพ					
4.	ข้อมูลที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน ใช้ข้อความเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ และตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน					
	ด้านช่องทางการสื่อสาร					
1.	ท่านมีการสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เกี่ยวข้องในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
3.	ท่านส่งข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยใช้การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น					
4.	ท่านได้รับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลัง					
	ด้านผู้รับข่าวสาร					
1.	ท่านมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้					
2.	ท่านมีทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความเนื้อหาข่าวสารต่างๆ ได้					
3.	ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
4.	ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว					

ข้อ ที่	กระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	สื่อสังคมออนไลน์ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่องานได้สะดวก ยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น					
2.	ท่านมีการตอบกลับข้อความ ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน หรือส่งงานต่อให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านทางสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Microsoft Teams เป็นต้น					
3.	ท่านชักชวนให้เพื่อนร่วมงานของท่านมาใช้สื่อสังคม ออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว					
4.	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการ สื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือระดมความคิดในการปฏิบัติงาน					

**ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารงานบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)**

ข้อ ที่	กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	ประสิทธิภาพการสื่อสาร การสื่อสารภายในหน่วยงาน ทำให้ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่ กำหนด					
2.	ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถทำให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด					
3.	ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
4.	ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงาน สามารถแจ้ง ข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ทั่วถึง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการสื่อสารในองค์กร	ระดับความรวดเร็วในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร				
	รับรู้ ภายใน 30 นาที	รับรู้ ภายใน 2-3 ชม.	รับรู้ ภายใน 1 วัน	รับรู้ ภายใน 2 วัน	ไม่รับรู้ เลย
	5	4	3	2	1
1) ระบบสารสนเทศภายในองค์กร เช่น ระบบ e-office					
2) หนังสือเวียน					
3) การประชุม					
4) e-mail					
5) โทรศัพท์					
6) บอร์ดประชาสัมพันธ์					
7) เพิ่มเซ็นเซอร์ปฏิบัติงาน					
8) การพูดคุยโดยตรง (Face to Face)					
9) เว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจ					
10) สื่อสังคมออนไลน์					
10.1) Line					
10.2) Facebook					
11) เพื่อนร่วมงาน					
12) ข้อความสั้น (SMS)					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะบริหารธุรกิจ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชุตินา สติรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	23 กรกฎาคม 2522
สถานที่ติดต่อ	111/82 หมู่ 1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
E-mail	chutima_S@rmutt.ac.th, rit_ae45@hotmail.com
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ
สถานที่ทำงาน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	
ปีพ.ศ. 2544	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดปทุมธานี
ปีพ.ศ. 2539	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนสตรีพนิชยการ จังหวัดนนทบุรี
ปีพ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ศิลป์-คำนวณ โรงเรียนรัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี