กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย

โดย

นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเลขานุการกรม
กรมอนามัย

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย

โดย

นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเลขานุการกรม
กรมอนามัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย 2) ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย 3) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย และ 4) ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างประจำ จำนวน 361 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2) บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) โดยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับได้แก่ การสื่อสารแบบแนวไขว้ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบบนลงล่าง และในขณะที่รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22) โดยปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 4) บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21)

สิงหาคม 2567

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก นางศุภรัตน์ อสุวพงษ์พัฒนา นายคัมภีร์ งานดี และนางสาวธัญจนพร สุกสด ที่ให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

ขอขอบคุณ นายวินัย รอดไทร เลขานุการกรม กรมอนามัย ในฐานะผู้บังคับบัญชาที่คอยให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน รวมถึงให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบคุณ นายธวัชชัย บุญเกิด ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงช่วยตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ขอขอบคุณ นายสมเกียรติ ปฏิรพ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กองแผนงาน เป็นกรรมการที่ปรึกษา ที่ให้คำชี้แนะ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขผลงานวิจัยให้ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์

ขอขอบคุณครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจอยู่ข้างๆ สนับสนุน และช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ทั้งที่เอ่ยนามและผู้ที่ไม่ได้เอ่ยนามอีกหลายท่าน ในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทุกท่านมีส่วนในการพัฒนาผลงานวิชาการในครั้งนี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	6
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	8
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	13
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	21
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	28
กรมอนามัย	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
กรอบแนวคิดการวิจัย	58
สมมติฐานของการวิจัย	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร	63
ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	65
ตอนที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	71
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	76
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานวิจัย	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย	96
การอภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	122
และรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ	126

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	43
2	จำนวนบุคลากรกรมอนามัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	47
3	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	50
4	ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของคะแนนด้วยค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach	57
5	จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามเพศ	63
6	จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามอายุ	64
7	จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	64
8	จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย	65
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	65
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมรายด้าน	71
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	71
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมรายด้าน	76
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	76
14	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้าน	78
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ	80
16	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		**หน้า**
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา	83
18	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	85
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	87
20	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน	88
21	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	90
22	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	91
23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	93

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (Berlo. 1960)	22
2	แผนภูมิโครงสร้างหน่วยงานภายในกรมอนามัย	37
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	58
4	สรุปผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย	92

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

คริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ.2001-2100) เป็นต้นมา ทั่วโลกต่างก็เข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัฒน์ ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ทำให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ทุกองค์กร และทุกกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการเมืองการปกครอง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกัน เสมือนโลกไร้พรมแดนหรือไร้ขีดจำกัด ทำให้มนุษย์สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล องค์กร และประชาคมทั่วโลกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันดำเนินการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ และจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นก็ต้องอาศัยเครื่องมือสำคัญในการประสานและเชื่อมโยงความคิดที่หลากหลายในองค์กร ที่เรียกว่า การสื่อสาร (Communication) โดยการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการรับรู้ข่าวสารที่มีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล และอารมณ์ด้วยการใช้สัญลักษณ์ เช่น คำพูด อักษร ตัวเลข ทำให้บุคคลสามารถเข้าใจถึงจิตใจของผู้อื่นได้ (นิฤมล มณีสว่างวงศ์, 2562) และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม (ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์, 2547)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอันจะนำไปสู่ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าประสงค์เดียวกันตามที่ได้มุ่งหวังไว้ การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรือเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการที่จะสื่อสารในระดับต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น การสื่อสารภายในตนเอง การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างกลุ่ม การสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารมวลชน ทั้งนี้การสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดข้อมูลและความรู้ระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การสื่อสารถือเป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร (ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี, 2554) โดยจุดประสงค์ของการสื่อสาร คือ การให้ข่าวสารข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม รวมถึงสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กรทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ติเยาว์ (2541) ที่กล่าวไว้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์กร หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานองค์กร และในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคนและทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสนใจ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย

กรมอนามัย ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีขนาดและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กร ทั้งนี้ข้อมูลจากรายงานประจำปีกรมอนามัย 2565 ได้ระบุว่ากรมอนามัยมีหน่วยงานในกำกับทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานตามกระทรวงสาธารณสุขแบ่งส่วนราชการ 26 หน่วยงาน และหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน 15 หน่วยงาน (กรมอนามัย, 2566) โดยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 3,708 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย, 2566) การสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ เพื่อที่จะทำการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ต้องได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ กรมอนามัยมีลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการ ได้แก่ หนังสือคำสั่ง หนังสือเวียน บันทึกข้อความ การจัดประชุมผู้บริหาร การจัดประชุมตามภารกิจงานต่าง ๆ และในการติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนาตัวต่อตัวการสนทนากลุ่ม เสียงตามสาย การใช้โทรศัพท์ภายใน เครือข่ายสังคม เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ซึ่งองค์กรมีช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางให้บุคลากรได้เลือกใช้ในการติดต่อสื่อสารกันภายในกรมอนามัย เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และรับข่าวสารต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ชัดเจน และถือเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย องค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่มีสายบังคับบัญชาหลายขั้นตอน รวมไปถึงลักษณะของบุคลากรภายในองค์กรที่มีแตกต่างและความหลากหลายในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงทัศนคติและแนวความคิดที่แตกต่างกัน และสำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย (2565) ได้ศึกษาการเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย ครั้งที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการติดตามข่าวสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.03) มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29) และข้อมูลข่าวสารมีสาระให้ความรู้ / ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X}$ = 4.29) และมีความสนใจให้กรมอนามัยพัฒนาช่องทางการสื่อสารมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ Facebook อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) รองลงมา คือ Line Official Account อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) และ YouTube อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.74) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยที่การพัฒนาช่องทางการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย ซึ่งเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคลากรกรมอนามัย รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

1.4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

2. ขอบเขตการวิจัยด้านประชากร

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างประจำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 41 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 3,708 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย, 2566) โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24 สิงหาคม - 8 กันยายน 2566

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างประจำ โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (พวา พันธุ์เมฆา, 2554 อ้างถึง Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 361 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะของปัจจัยแต่ละด้านที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

2. ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

3. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนางานด้านการสื่อสารภายในกรมอนามัย ให้เหมาะสมกับบริบทการสื่อสารของกรมอนามัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรในองค์กรผ่านรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้การดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง แนวทางในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้ตรงกันทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น คำสั่ง นโนบาย แผนการดำเนินงาน กฎระเบียบต่าง ๆ

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงานหรือรายงานปัญหาต่าง ๆ ขอคำปรึกษา รวมถึงการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันในแนวนอนตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นหรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร เพื่อการติดต่อประสานงาน ปรึกษาหารือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างกลุ่มงาน/หน่วยงาน และข้ามระดับสายการบังคับบัญชา เพื่อการติดต่อประสานงาน ปรึกษาหารือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนด และปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของราชการที่กำหนดไว้ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการปกครอง ควบคุม ดูแล และสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติราชการตามที่กำหนดไว้ตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
6. กรมอนามัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562 : 24) การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อระหว่างกันของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันอย่างน้อย 2 ฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่ส่งข่าวสารผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับข่าวสารเพื่อให้ได้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกัน และเกิดการตอบสนองต่อกัน

ราชบัณฑิตยสถาน (2556 : ออนไลน์) ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสาร หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555 : 106) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดย ผ่านสื่อ โดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอดความคิดของตนกลับสู่ผู้รับสารอีกครั้งหนึ่ง โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คำพูด ท่าทาง รวมไปถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จดหมาย สื่อวิดีโอ ฯลฯ

สุรัตน์ ตรีสุกล (2550 : 37) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ 2 คำนิยาม ดังนี้ 1) ความหมายของการสื่อสารซึ่งอธิบายกระบวนการสื่อสารประเภทต่าง ๆ ในภาพรวม “การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสารระหว่างคู่สื่อสาร โดยผ่านสื่อเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน” 2) ความหมายของการสื่อสารซึ่งเน้นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก “การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการสร้างความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสารซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันต่อเนื่องตลอดกิจกรรมการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกัน”

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548 : 23) ได้ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ (Message) จากบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) ส่งต่อไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อกลาง (Channel) เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้ผลของการดำเนินงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

องค์ประกอบของการสื่อสาร

สำหรับองค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไปมี 4 ส่วน (ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ, 2560) ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารโดยผ่านช่องทางติดต่อหรือสื่อใด ๆ ก็ตามไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร โดยทำหน้าที่เข้ารหัส (encoding) โดยการแปลสารหรือเนื้อหาในรูปวัจนภาษา (การพูด การเขียน) อวัจนภาษา (กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์) ผ่านสื่อหรือช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชน สื่อใหม่ สื่อพื้นบ้าน เพื่อให้สารไปถึงผู้รับสาร ผู้ส่งสารจึงเป็นบุคคลสำคัญในการเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร เป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้น เนื่องด้วยการสื่อสารของมนุษย์ มีหลายประเภทและหลายระดับ จำนวนของผู้ส่งสารอาจมีมากกว่า 1 คน และผู้ส่งสารบางคนมิได้ส่งสารในฐานะตัวเอง แต่ส่งสารในฐานะตัวแทนของสถาบันใดสถาบันหนึ่งก็เป็นได้

2. สาร (Message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัย ภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สาร จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้น ก็โดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่ว่านี้ก็เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ และพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิด นี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้นความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่เร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์

ได้หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งทักษะในการรับสาร ได้แก่ ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หากผู้รับสารแสดงพฤติกรรมการรับสารตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่งสาร เช่น ฟัง อ่าน ดู สังเกต แสดงว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสาร

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel) ในการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม ผู้ส่งสารย่อมต้องอาศัยช่องทางหรือสื่อให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ได้แก่ ทางการเห็น โดยประสาทตา ทางการได้ยิน โดยประสาทหู ทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย และทางการลิ้มรสโดยประสาทลิ้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร ถ้าไม่มีผู้รับสาร การสื่อสารจะไม่บังเกิดขึ้น ผู้รับสารเมื่อรับสารแล้วจะตีความสารและอาจมีปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งสาร หากพิจารณาคำว่าผู้รับสารที่ใช้ในการสื่อสารเหมือนจะมีความหมายคงที่ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ผู้รับสารเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารได้ และผู้ส่งสารเปลี่ยนเป็นผู้รับสารได้ ตัวอย่างในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การสนทนา การรับ-ส่งอีเมล การประชุมที่แต่ละคนเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เป็นต้น ผู้รับสารมีความสำคัญกับทุกองค์ประกอบของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารไม่สามารถที่จะขาดผู้รับสารไปได้เลย และผู้รับสารเองก็มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับผู้ส่งสาร สาร และสื่อ โดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้

ในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารประเภทใดหรือระดับใดก็ตาม นอกจากองค์ประกอบการสื่อสารทั้ง 4 ประการที่กล่าวข้างต้นแล้ว มีองค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 2 ประการที่จะทำให้กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นองค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ ก็คือ ปฏิกิริยาตอบกลับหรือปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (feedback) และกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) หรือประสบการณ์ร่วม (Field of experience) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารนั้น ๆ ด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2566)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2536 : 128) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ เป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหมายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์และอื่น ๆ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคลตามลำดับ ตำแหน่งในองค์กรเดียวกัน

กริช สืบสนธิ์ (2537) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปได้ตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548 : 41) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การ คือ การสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์การและบุคคลภายนอก

ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานในองค์กร ผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559) ให้ความหมายว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เบญริสา ตันเจริญ (2562) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ เครื่องสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์กรนั้น ๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิผลโดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การ มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรในองค์กรผ่านรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้การดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหารทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเอง พอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้ใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงาน หน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไรหรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร (Thayer, Lee O., 1961) แบ่งออกเป็น 5 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์การ ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะดำเนินการไปในแนวทางใด เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล องค์การจะต้องมีการประเมินผลถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่เพียงไร การติดต่อสื่อสารจะเป็นการป้อนกลับของข้อมูลข่าวสาร (Feedback) ระหว่างผู้บังคับบัญชาทำให้ได้ทราบข้อมูลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี จึงจะเป็นการช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. เพื่อการอำนวยการและสอนงานผู้อื่น เช่น การฝึกงาน การมอบอำนาจหน้าที่ ฯลฯ

4. เพื่อเป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานในองค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อำนาจเหนือผู้อื่นให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ

5. เป็นผลทางอ้อมต่อองค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมโดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การในขณะที่ให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความรู้สึกส่วนบุคคล แต่ผลต่อส่วนบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจความต้องการอันนี้จะต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น การติดต่อสื่อสารในองค์การทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางสังคมในองค์การ

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

วัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้บริหาร ได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เป็นการให้ผู้บริหารแจ้งข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ เช่น การประกาศข่าว การแจ้งนโยบายองค์กร การประชุม ฯลฯ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or education) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การศึกษาหรือให้ความรู้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ ฯลฯ

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง (Please or entertain) หมายถึง การที่ผู้บริหารได้จัดงานประจำปีหรืองานรื่นเริงที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินจากการแสดงต่าง ๆ เช่น งานฉลองปีใหม่ งานกีฬาสี งานเกษียณอายุราชการ ฯลฯ

4. การแก้ปัญหา (Problem solving) ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการระดมความคิดของร่วมกันระหว่างความคิดของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

5. การจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict management) หมายถึง ผู้บริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้น ๆ เช่น การที่ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาในประเด็น เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ สวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ

วัตถุประสงค์การสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่

1. เพื่อรับทราบ (Understand) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลที่ผู้บริหารส่งมาในรูปแบบของคำพูดและลายลักษณ์อักษร

2. เพื่อเรียนรู้ (Learn) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น การได้รับความรู้จากวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการนำเสนอความรู้ความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน เช่น เทคนิคการสื่อสาร เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง ฯลฯ

3. เพื่อความพึงพอใจ (Enjoy) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจหรือเพลิดเพลินกับงานรื่นเริงต่าง ๆ ขององค์กร

4. การสนองตอบต่อการแก้ปัญหา (Problem-solving response) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

5. การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์การ (Conflict management response) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรทุกระดับไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ก็ต้องมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) ดังนี้

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

1. หน้าที่ในการกระตุ้นการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่สำคัญ ในการกระตุ้นการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำงานสำเร็จก็ชมเชยในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่

2. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บังคับบัญชาที่จะช่วยแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และสามารถทุ่มเทความสามารถของตตนเองในการทำงานได้อย่างเต็มที่

3. การใช้วินัยและการติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาใช้วินัยในการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ควรชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาในที่สาธารณะ หรือชุมชนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดก็ควรตำหนิเมื่ออยู่ตามลำพัง การลงโทษทางวินัยเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้บรรลุเป้าหมาย

4. การเปิดกว้างต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องของการทำงานให้มีประสิทธิผล ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงใจและนำมาปรับปรุงการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา

1. การรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการรับฟังคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เข้าใจในคำสั่งก็ร้องขอให้ผู้บังคับบัญชาอธิบายให้ชัดเจนได้

2. การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะได้รับการชมเชยหรือการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา

3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและได้รับความร่วมมือที่ดีจากบุคคลอื่น

3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2551) ได้อธิบายรูปแบบหรือประเภทของการสื่อสารในองค์กร สามารถจำแนกออกได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับว่าต้องการพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่จะจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่ จำแนกตามลักษณะของการใช้ จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร (Channel) จำแนกตามลักษณะของวิธีการสื่อสาร (Method) จำแนกตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) และจำแนกตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำแนกตามลักษณะของการใช้

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารทางตำแหน่ง เรียกว่า การสื่อสารที่เป็นทางการ ส่วนการติดต่อสื่อสารส่วนตัว เรียกว่า การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยประเด็นสำคัญ ของแผนผังโครงสร้างขององค์กรคือ การสะท้อนให้เห็นถึงการสื่อสารที่ได้รับการวางแผนมาแล้วอย่างดีเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และในความเป็นทางการของโครงสร้างองค์กรก็ยังมีที่ไม่เป็นทางการ อันไม่สามารถกำหนดรูปแบบหรือลักษณะได้อย่างแน่นอนชัดเจนซ้อนกันอยู่ ซึ่งสามารถแบ่งการสื่อสารได้เป็น 2 แบบ (มัลลิกา ต้นสอน, 2546) ดังนี้

1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การที่สารถูกส่งต่อไปในองค์กรตามลำดับชั้นหรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นก็จะไหลผ่านไปตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ อาจถูกส่งขึ้นบนหรือลงล่างที่เป็นไปตามการมอบหมาย อำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติจะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์กรจะเป็นตัวกกำหนดทิศทางการไหลของสาร นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการมักเน้นการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าพูด เช่น ประกาศแจ้งนโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์กรหรือเป็นการอาศัยการพูด เช่น ใบสั่งงานโดยตรง เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการมักจะพบในระบบราชการ ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นแบบแผนและเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าทางวาจา

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การที่พนักงานติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะทั้งจากบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งงานน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล ทำให้ทิศทางการไหลของข่าวสารไม่แน่นอนและยากต่อการคาดคะเนได้ เป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ ส่วนใหญ่จะใช้คำพูด เช่น การสนทนา การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่เร็วกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ เพราะเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก หรือเรียกอย่างเป็นทางการว่า การติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่น (Grape Vine) ซึ่งถือได้ว่าเป็นการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นเครื่องวัดกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี การสื่อสารแบบนี้สื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็วมีทิศทาง ข่าวสารที่ไม่อาจคาดคะเนได้และยากต่อการควบคุม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักถึงความสำคัญให้ความสนใจและหาหนทางแก้ไข โดยให้ข่าวสารที่ถูกต้อง รวมทั้งการอธิบายข้อเท็จจริงแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เข้าใจ

ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีดังต่อไปนี้

1. ส่วนใหญ่ผ่านทางวาจา

2. เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์กรและตำแหน่ง

3. ส่งรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็วกว่าการติดต่อแบบเป็นทางการ

4. เครือข่ายมีลักษณะเป็นแบบลูกโซ่และขยายตัวออกไปยากจะคาดเดา เนื่องจากผู้ส่งสารมีแนวโน้มที่จะให้ข้อมูลแก่กลุ่ม มากกว่าบุคคลเพียงคนเดียว

5. มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อยกว่าการติดต่อแบบเป็นทางการ

2. จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ช่องทางการสื่อสารเป็นกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ซึ่งในองค์กรจะมีทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัวบุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงานหรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยช่องทางเดินของข่าวสาร สามารถแบ่ง ได้เป็น 2 ช่องทาง (วิเชียร วิทยอุดม, 2551) ดังนี้

2.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารไปฝ่ายเดียว ไม่มีการย้อนกลับของข้อมูลข่าวสารกลับมาให้รับรู้หรือไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารนั้นได้เลย การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นคำสั่งข้อกำหนด หรือแนวนโยบายที่จะต้องกระทำตาม มักจะอยู่ในรูปของการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรมากกว่าทางวาจา และอยู่ในลักษณะที่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่ เช่น คำสั่งของทางราชการ การติดต่อสื่อสารทางเดียวโดยไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งโอกาสที่จะเกิดความบกพร่องในการติดสื่อสารย่อมมีมากตามไปด้วย เพราะไม่ทราบว่าผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารที่ส่งไปได้อย่างถูกต้องตรงกับความตั้งใจหรือไม่ หรืองานนั้นดำเนินไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

2.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนองและปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารโต้ตอบซักถาม ได้ถามข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งข่าวสารหรือผู้ออกคำสั่ง ตลอดจนรายงาน ให้ทราบถึงผลงานที่จัดทำไปแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักจะอยู่ในรูปแบบของการประชุมสัมมนา การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอแนะ และการปรึกษาหารือร่วมกัน การติดต่อสื่อสารสองทางก่อให้เกิดผลดี คือช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับข่าวสารและผู้ส่งข่าวสารดีขึ้น การย้อนกลับของข้อมูลทำให้ผู้ส่งข่าวสารสามารถจะแก้ไขการติดต่อสื่อสารของเขาใหม่ได้ การติดต่อสื่อสารก็จะมีความแน่นอนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. จำแนกตามลักษณะของวิธีการสื่อสาร (Method)

การแบ่งประเภทการสื่อสารโดยใช้เกณฑ์เรื่องของ ภาษา สัญลักษณ์เป็นหลักในการพิจารณาซึ่งจะดูว่าการสื่อสารในครั้งนั้นผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการติดต่อสื่อสารหรือไม่ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทการสื่อสารตามเกณฑ์ที่ จำแนกนี้ได้เป็น 2 ประเภท (วิเชียร วิทยอุดม, 2551) คือ

3.1 การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือวัจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยตรงหรือเผชิญหน้ากันโดยใช้วาจาหรือโดยใช้ถ้อยคำ ได้แก่ การพูด และการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูดถ้อยคำเป็นสัญลักษณ์ซึ่งแสดงออกมาด้วยคำพูดใช้สำหรับในการสื่อความหมาย ได้แก่ การติดต่อระหว่างบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ การส่งข่าว การประชุม การอภิปราย เป็นต้น ข้อดีของการติดต่อสื่อสารประเภทนี้ คือ ง่าย สะดวก ประหยัดเวลาเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายติดต่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงยังให้ความรู้สึกที่เป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกันได้ง่าย

3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดหรืออวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช้วิธีการพูดและการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูดแต่จะใช้สัญลักษณ์ อักษร เครื่องหมาย การแสดงท่าทางของอากัปกิริยาต่าง ๆ เข้าช่วยและสามารถทำความเข้าใจกันได้ นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ ดังนี้

- พฤติกรรมการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) และสายตา (Eye Contact) สีหน้าและสายตาบ่งบอกอารมณ์และความรู้สึกได้เป็นอย่างดีว่าพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

- พฤติกรรมการแสดงออกทางน้ำเสียง (Tone Voice) โดยการเปล่งเสียง ออกเสียง น้ำเสียงที่แสดงออกมาต่าง ๆ สามารถสื่อความหมายให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ว่ามีความรู้สึก อย่างไร เช่น ถอนหายใจ อุทาน เป็นต้น

- พฤติกรรมทางภาษาท่าทาง (Body Language) โดยการแสดงออกถึงท่าทางบางอย่างเป็นการบอกความหมายให้บุคคลได้รับรู้ว่าผู้แสดงมีความหมายอย่างไร เช่น การโบกมือเพื่อไม่ให้พูด การส่ายหน้าแสดงอาการไม่ยอมรับ การปรบมือแสดงความพึงพอใจ เป็นต้น

- พฤติกรรมทางการสัมผัส (Touching) โดยการสัมผัสร่างกายของบุคคลแสดงความหมายให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร เช่น ตบไหล่ จับมือ หรือบีบมือ แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรกัน เป็นต้น

4. จำแนกตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant)

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 3 วิธี (วิเชียร วิทยอุดม, 2551) ดังต่อไปนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่างๆในองค์การ อันเกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หรือเกิดจากการทำงานร่วมกันที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับหน้าที่การงานหรืออย่างไม่เป็นทางการอันเป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคล

4.2 การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Intergroup Communication) การติดต่อสื่อสารของกลุ่มในองค์การ กลุ่มเกิดจากการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้าร่วมกันเพราะมีความสนใจ อุดมการณ์ และผลประโยชน์ร่วมกัน และมีความชอบพอสนิทสนมกันรวมตัวกันเข้าเป็นกลุ่มภายในองค์การหนึ่ง ๆ อาจจะมีกลุ่มได้หลายกลุ่ม มีทั้งกลุ่มปฐมภูมิซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ประกอบด้วยสมาชิกที่รวมตัวกันตามโครงสร้างขององค์การ ตามการจัดระเบียบขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นการรวมตัวกันเป็นกลุ่มแบบไหนก็ตามจะต้องมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มให้ดี จัดให้สอดคล้องเหมาะสมกับโครงสร้างของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารสามารถใช้ได้ทั้งที่เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้แค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับความรู้ ความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร การยอมรับความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม บางครั้งการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มอาจเกิดปัญหาอุปสรรคไม่ราบรื่น มีความขัดแย้งเกิดขึ้น

สมาชิกในกลุ่มก็ต้องรู้จักการปรับตัวและแก้ปัญหาโดยกลุ่ม เช่น การประชุมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหาอภิปราย ถกเถียงปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันของสมาชิกกลุ่มในองค์การ

4.3 การติดต่อสื่อสารขององค์การกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) การติดต่อสื่อสารกับสาธารณชน หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์การทั้งสภาพภายนอกและสภาพภายในองค์การ ในแง่ของการติดต่อสื่อสารกับสภาพภายนอก องค์การได้รับผลกระทบจากสภาพสิ่งแวดล้อม ภายนอกองค์การอันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย คู่แข่งขัน และองค์การอื่น ๆ ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม การดำเนินงานขององค์การจึงควรเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารกับข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งข่าวสาร สื่อ ผู้รับสาร และข้อมูลย้อนกลับ เพื่อที่จะนำข้อมูลข่าวสารมาเป็นประโยชน์ ต่อการตัดสินใจในการดำเนินนโยบายขององค์การ ในแง่ของการติดต่อสื่อสารกับสภาพภายในองค์การควรจัดและเสริมสร้างบรรยากาศของการร่วมมือกันให้มีการติดต่อสื่อสารมีความเป็นกันเองเป็นแบบไม่เป็นทางการแทนการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการที่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา หรือโครงสร้างองค์การและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์การเพื่อจูงใจให้คนทำงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ

5. จำแนกตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction)

การสื่อสารภายในองค์กร มี 4 ลักษณะ นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562 : 25-26) ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมาย การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือการประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ มักจะสั้น และไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหารการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

2.1 ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่ง ผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

2.2 ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3 ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

2.4 การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์มากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้าง เพื่อให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตรเป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร เพราะได้โอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก และข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้พนักงานได้ทราบ

สรุปได้ว่า ผู้บริหาร คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร ที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้อง อาศัยส่วยงานหลาย ๆ ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้น รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2551) ได้แบ่งการติดต่อสื่อสารออกได้เป็น 4 วิธี ดังนี้

5.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่ำกว่าในองค์การ หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือเป็นการส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการควบคุมกำกับงานภายในองค์การและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่งการขอร้องไปยังหน่วยงานต่าง ในองค์การและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สื่อที่จะใช้เป็นรูปของคำสั่งให้ปฏิบัติการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การออกประกาศ การประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

5.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงในองค์การ หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน สื่อที่ใช้จะเป็นในรูปของการรายงานความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

ความสำคัญของการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมี 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่จะช่วยให้มีการตัดสินใจถูกต้องยิ่งขึ้น

2. เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการประเมินผลที่ถูกต้อง โดยบุคลากรระดับล่างมีส่วนร่วม

3. เป็นการลดความเครียดให้กับฝ่ายปฏิบัติการที่สามารถให้ข้อมูลหรือมีส่วน ร่วมในการปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร

4. เป็นการกระตุ้นให้ฝ่ายปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กร

5.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์การ หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่มิได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาและไม่มีอำนาจบังคับบัญชาได้ จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการประสานงานและการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลจากหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์การ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงานปรึกษาหารือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่ใช้จะเป็นในรูปของการปรึกษาหารือหรือด้วยวาจา เช่น จดหมายโต้ตอบ การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายใน เป็นต้น

5.4 การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน ทำการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยส่วนรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจะไม่ขึ้นตรงต่อสายการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่ำกว่ากัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548) ได้อธิบายรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกออกเป็น 4 แบบ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา คือ จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นในรูปของการออกคำสั่ง เป็นต้น เครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อ หรือสั่งการชี้แจง แนะนำ สอบถาม คำเตือน คำขอร้อง คำอนุมัติ ได้แก่ จดหมาย บันทึกข้อความ ประกาศ และคำพูด ฯลฯ

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่สนองความต้องการการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการส่งข่าวย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชา เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการทำงาน ข้อเสนอแนะ ความเห็น คำชี้แจง คำขออนุมัติ คำร้องทุกข์ ฯลฯ เครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อ ได้แก่ จดหมาย บันทึกข้อความ คำพูด ฯลฯ จะเห็นว่า ทั้งการสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นการติดต่อสื่อสาร ในแนวดิ่ง (Vertical Communication) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งต่างระดับกันนั่นเอง

3. การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างหัวหน้าหน่วยงานแต่ละแผนกอาจจะต้องติดต่อสอบถามหรือขอความร่วมมือ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross Channel Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการติดต่อข้ามแผนกของหน่วยงาน บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือตำแหน่งต่างกันก็ได้ เช่น บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกองคลังติดต่อกับบุคลากรที่อยู่ในกองการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรตามแนวคิดของ นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562 : 25-26) ; วิเชียร วิทยอุดม (2551) และสุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548) ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยทั้ง 3 แนวคิดได้นำเสนอการจำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์กรอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ นอกจากนี้ การจำแนกรูปแบบดังกล่าวยังเป็นที่ยอมรับในทางวิชาการและการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากสามารถอธิบายและนำมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้สามารถระบุช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างชัดเจน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

เบอร์โล (Berlo, 1969 อ้างถึงใน บุญเลิศ ศุภดิลก, 2564) ได้กล่าวว่า การสื่อสารประกอบด้วยส่วนพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) แหล่งสาร (communication source)

2) ผู้เข้ารหัสสาร (encoder)

3) สาร (message)

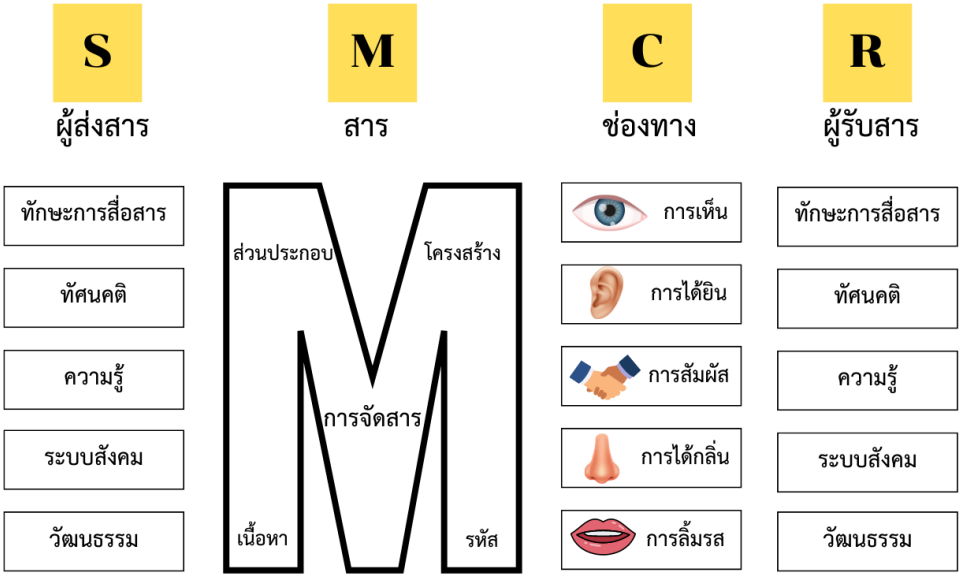
4) ช่องสาร (channel)

5) ผู้ถอดรหัสสาร (decoder)

6) ผู้รับสาร (communication receiver)

เบอร์โล เพิ่มเติมองค์ประกอบอีกสองอย่าง คือ ผู้เข้ารหัสสาร (encoder) และผู้ถอดรหัสสาร (decoder) กิจกรรมการสื่อสารทุกประเภทย่อมประกอบ ด้วย การแปลรหัสไป-กลับ (encode - decode) เสมอ ในการสื่อสารแบบตัวต่อตัวนั้น แหล่งสาร/ผู้ส่งสาร (source) และผู้เข้ารหัสสาร (encoder) เป็นบุคคลคนเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน ผู้รับสาร (receiver) และ ผู้ถอดรหัสสาร (decoder) ก็เป็นบุคคลเดียวกันด้วย ในกรณีเช่นนี้ บุคคลที่จะส่งข่าวสารจะต้องแปลความ หมายข่าวสารออกเป็นรหัส เพื่อให้ผู้รับสารสามารถแปลรหัสกลับได้ความหมายที่ถูกต้องตรงกัน อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาโดยถี่ถ้วนแล้ว ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสาร (source) หรือผู้รับสาร (receiver) ต่างก็ทำหน้าที่ เป็นทั้งผู้เข้ารหัสสาร (encoder) และผู้ถอดรหัสสาร (decoder) ไปในตัวเหมือนกัน

เบอร์โล ได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน โดย ได้รวมผู้เข้ารหัสสาร (receiver) และผู้ถอดรหัสสาร (decoder) เข้าไว้ด้วยกันกับแหล่งสาร (source) และ ผู้รับสาร (receiver) ตามลำดับ แบบจำลองของเบอร์โล จึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ แหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) แบบจำลองนี้นิยมเรียกกัน แพร่หลายทั่วไปตามตัวอักษรย่อว่า S-M-C-R ลักษณะเด่นอีกอย่างหนึ่งของแบบจำลองนี้คือ เบอร์โล ได้แยกแยะปัจจัยย่อยต่าง ๆ ขององค์ประกอบทั้ง 4 อย่าง ซึ่งต่างก็มีส่วนช่วยให้การสื่อการได้ผลสมบูรณ์มากขึ้น แบบจำลองของเบอร์โลแสดงได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (Berlo, 1960)

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร มีดังนี้

1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารจะส่งและควรจะมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูล โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรสหรือการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การถอดรหัสสาร” (Decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือ คล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ปัจจัยของผู้ส่งสาร

สำหรับปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารมี 5 ประการ (สุรัตน์ ตรีสุกล, 2550) ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1.1 ทักษะในการสื่อสารด้วยวัจนภาษา (Verbal Communication Skills) ประกอบ ด้วยทักษะ 3 ประการดังนี้

1.1.1 ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียน และพูด

1.1.2 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน และฟัง

1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัส

1.2 ทักษะในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้อวัจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ปริภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมาย หรือแทนความหมายของวัจนภาษา

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการสื่อสาร และช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถเข้ารหัสสารที่ต้องการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสาร ผู้รับสาร และสถานการณ์แวดล้อมในขณะสื่อสาร

2. ทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทัศนคติของผู้ส่งสารแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง (Attitude toward Self) หมายถึง การประเมินตนเองของผู้ส่งสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความสามารถและรอบรู้ในเรื่อง ที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองใน ทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทัศนคติจึงส่งผลต่อวิธีการสื่อสาร สารที่สร้างขึ้น และลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารด้วยเช่นกัน

2.2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward Subject Matter) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจ และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่จะพูด แต่ต้องพูดเรื่องนั้นในเชิงเห็นด้วยก็จะทำให้เกิดความลำบากใจในการพูด

2.3 ทัศนคติต่อผู้รับสาร (Attitude toward Receiver) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร การเลือกภาษา ถ้อยคำ และการแสดงออกในการสื่อสาร รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันด้วยเช่นกัน

3. ความรู้

ความรู้ (knowledge) ประกอบด้วย

3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Knowledge of Subject Matter) หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนั้นอย่างดีก็จะส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสารและทำให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of the Communication Process) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร ความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a Social-Cultural System) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรม (Social - Cultura background) ของผู้ส่งสารจะส่งผลต่อความรู้ ทัศนคติพฤติกรรมของผู้ส่งสาร ความรู้สึกของผู้รับสาร และความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างกัน หากภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งสา และผู้รับสารมีความใกล้เคียงกันประสิทธิผลของการสื่อสารก็มากขึ้นด้วย

5. ขอบเขตประสบการณ์

ขอบเขตประสบการณ์ (Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสาร ซึ่งจะเป็นปัจจัยกำหนดระดับความสอดคล้องต้องกันระหว่างความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร กับความหมายของสารที่ผู้รับสารมีหลังจากที่ได้รับสารจากผู้ส่งสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกัน หรือสอดคล้องกัน ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อสร้างสารที่สามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

ปัจจัยของผู้รับสาร

สำหรับปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้รับสารมี 5 ประการเหมือนกับผู้ส่งสาร แต่มีรายละเอียดแตกต่างกันในบางประเด็น (สุรัตน์ ตรีสุกล, 2550) ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่

1.1 ทักษะในการสื่อสารด้วยวัจนภาษา (Verbal Communication Skills) แบ่งเป็น

1.1.1 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน และฟัง

1.1.2 ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียน และพูด

1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการถอดรหัสและเข้ารหัส

1.2 ทักษะในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายของอวัจนภาษาที่ได้รับ และใช้อวัจนภาษา เช่น ภาษา ท่าทาง หรือภาษากาย การสัมผัส ปริภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมาย หรือแทนความหมายของวัจนภาษาได้เช่นกัน ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยให้ผู้รับสารสามารถทราบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและการรับสารของตน และช่วยให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสสาร แปลความหมายสาร และเข้าใจสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกับความหมายซึ่งผู้ส่งสารต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร

2. ทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการของมนุษย์ ทัศนคติของผู้รับสารแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

2.1 ทัศนคติที่ผู้รับสารมีต่อตนเอง (Attitude toward Self) หมายถึง การประเมินตนเองของผู้รับสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความพร้อม มีความตั้งใจ และมีความสามารถก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทัศนคติจึงส่งผลต่อสารที่ได้รับและลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งสารด้วยเช่นกัน

2.2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward Subject Matter) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสารกล่าวคือหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็ทำให้เกิดความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสารได้ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่ได้รับ ก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่ต้องการรับรู้ ต่อต้าน หรือไม่เห็นด้วยกับสารนั้นทันที

2.3 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude toward Sender) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารกับผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในขณะสื่อสาร ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจทีดีต่อสาร ระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน รวมทั้งลักษณะของปฏิกิริยาตอบกลับด้วยเช่นกัน

3. ความรู้

ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Knowledge of Subject Matter) หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากคู่สื่อสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังสื่อสารกัน จะส่งผลให้เข้าใจเรื่องราวที่ได้รับมากขึ้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ

3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of the Communication Process) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสารซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสาร และประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a Social-Cultural System) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้รับสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม รูปแบบของประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรม (Social - Cultural Background) ของผู้รับสาร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของคู่สื่อสาร ความรู้สึกของคู่สื่อสารและความเข้าใจระหว่างกัน หากภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรม ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้เคียงกันประสิทธิผลของการสื่อสารก็สูงขึ้นด้วย

5. ขอบเขตประสบการณ์

ขอบเขตประสบการณ์ (Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของผู้รับสารซึ่งส่งผลต่อระดับความเข้าใจความหมายของสารร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ หรือเรียนรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดร่วมกัน หรือมีความสอดคล้องกันก็จะส่งผลให้สามารถรับรู้ความหมายของสารร่วมกับผู้ส่งสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

พลอยชมพู กิตติกุลโชติวุฒิ (2560 : 28) กล่าวถึง ปัจจัยของผู้ส่งสารและผู้รับสารประกอบด้วย

1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง

2. เจตคติ (Attitudes) เป็นเจตคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีเจตคติที่ดีต่อกันก็จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี

3. ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่ง

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - Culture System) ในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

สุรัตน์ ตรีสุกล (2550) ได้อธิบายถึงการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร โดยสิ่งที่ผู้สื่อสารควรพิจารณา 7 ประการ หรือ The 7 Cs of communication ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1.1 ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารตามความรู้สึกนึกคิดของคู่สื่อสาร ได้แก่ วัยวุฒิ คุณวุฒิ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่สื่อสาร จริยธรรมและจรรยาบรรณการสื่อสาร เป็นต้น

1.2 ความน่าเชื่อถือของสาร ซึ่งเกิดขึ้นโดยการสร้างสารที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริง ฐานเหตุผล หรือหลักตรรกวิทยา ฯลฯ เพื่อให้เกิดการยอมรับสารนั้น

1.3 ความน่าเชื่อถือของสื่อที่ใช้ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของสารและผู้ส่งสาร

2. เนื้อหาสาระ

โดยปกติผู้รับสารมักเลือกรับเนื้อหาสาระ (Content) หรือสารซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิด ความสนใจของตน และสิ่งที่พิจารณาแล้วว่าเป็นประโยชน์แก่ตนและจะหลีกเลี่ยงการรับสารที่ขัดแย้งกับความรู้ ทัศนคติ หรือความเชื่อของตน ดังนั้นผู้ส่งสารควรคำนึงถึงประเด็นดังกล่าวนี้ และพยายามสร้างสารที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของคู่สื่อสาร หรือในกรณีที่ต้องการสื่อสารเพื่อปรับเปลี่ยนความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของคู่สื่อสาร ก็ควรระมัดระวังในการสร้างสารเพื่อทำให้คู่สื่อสารเห็นประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ลดการต้านและสร้างการยอมรับ

3. ปริบทหรือสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร

เนื่องจากปริบทหรือสิ่งแวดล้อม (Context) ในการสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคู่สื่อสารและส่งผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสาร ดังนั้นการคำนึงถึงความสำคัญของปริบทที่เอื้อให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสาร การหลีกเลี่ยงปริบทที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการสื่อสารและความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

4. ความชัดเจน

ความชัดเจน (Clarity) ในการสื่อสาร ได้แก่

4.1 ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

4.2 ความชัดเจนในการระบุกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้รับสาร

4.3 ความชัดเจนของสารที่นำเสนอทั้งในด้านเนื้อหาสาระและการนำเสนอสาร

5. ความต่อเนื่องและความสอดคล้อง

ความต่อเนื่องและความสอดคล้อง (Continuity and Consistency) ในการสื่อสาร ได้แก่

5.1 ความต่อเนื่องของเนื้อหาสาระที่นำเสนอ และกระบวนการสื่อสาร

5.2 ความสอดคล้องต้องกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

6. ช่องสาร

การเลือกใช้ช่องสาร (Channel) หรือสื่อที่สอดคล้องกับศักยภาพผู้ส่งสาร เนื้อหา สาระของสาร รวมทั้งทัศนคติและพฤติกรรมการเปิดรับสารของผู้รับสาร

7. ความสามารถของผู้รับสาร

ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) ได้แก่

7.1 ความสามารถในการเปิดรับและเข้าถึงสื่อและสาร

7.2 ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเนื้อหาสาระของสารที่ได้รับ

อรสา ปานขาว (2559) ได้อธิบายถึงการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายควรยึดหลักสำคัญ 7 ประการในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ (7 C's) ดังนี้

1) ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารที่จะได้ผล สารจะต้องมีความถูกต้อง และผู้ส่งสารควรจะเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้มีความรู้หรือเชี่ยวชาญ มีความน่าไว้วางใจและเป็นยอมรับของผู้รับสาร

2) ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) เช่น เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสารต้องสอดคล้องกลมกลืน ไม่ขัดกับวัฒนธรรมของสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคล เวลา และสถานที่

3) เนื้อหาสาระ (Content) สารที่ส่งต้องมีเนื้อหาสาระ เป็นประโยชน์ มีคุณค่า และสำคัญต่อผู้รับ รวมทั้งเหมาะสมและสอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของผู้รับให้มากที่สุด และต้องก่อให้เกิดความหมายบางอย่างแก่ผู้รับ มีความเข้าใจความหมาย เพื่อเป็นปัจจัยในการนำข่าวสารนั้นไปประพฤติปฏิบัติ

4) ความแจ่มแจ้งชัดเจน (Clarity) สารนั้นต้องง่าย มีความชัดเจนแจ่มแจ้ง ไม่คลุมเครือ หรือตีความหมายได้หลายแง่ สามารถทำให้เห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน

5) ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) จะเป็นการย้ำและเตือน ความจำของผู้รับ แต่ต้องระวังมิให้เกิดความซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย แต่จะต้องมีความต่อเนื่อง ต้องกระทำเป็นประจำกำหนดเวลาแน่นอน

6) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) สื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ฉะนั้น ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับสาร และสถานการณ์ โดยในการสื่อสาร ต้องรู้ว่าสื่อสารกับใคร อย่างไร เมื่อไร ภายใต้สถานการณ์ใด

7) ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) ผู้ส่งสารต้องคำนึงขีดความสามารถของผู้รับทั้งทางด้านความรู้ และการรับรู้ทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมของผู้รับ ความสามารถของผู้รับในทางปฏิบัติถ้าเราไม่รู้จักผู้รับสาร ไม่รู้ถึงความสามารถของผู้รับ การเตรียมเนื้อหาของสารให้ชัดเจนแจ่มแจ้งต่อเนื่อง การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ก็ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ อรสา ปานขาว (2559) มาเป็นแนวคิดในการออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเลือกมา 4 ประเด็น คือ 1) ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Credibility) 2) ความแจ่มแจ้งชัดเจน (Clarity) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และ 4) ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการวิจัยครั้งนี้ และสามารถนำไปปรับปรุงในเชิงปฏิบัติการได้จริง ซึ่งมีหลักการพิจารณาเลือกดังนี้ 1) มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการประสานงานในองค์กร เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้ การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ 2) มีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ง่าย มีความเจาะจงในการประเมินผลด้านต่าง ๆ ของการสื่อสาร เช่น ความรวดเร็ว ความแม่นยำ และการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ 3) สามารถนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้จริง ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ 4) สามารถประเมินได้ว่าช่องทางการสื่อสารที่ใช้นั้นเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์หรือไม่ เช่น การประเมินความสามารถในการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และ 5) การสะท้อนความสามารถของผู้รับสารในด้านการรับรู้และการประสานงาน เช่น การประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความแม่นยำและเชื่อถือได้หรือไม่ การเข้าใจระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน เป็นต้น ซึ่งจะประเมินว่าผู้รับสารสามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติได้หรือไม่

ทั้งนี้เนื่องจากบางประเด็นมีความยากในการวัดผลและประเมินผ่านแบบสอบถาม เช่น ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency) ซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและยากที่จะประเมินได้จากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงต้องใช้การสังเกตและการวิเคราะห์แบบระยะยาว ซึ่งช่วยให้เห็นแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของการสื่อสารภายในองค์กรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารผิดพลาดและล้มเหลว จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม สาเหตุที่เป็นปัญหาและอุปสรรค (อรสา ปานขาว, 2559) ได้แก่

1. สิ่งรบกวน เกิดได้ 2 ประเภทคือ สิ่งรบกวนด้านกลไกการรับสาร ซึ่งเกิดจากช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และสิ่งรบกวนทางด้านความหมายของภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ภูมิหลังด้านสังคมของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ภูมิหลังต่างๆ ล้วนมีอิทธิพลในด้านการเลือกในการสื่อสาร คือ เลือกเปิดรับ เลือกสนใจ เลือกตีความหมาย และเลือกจดจำ

3. บุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารแต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพ ความคิด ทัศนคติที่แตกต่างกัน จึงสามารถรับรู้สารได้ในระดับที่แตกต่างกัน

4. ทักษะและความรู้ในการสื่อสาร ทักษะและความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น ถ้าผู้ส่งสารมีทักษะในการสื่อสาร มีความพร้อมในการส่งสารและผู้รับสารมีทักษะและประสาทสัมผัสสมบูรณ์ มีความพร้อมในการรับสารแล้ว ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

5. สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิผลนั้น ย่อมจะต้องขจัดปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเวลา สถานที่ บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้

6. สภาพการสื่อสาร การสื่อสารอาจมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน หากการสื่อสารนั้นขาดการติดตามผล ขาดการโต้ตอบกลับ ซึ่งโดยปกติผู้ส่งสารต้องติดตามผลว่าผู้รับเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารหรือไม่ ถ้าไม่ตรงต้องแก้ไข ปรับปรุงและหาวิธีการให้เหมาะสม

ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่มหรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพราะแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน นั่นคือหากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ช่องทางการสื่อสารด้อยคุณภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร พฤติกรรมการสื่อสารย่อมด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกองค์ประกอบในการสื่อสารย่อมมีความสำคัญและสัมพันธ์กัน การสื่อสารจึงจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร อันเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารในองค์การเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อย ๆ และเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานในองค์การ ถ้าองค์การไม่สามารถแก้ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ผลเสียก็จะอยู่กับองค์การต่อไป ดังนั้น องค์การควรหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 227) ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารให้ข้อมูลย้อนกลับ (Use feedback) ถ้าผู้รับข่าวสารได้มีโอกาสให้ข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ทราบว่า ข่าวสารที่ส่งไป ผู้รับเข้าใจใน ข่าวสารได้ถูกต้องตรงกันหรือไม่ ถ้ามีปัญหาก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย คือเป็นการติดต่อสื่อสารกันแบบ 2 ทาง (Two way communication)

2. ใช้ภาษาง่าย ๆ ในการสื่อสาร (Simplify Language) ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพควรใช้ภาษาง่าย ๆ บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้ คำศัพท์หรือภาษาที่เข้าใจยาก รวมทั้งศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นควรหลีกเลี่ยง เพราะจะทำให้ เกิดปัญหาได้ง่ายในเรื่องของการตีความหรือแปลความหมายผิดพลาด ซึ่งจะนำไปสู่การติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว

3. ตั้งใจรับฟัง (Listen Actively) ผู้รับข่าวสารจะต้องตั้งใจรับฟังข่าวสารด้วยความสนใจเพื่อจะได้สามารถจับใจความในข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ไม่ตกหล่นหรือขาดหายไป เพราะจะทำให้ข่าวสารที่ได้รับไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาดขึ้นได้

4. ใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธี (Multiple Channels) เพื่อลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร องค์การอาจเลือกใช้การติดต่อสื่อสารหลาย ๆ วิธี เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยอาจจะส่งข่าวสาร โดยใช้เอกสาร จดหมาย โทรศัพท์บันทึกข้อความ คือเป็นการติดต่อสื่อสารทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร คือติดต่อด้วยวาจา การติดต่อสื่อสารหลายช่องทางจะทำให้ลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มากเช่นกัน

5. ให้ควบคุมอารมณ์และความรู้สึก (Constrain Emotions) ผู้รับหรือผู้ส่งข่าวสารถ้าขณะนั้นมีอารมณ์หงุดหงิด ก็จะมีอิทธิพลต่อการรับฟังหรือส่งข่าวสาร ข้อมูล เพราะไม่มีความพร้อมในการรับข้อมูล ทำให้ได้รับข่าวสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งเป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาของการติดต่อสื่อสาร (Barriers to communication)

การทำงานในองค์การทุกแห่งย่อมมีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นอยู่เสมอ ทำให้การทำงานผิดพลาด หรือเข้าใจผิดไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ ปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาดหรือที่เรียกว่า การติดต่อสื่อสารล้มเหลวนั้น มีสาเหตุมาจากหลาย ๆ ปัจจัย (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 226-227) ดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคลแต่ละคน บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความแตกต่างกันหลายด้าน เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ครอบครัวและภูมิหลังอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างกันซึ่งพอจะสรุปความแตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการติดต่อสื่อสารได้ ดังนี้

1.1 มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน บุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน แต่ละคนจะมีขอบเขตหรือความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันตามธรรมชาติ ดังนั้น เมื่อได้รับข่าวสารข้อมูลอาจเข้าใจข่าวสารข้อมูลได้ดีกว่าบุคคลที่มีขีดความสามารถในการรับรู้ต่ำ

1.2 ความสามารถในการฟัง ผู้รับข่าวสารจะเข้าใจข่าวสารได้ดีเพียงใดนั้น ความสามารถในการรับฟังของแต่ละคนก็มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ถ้าบุคคลนั้นมีความสามารถในการรับฟังที่ดี มีความตั้งใจในการรับฟังข่าวสาร โอกาสในการติดต่อสื่อสารจะเกิดความผิดพลาดก็มีน้อย แต่ถ้าความสามารถในการรับฟังของผู้รับข่าวสารไม่ดีจะเป็นสาเหตุของการติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว

1.3 ความสามารถในการตีความหมาย ข่าวสารข้อมูลที่ผู้รับได้มาอาจสามารถแปลความหมายได้หลายอย่าง ถ้าแปลความผิดไปก็เป็นต้นเหตุของการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด

2. อารมณ์ของผู้รับข่าวสาร ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้รับข่าวสารจะมีผลต่อความถูกต้องหรือผิดพลาดในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าผู้รับข่าวสารอยู่ในอารมณ์โกรธ หรือไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร จะมีผลต่อการรับข่าวสารในครั้งนั้น

3. ภาษา เป็นปัญหาที่พบเห็นบ่อยๆ ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดปัญหา เพราะคำบางคำสามารถตีความหมายได้หลายอย่าง หากผู้รับกับผู้ส่งตีความหมายไม่ตรงกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการแปลความหมายในข่าวสารข้อมูลนั้นผิดพลาดจากความเป็นจริง

4. ขาดความชัดเจน ถ้าข่าวสารขาดความชัดเจนก็จะเป็นต้นเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาดได้ ดังนั้น ผู้ส่งข่าวสารจะต้องใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจน ตั้งแต่การพูด การเขียน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

5. การดัดแปลงข้อมูล ถ้าข่าวสารที่ได้รับมา มีการตัดแปลง ตัดต่อ หรือเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารลงไป จะมีผลต่อข้อเท็จจริงของข่าวสาร ทำให้ข่าวสารที่ได้รับไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงอาจเกิดปัญหาการเข้าใจผิดขึ้นได้

6. สิ่งรบกวน ในขณะที่ทำการส่งข่าวสารข้อมูลอาจมีบางสิ่งบางอย่างมารบกวน ทำให้การส่งข่าวสารในครั้งนั้นเกิดผิดพลาด สิ่งรบกวนหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นมาแทรก ทำให้การติดต่อสื่อสารในครั้งนั้นผิดพลาด หรือไม่เข้าใจในข่าวสารที่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์การ

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในองค์กร สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) จึงได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

1. องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรรับทราบถึงกิจกรรมกำลังดำเนินอยู่ขององค์กร โดยการประชาสัมพันธ์ภายในในรูปของสื่อ สิ่งพิมพ์ภายใน/เสียงตามสาย/สื่อสมัยใหม่ เป็นต้น

2. องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทราบถึงเป้าหมาย แผนงาน และทิศทางในการทำงานขององค์การ โดยผู้บริหารจะกำหนดเป้าหมายขององค์การให้กับบุคลากรทุกคนทราบเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับทราบถึงข้อขัดแย้ง หรือข้อโต้เถียงกันอยู่ เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในการทำงาน และข้อเสนอแนะของบุคลากรอาจมีประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

4. องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีที่สุดโดยพนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บริหารได้โดยตรง

ปัญหาต่าง ๆ ทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การเกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบไม่ว่าเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จากบุคลากรต่างแผนกกัน เมื่อเกิดปัญหาจากการสื่อสาร การสื่อสารนั่นเองเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

6. กรมอนามัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมอนามัย

ราชกิจจานุเบกษา (2552 : 95) ได้กำหนดให้ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมสุขภาพการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี รวมทั้ง การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชน ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพและจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพดีโดยถ้วนหน้า โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดและพัฒนานโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานหลักด้านการส่งเสริมสุขภาพและการอนามัยสิ่งแวดล้อมของประเทศ

2. ศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีการบริการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

3. กำหนดและพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานและกฎเกณฑ์ รวมทั้งการรับรองมาตรฐานการบริการส่งเสริมสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม

4. พัฒนาระบบและกลไกเครือข่ายในการเฝ้าระวังสถานะทางสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพ และสภาพแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาระบบประเมินผลกระทบต่อสุขภาพทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ระดับโครงการหรือกิจกรรม

5. พัฒนาระบบ กลไกและดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

6. ถ่ายทอด และพัฒนาศักยภาพ ขีดความสามารถ และการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคี เครือข่าย และชุมชน

7. ประสานงาน ร่วมมือ สนับสนุน และติดตามนิเทศงานหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคี เครือข่าย รวมทั้งการประสานงานระหว่างประเทศ ในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

8. สร้างกระแสสังคม และรณรงค์เผยแพร่องค์ความรู้และเทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ การอนามัยสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพในสังคม

9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

6.2 วิสัยทัศน์กรมอนามัย

สร้างสังคมรอบรู้สู่สุขภาพดีทุกช่วงวัย อนามัยสิ่งแวดล้อมได้มาตรฐาน (กรมอนามัย, 2566)

6.3 พันธกิจกรมอนามัย

อภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (กรมอนามัย, 2566)

6.4 วัฒนธรรมองค์กร

กรมอนามัยได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้ง่ายแก่การจดจำสะดวกต่อการปฏิบัติ และเป็นทิศทางกำกับการทำงานสำหรับบุคลากรกรมอนามัย คือ “HEALTH” ประกอบด้วย

H : Health Model (เป็นต้นแบบสุขภาพ) การที่เราจะเป็นผู้นำในการส่งเสริมสุขภาพที่ดี เราควรต้องปฏิบัติให้เป็นตัวอย่างและเพื่อการเรียนรู้รูปแบบวิธีการปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบด้วย

E : Ethics (มีจริยธรรม) การปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม หมายถึง ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่แสดงหาประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะเป็นเกราะคุ้มกันให้เราสามารถแสดงบทบาทของการตรวจพิสูจน์ทราบ และให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง กรณีมีปัญหาการก่อมลภาวะที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ หรือกรณีผลกระทบจากการรับบริการส่งเสริมสุขภาพจากผู้ให้บริการของเรา

A : Achievement (มุ่งผลสัมฤทธิ์) หมายถึง การมุ่งมั่นรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเกิดผลสัมฤทธิ์ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของบุคลากรที่จะนำพาให้องค์กรพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศและมีความสำเร็จสูงได้

L : Learning (เรียนรู้ร่วมกัน) ในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้เป็น “ผู้เชี่ยวชาญ” (Expert) ได้นั้น พวกเราจำเป็นจะต้องใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่มีการรวบรวมค้นคว้าองค์ความรู้ จัดทำคลังความรู้ และสร้างกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันด้วยรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่ การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ในอนาคต

T : Trust (เคารพและเชื่อมั่น) หมายถึง การมีความเคารพในสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน เข้าใจ และมีการประสานงานระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจะเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพของตนเองได้มากขึ้นด้วย

H : Harmony (เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน) หมายถึง การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและยอมรับผลสำเร็จของทีมงานร่วมกันไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว ถือเป็นวัฒนธรรม ของการทำงานเป็นทีมที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเรื่องนี้จะต้องอาศัยความเป็นผู้นำขององค์การทุกระดับในการบริหารจัดการและการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์การอย่างมาก

6.5 โครงสร้างกรมอนามัย

กรมอนามัยมีหน่วยงานในกำกับทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน หน่วยงานตามกฎกระทรวงฯ จำนวน 26 หน่วยงาน จัดตั้งขึ้นภายในกรมอนามัย จำนวน 15 หน่วยงาน (กรมอนามัย, 2566)

ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างหน่วยงานภายในกรมอนามัย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน ดังนี้

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองคกรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน มีวัตถุประสงคเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองคกรและพฤติกรรมการสื่อสารในองคกรความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองคกรและรูปแบบการสื่อสารในองคกรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงานรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองคกรกับพฤติกรรมการสื่อสารในองคกรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 186 คน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารในองคกรด้านวิธีการที่ใชในการสื่อสารทางลายลักษณอักษร พบวาผ่านทางหนังสือเวียนบันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ/บ่อย ๆ สวนวิธีการที่ใชในการสื่อสารทางวาจาพบว่าผานทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคลการพูดคุยทางโทรศัพทภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุมมีเป็นประจำ/บ่อยๆ สวนดานความสนใจประเภทของข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุดสำหรับด้านการรับข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างรับข่าวสารผานทางหนังสือเวียน/บันทึก/คำสั่ง/จดหมายมากที่สุด ในสวนของรูปแบบการสื่อสารในองคกร พบวามีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมามีรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างน้อยที่สุด

ชุติกานต์ วงศ์เกย (2555) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า มีการสื่อสารจากบนลงล่างมาก รองลงมาคือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวไขว้ การสื่อสารในแนวนอน ตามลำดับ ด้านสื่อที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร พบว่า มีช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์มาก รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ วารสารสานสายใย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการสื่อสาร พบว่า มีทัศนคติด้านพฤติกรรมการสื่อสารมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกและความรู้และความเข้าใจในการสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรมีระดับปานกลาง โดยมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงานในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน การประสานความร่วมมือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน การแบ่งปันข้อมูล ตามลำดับ

นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์ (2557) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ช่องทาง การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลจำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายใน องค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล 5) หาแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรของ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ส่งสารมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และการ บริหารงานภายในองค์กรตามลำดับ 2) อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาภรณ์ อานุภาพศรีธาดา (2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาความแตกต่างในด้านลักษณะทางประชากรและภูมิหลังด้านการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการเปิดรับผ่านประเภทสื่อ/ช่องทางที่ใช้ในการเปิดรับมากที่สุด คือ หนังสือคำสั่ง/หนังสือเวียน/บันทึกข้อความ ส่วนด้านการเปิดรับสารภายในองค์กร และการเปิดรับสาร คือ ข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่ง/นโยบายของผู้บริหาร มากที่สุด ส่วนรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด

ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

นิภาพร สงคำ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยแม้ฟ้าหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบและลักษณะของการสื่อสาร และ 2) รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบและลักษณะของการสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้แก่ การเลือกช่องทาง วิธีการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ และปัจจัยด้านความแตกต่างของสภาพบุคคล เช่น อายุ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารได้เช่นกัน ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบและลักษณะของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การสื่อสารทางเทคโนโลยีตามแบบแนวดิ่ง แนวนอน และแนวไขว้ โดยวิธีการสื่อสารแบบแนวดิ่งมีค่าระดับความคิดเห็นสูงสุด และยังเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา ด้านความเท่าเทียม ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้ และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์,ระบบอินทราเน็ต,ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงาน

ด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษกสำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าว การให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

ดุลยตา อุดมศิลป์ (2561) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากสุด คือ การสื่อสารแบบแนวนอน และ การสื่อสารแบบทแยงมุม ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ การสื่อสาร จากบนลงล่าง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การสื่อสารแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับมากสุด คือ การมีส่วนร่วมในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และ จรัญญา ปานเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวมแลรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็นบรรลุเป้าหมายขององค์การ ด้านการสื่อสารที่ทันต่อเวลา และสถานการณ์ และด้านการสื่อสารที่ มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การและกระบวนการสื่อสารภายในองค์การ ในภาพรวมมีอิทธิพลกับประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

โอฬาร สืบสาย (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการศึกษาสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

พบว่าด้านประสบการณ์การสื่อสารของผู้รับสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด และด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ คือการที่มีช่องทางการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์จะช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน (2565) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารทันต่อเวลาและสถานการณ์และด้านการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การและปัจจัยกระบวนการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรวีร์ แก้วมณี และดั้นดุสิต โปราณานนท์ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ : กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากในทุกด้านของการสื่อสาร โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านสิ่งรบกวนในการส่งสาร ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในโครงการไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 13 เรื่อง สรุปประเด็นได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล	สรุปผลการวิจัย
เพศ	- เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560)
	- เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน (วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์, 2566) - เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน (นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2565) - เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ไม่แตกต่างกัน (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561) - เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลไม่แตกต่างกัน (นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2557)
อายุ	- อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลแตกต่างกัน (นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2557)
	- อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน (วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์, 2566) - อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน (นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2565) - อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ไม่แตกต่างกัน (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561) - อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สรุปผลการวิจัย
ระดับการศึกษา	- ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์แตกต่างกัน (วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์, 2566) - ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน (นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2565)
	- ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ไม่แตกต่างกัน (โอฬาร สืบสาย, 2564) - ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ไม่แตกต่างกัน (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561) - ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560) - ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลไม่แตกต่างกัน (นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2557)
ประสบการณ์การทำงาน	- ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลแตกต่างกัน (นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2557)
	- ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน (วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์, 2566) - ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ไม่แตกต่างกัน (โอฬาร สืบสาย, 2564) - ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน (นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2565) - ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560)

2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า

2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560) รูปแบบการสื่อสารแนวตั้งและรูปแบบการสื่อสารแนวนอน อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\overline{X}$ = 4.29) (โอฬาร สืบสาย, 2564) รูปแบบการสื่อสารทางเทคโนโลยีแบบแนวดิ่งจากบนลงล่าง มีระดับความคิดเห็นสูงสุดในระดับมาก (นิภาพร สงคำ, 2560) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่ามีการสื่อสารจากบนลงล่างระดับมาก รองลงมาคือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวไขว้ การสื่อสารในแนวนอน ตามลำดับ (ชุติกานต์ วงศ์เกย, 2555) รูปแบบการสื่อสารในองคกรพบวา มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมามีรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างน้อยที่สุด (ทิพยาภา น้อยสกุล, 2553) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด (สุภาภรณ์ อานุภาพศรีธาดา, 2558; ดุลยตา อุดมศิลป์, 2561)

2.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (P-value = 0.000) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (P-value = 0.000) และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (P-value = 0.000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560)

3. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า

3.1 ด้านผู้รับสารมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสารน้อยที่สุด (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560) สอดคล้องกับ โอฬาร สืบสาย (2564) และ นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน (2565) คือ ด้านผู้รับสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์ (2566) พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านสิ่งรบกวนในการส่งสาร ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร (P-value = 0.000) และปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร (P-value = 0.000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560)

4. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการสื่อสารค่าเฉลี่ยสุงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารทันต่อเวลาและสถานการณ์ และด้านการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตามลำดับ (นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2565) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ณฐอร กีรติลาภิน, 2560) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของ

พนักงานในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารที่ตรงประเด็น บรรลุเป้าหมายขององค์การ ด้านการสื่อสารที่ทันต่อเวลาและสถานการณ์ และด้านการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ (อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และ จรัญญา ปานเจริญ, 2562)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างประจำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 41 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 3,708 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย, 2566) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรกรมอนามัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)
1	สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	4
2	สำนักงานตรวจราชการ	2
3	สำนักงานประสานงานโครงการพระราชดำริฯ	1
4	สำนักงานเลขานุการกรม	56
5	สำนักทันตสาธารณสุข	95
6	สำนักโภชนาการ	59
7	สำนักส่งเสริมสุขภาพ	157
8	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	48
9	สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	60
10	สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	23
11	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	84
12	กองกฎหมาย กรมอนามัย	25
13	กองการเจ้าหน้าที่	72
14	กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	49
15	กองคลัง	66
16	กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ	12

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรของกรมอนามัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)
17	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	65
18	กองแผนงาน	41
19	กองพัฒนาระบบบริการ กรมอนามัย	3
20	กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ	15
21	กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย	21
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	17
23	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	12
24	ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่	271
25	ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก	129
26	ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์	306
27	ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	116
28	ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี	289
29	ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี	130
30	ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น	284
31	ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี	77
32	ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา	183
33	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	162
34	ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช	185
35	ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา	230
36	ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	11
37	ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ	25
38	ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ	29
39	สถาบันปัณณทัต	4
40	สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง	251
41	สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	39
	รวมทั้งสิ้น	**3,708**

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 361 คน โดยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการนำจำนวนบุคลากรทั้งหมด ในสังกัดกรมอนามัย มาแทนค่าโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (พวา พันธุ์เมฆา, 2554 อ้างถึง Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

โดยแทนค่าจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด จากหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมอนามัย

$$n = \frac{3708}{1+3708\ (0.05)^2}$$

$$= \frac{3708}{1+9.270}$$

$$= 361.051 \approx 361 \text{ คน}$$

จะได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 361 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1 ผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน ในแต่ละชั้นภูมิทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนจากขนาดของประชากรในแต่ละหน่วยงาน จากการคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เช่น สำนักส่งเสริมสุขภาพ

$$\frac{361 \times 157}{3708}$$

$$= 15.29 \approx 15 \text{ คน}$$

ซึ่งจากการคำนวณ ผู้วิจัยได้แสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ลำดับ	**หน่วยงาน**	**จำนวน (คน)**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ (คน)**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง (คน)**
1	สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	4	0.39	0
2	สำนักงานตรวจราชการ	2	0.19	0
3	สำนักงานประสานงานโครงการพระราชดำริฯ	1	0.10	0
4	สำนักงานเลขานุการกรม	56	5.45	5
5	สำนักทันตสาธารณสุข	95	9.25	9
6	สำนักโภชนาการ	59	5.74	6
7	สำนักส่งเสริมสุขภาพ	157	15.29	15
8	สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ	48	4.67	5
9	สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์	60	5.84	6
10	สำนักอนามัยผู้สูงอายุ	23	2.24	2
11	สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม	84	8.18	8
12	กองกฎหมาย กรมอนามัย	25	2.43	2
13	กองการเจ้าหน้าที่	72	7.01	7
14	กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ	49	4.77	5

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง (คน)
15	กองคลัง	66	6.43	6
16	กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ	12	1.17	1
17	กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ	65	6.33	6
18	กองแผนงาน	41	3.99	4
19	กองพัฒนาระบบบริการ กรมอนามัย	3	0.29	0
20	กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ	15	1.46	1
21	กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุข กรมอนามัย	21	2.04	2
22	กลุ่มตรวจสอบภายใน	17	1.66	2
23	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	12	1.17	1
24	ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่	271	26.38	26
25	ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก	129	12.56	13
26	ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์	306	29.79	30
27	ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	116	11.29	11
28	ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี	289	28.14	28
29	ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี	130	12.66	13
30	ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น	284	27.65	28
31	ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี	77	7.50	7
32	ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา	183	17.82	18
33	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	162	15.77	16
34	ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช	185	18.01	18
35	ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา	230	22.39	22

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง (คน)
36	ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ	11	1.07	1
37	ศูนย์ทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ	25	2.43	2
38	ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ	29	2.82	3
39	สถาบันปัณณทัต	4	0.39	0
40	สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง	251	24.44	24
41	สถาบันพัฒนาอนามัยเด็กแห่งชาติ	39	3.80	4
รวมทั้งสิ้น		**3,708**	**361**	**361**

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย (2566)

3.2 ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรตามหน่วยงานต่างๆ ตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 3

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในกรมอนามัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย แบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารแบบแนวนอน และ 4) การสื่อสารแบบแนวไขว้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย โดยการคำนวณระดับค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ดังนี้ ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.8 = \frac{5 - 1}{5}$$

โดยกำหนดการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร 4 ด้าน ดังนี้ 1) ผู้ส่งสาร (Sender) 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และ 4) ผู้รับสาร (Receiver)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย โดยการคำนวณระดับค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ดังนี้ ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.8 = \frac{5 - 1}{5}$$

โดยกำหนดการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2551)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย โดยการคำนวณระดับค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ดังนี้ ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.8 = \frac{5 - 1}{5}$$

โดยกำหนดการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน กรมอนามัย และระเบียบวิธีวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในการกำหนดกรอบแนวคิด และแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's Scale) และสร้างแบบสอบถาม พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปปรึกษาและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในด้านข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย

3. แบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ นำมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อคำถามที่นำมาใช้สอบถามใช้เกณฑ์ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและแก้ไขอีกครั้งให้สมบูรณ์ และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ กรมควบคุมโรค จำนวน 15 คน และ กรมสุขภาพจิต จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน ระหว่างวันที่ 7 – 21 สิงหาคม 2566

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล, 2554) ซึ่งต้องมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับหรือมากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ในกระบวนการศึกษาต่อไปได้

สูตรการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

ซึ่งผลการทดสอบความเที่ยงตรงของคะแนนด้วยค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach พบว่า ค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.980 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของคะแนนด้วยค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach

รายด้าน	ค่าความเชื่อมั่น
รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	0.972
ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	0.942
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	0.941
รวม	**0.980**

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 ชุด ระหว่างวันที่ 24 สิงหาคม - 8 กันยายน 2566 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 361 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำเอาแบบสอบถามมาทำการลงรหัส (Coding) และประมวลผลเพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

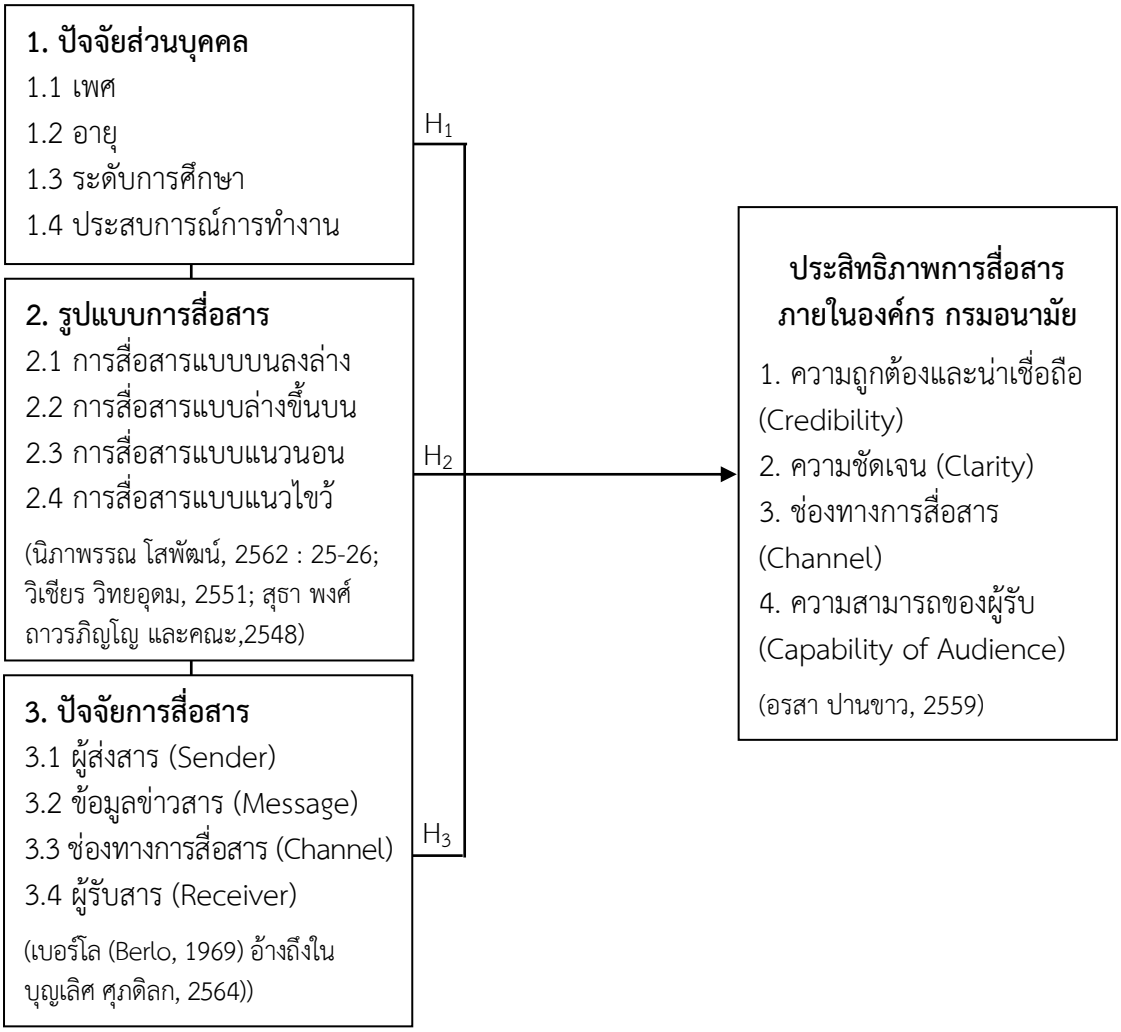
3. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบที (T-Test for Independent Samples) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

9. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

10. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 361 ชุด ระหว่างวันที่ 24 สิงหาคม – 8 กันยายน 2566 ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 361 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
t	แทน	การทดสอบแบบที (t-Distribution)
F	แทน	การทดสอบแบบเอฟ (F-Distribution)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ (Regression Coefficients)
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Factor Loadings)
Tolerance	แทน	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
VIF	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Variance Inflation Factors)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Squared Multiple Correlation : R-square)
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย แบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารแบบแนวนอน และ 4) การสื่อสารแบบแนวไขว้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร 4 ด้าน ดังนี้ 1) ผู้ส่งสาร (Sender) 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และ 4) ผู้รับสาร (Receiver) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งประกอบด้วย

1) สมมติฐานข้อที่ 1 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการทดสอบที (T-Test for Independent Samples) ได้แก่ เพศและการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) หรือ สถิติการทดสอบเอฟ (F-Test) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสุงสุด และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 5 ถึง ตารางที่ 8

1.1 เพศ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามเพศ

(n=361)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	76	21.05
หญิง	285	78.95
รวม	**361**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 และเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

1.2 อายุ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามอายุ

(n=361)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	63	17.45
31 – 40 ปี	126	34.90
41 – 50 ปี	92	25.48
51 – 60 ปี	71	19.67
มากกว่า 60 ปี	9	2.49
รวม	**361**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.45 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=361)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	10.53
ปริญญาตรี	214	59.28
สูงกว่าปริญญาตรี	109	30.19
รวม	**361**	**100.00**

จากตารางที่ 7 บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.28 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

1.4 ประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย

(n=361)

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	44	12.19
1 – 5 ปี	93	25.76
6 – 10 ปี	66	18.28
11 – 15 ปี	44	12.19
16 – 20 ปี	24	6.65
มากกว่า 20 ปี	90	24.93
รวม	**361**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย 1 – 5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 ประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และ ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 และประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสื่อสารจากบนลงล่าง								
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้สื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานต่างๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	5 (1.39)	4 (1.11)	41 (11.36)	142 (39.34)	46.81 (46.81)	4.29	0.82	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	6 (1.66)	0 (0.00)	36 (9.97)	150 (41.55)	169 (46.81)	4.32	0.79	มากที่สุด

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจง/แนะนำรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	5 (1.39)	0 (0.00)	46 (12.74)	148 (41.00)	162 (44.88)	4.28	0.79	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	8 (2.22)	2 (0.55)	46 (12.74)	152 (42.11)	153 (42.88)	4.22	0.85	มากที่สุด
5. ท่านได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมา	10 (2.77)	2 (0.55)	49 (13.57)	154 (42.66)	146 (40.44)	4.17	0.89	มาก
รวม						**4.26**	**0.74**	**มากที่สุด**
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน								
6. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	7 (1.94)	0 (0.00)	69 (19.11)	156 (43.21)	129 (35.73)	4.11	0.84	มาก
7. ท่านสามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบได้ตลอดเวลา	6 (1.66)	0 (0.00)	48 (13.30)	164 (45.43)	143 (39.61)	4.21	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง /ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	10 (2.77)	0 (0.00)	77 (21.33)	156 (43.21)	118 (32.69)	4.03	0.89	มาก
9. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน	4 (1.11)	0 (0.00)	58 (16.07)	161 (44.60)	138 (38.23)	4.19	0.78	มาก
10. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่มีการเข้ามาแทรกแซง	8 (2.22)	2 (0.55)	61 (16.90)	162 (44.88)	128 (35.46)	4.11	0.86	มาก
รวม						**4.13**	**0.75**	**มาก**
การสื่อสารแบบแนวนอน								
11. ท่านสามารถเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานได้	1 (0.28)	2 (0.55)	42 (11.63)	177 (49.03)	139 (38.50)	4.25	0.70	มากที่สุด
12. ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกันและกันเป็นอย่างดี	2 (0.55)	0 (0.00)	28 (7.76)	162 (44.88)	169 (46.81)	4.37	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
13. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่าย/กลุ่มงานหรือต่างสายงานได้อย่างราบรื่น	2 (0.55)	0 (0.00)	32 (8.86)	177 (49.03)	150 (41.55)	4.31	0.68	มากที่สุด
14. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน	4 (1.11)	0 (0.00)	29 (8.03)	174 (48.20)	154 (42.66)	4.31	0.71	มากที่สุด
15. ท่านได้รับข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากเพื่อนร่วมงาน	5 (1.39)	0 (0.00)	38 (10.53)	173 (47.92)	145 (40.17)	4.25	0.75	มากที่สุด
รวม						**4.30**	**0.64**	**มากที่สุด**
การสื่อสารแบบแนวไขว้								
16. หน่วยงานท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	6 (1.66)	0 (0.00)	52 (14.40)	173 (47.92)	130 (36.01)	4.17	0.79	มาก
17. ท่านสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือจากฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงานได้อย่างสม่ำเสมอ	3 (0.83)	0 (0.00)	55 (15.24)	172 (47.65)	131 (36.29)	4.19	0.75	มาก

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
18. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานภายในหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ ไลน์ เป็นต้น	1 (0.28)	0 (0.00)	33 (9.14)	177 (49.03)	150 (41.55)	4.32	0.66	มากที่สุด
19. ท่านสามารถโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ	13 (3.60)	0 (0.00)	98 (27.15)	148 (41.00)	102 (28.25)	3.90	0.93	มาก
20. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสานกันภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	6 (1.66)	2 (0.55)	48 (13.30)	180 (49.86)	125 (34.63)	4.15	0.79	มาก
รวม						**4.14**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.29) ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจง/แนะนำรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) ตามลำดับ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า สามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) รองลงมา คือ สามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่มีการเข้ามาแทรกแซง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\overline{X}$ = 4.11) และท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง/ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) ตามลำดับ

การสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกันและกันเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่าย/กลุ่มงานหรือต่างสายงานได้อย่างราบรื่น และ เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ($\overline{X}$ = 4.31) และท่านสามารถเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานได้ และท่านได้รับข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

การสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานภายในหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ ไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือจากฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงานได้อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) หน่วยงานท่านมีการปรึกษาร่วมกันกรณีพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสานกันภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) และท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมรายด้าน

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การสื่อสารจากบนลงล่าง	4.26	0.74	มากที่สุด
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	4.13	0.75	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอน	4.30	0.64	มากที่สุด
การสื่อสารแบบแนวไขว้	4.14	0.69	มาก
รวม	**4.20**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 10 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.30) รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.26) การสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.14) และการสื่อสารแบบจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.13) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

(n=361)

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้ส่งสาร (Sender)								
1. ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ	4 (1.11)	0 (0.00)	66 (18.28)	177 (49.03)	114 (31.58)	4.10	0.77	มาก
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	2 (0.55)	2 (0.55)	60 (16.62)	191 (52.91)	106 (29.36)	4.10	0.72	มาก

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการ ถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร	1 (0.28)	0 (0.00)	64 (17.73)	190 (52.63)	106 (29.36)	4.11	0.70	มาก
4. ท่านรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารข้อมูลข่าวสาร	4 (1.11)	0 (0.00)	61 (16.90)	186 (51.52)	110 (30.47)	4.10	0.75	มาก
รวม						**4.10**	**0.66**	**มาก**
ข้อมูลข่าวสาร (Message)								
5. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการของท่าน	4 (1.11)	2 (0.55)	58 (16.07)	202 (55.96)	95 (26.32)	4.06	0.74	มาก
6. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์กับท่าน	1 (0.28)	0 (0.00)	47 (13.02)	197 (54.57)	116 (32.13)	4.18	0.67	มาก
7. สมาชิกในทีมของท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจน	1 (0.28)	0 (0.00)	51 (14.1)	201 (55.68)	108 (29.92)	4.15	0.67	มาก

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย	3 (0.83)	0 (0.00)	51 (14.13)	188 (52.08)	119 (32.96)	4.16	0.72	มาก
รวม						**4.14**	**0.64**	**มาก**
ช่องทางการสื่อสาร (Channel)								
9. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้หนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	8 (2.22)	1 (0.28)	56 (15.51)	162 (44.88)	134 (37.12)	4.14	0.85	มาก
10. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	2 (0.55)	1 (0.28)	30 (8.31)	163 (45.15)	165 (45.71)	4.35	0.69	มากที่สุด
11. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ โทรศัพท์	8 (2.22)	3 (0.83)	51 (14.13)	173 (47.92)	126 (34.90)	4.12	0.84	มาก
12. หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร	4 (1.11)	2 (0.55)	35 (9.70)	174 (48.20)	146 (40.44)	4.26	0.75	มากที่สุด
รวม						**4.22**	**0.64**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ผู้รับสาร (Receiver)								
13. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้	5 (1.39)	0 (0.00)	49 (13.57)	201 (55.68)	106 (29.36)	4.12	0.74	มาก
14. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	4 (1.11)	0 (0.00)	54 (14.96)	197 (54.57)	106 (29.36)	4.11	0.73	มาก
15. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	5 (1.39)	0 (0.00)	37 (10.25)	205 (56.79)	114 (31.58)	4.17	0.72	มาก
16. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	3 (0.83)	0 (0.00)	52 (14.40)	192 (53.19)	114 (31.58)	4.15	0.72	มาก
รวม						**4.14**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร (Sender) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร (Sender) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความมั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) และท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี และท่านรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.10) ตามลำดับ

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์กับท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) สมาชิกในทีมของท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15) และข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06) ตามลำดับ

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.35) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26) ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้หนังสือเวียน จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) และอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ โทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12) ตามลำดับ

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร (Receiver) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร (Receiver) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) รองลงมา คือ ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15) ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12) และท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมรายด้าน

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผู้ส่งสาร (Sender)	4.10	0.66	มาก
ข้อมูลข่าวสาร (Message)	4.14	0.64	มาก
ช่องทางการสื่อสาร (Channel)	4.22	0.64	มากที่สุด
ผู้รับสาร (Receiver)	4.14	0.68	มาก
รวม	**4.15**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 12 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.22) รองลงมา คือ ด้านผู้รับสาร (Receiver) และด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ($\bar{X}$=4.14) และด้านผู้ส่งสาร (Sender) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.10) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

(n=361)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1 (0.28)	0 (0.00)	41 (11.36)	196 (54.29)	123 (34.07)	4.22	0.66	มากที่สุด
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	2 (0.55)	0 (0.00)	43 (11.91)	187 (51.80)	129 (35.73)	4.22	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

(n=361)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2 (0.55)	0 (0.00)	33 (9.14)	197 (54.57)	129 (35.73)	4.25	0.66	มากที่สุด
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	3 (0.83)	0 (0.00)	41 (11.36)	188 (52.08)	129 (35.73)	4.22	0.71	มากที่สุด
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	3 (0.83)	0 (0.00)	46 (12.74)	185 (51.25)	127 (35.18)	4.20	0.72	มาก
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	4 (1.11)	0 (0.00)	48 (13.30)	189 (52.35)	120 (33.24)	4.17	0.73	มาก
รวม						**4.21**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้

การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.25) รองลงมา คือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้ และ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.22)

การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.20) และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) และสามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.17) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

H_0 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบที (T-Test for Independent Samples) ที่ความแปรปรวนเท่ากัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**ชาย (n = 76)**		**หญิง (n = 285)**		**t**	**p-value**
	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**		
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	0.78	4.26	0.61	-2.498	0.013*
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	4.05	0.81	4.27	0.65	-2.413	0.16

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้าน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	ชาย (n = 76)		หญิง (n = 285)		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	0.89	4.30	0.58	-2.308	0.023*
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.08	0.86	4.26	0.66	-1.950	0.052
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	4.04	0.90	4.24	0.66	-1.835	0.070
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	4.05	0.81	4.20	0.71	-1.521	0.129
รวม	**4.05**	**0.78**	**4.25**	**0.58**	**-2.453**	**0.015***

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย แตกต่างกัน โดยมีค่า T-test เท่ากับ -2.453 และ ค่า p-value = 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศหญิง ($\bar{X}$ = 4.25) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย มากกว่าเพศชาย ($\bar{X}$ = 4.05) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อ “การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” โดยมีค่า T-test เท่ากับ -2.498 และค่า p-value = 0.013 และบุคลากรมีความคิดเห็นต่อ “การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” โดยมีค่า T-test เท่ากับ -2.308 และค่า p-value = เท่ากับ 0.023 ซึ่งเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี (n = 63)**		**31 – 40 ปี (n = 126)**		**41 – 50 ปี (n = 92)**		**51 – 60 ปี (n = 71)**		**มากกว่า 60 ปี (n = 9)**	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.64	4.20	0.67	4.28	0.67	4.15	0.62	4.22	0.83
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	4.22	0.66	4.21	0.70	4.28	0.73	4.15	0.67	4.22	0.67
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.62	4.25	0.69	4.27	0.70	4.18	0.62	4.44	0.53
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.22	0.68	4.18	0.74	4.24	0.72	4.24	0.64	4.33	0.87

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี (n = 63)		31 – 40 ปี (n = 126)		41 – 50 ปี (n = 92)		51 – 60 ปี (n = 71)		มากกว่า 60 ปี (n = 9)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	4.14	0.80	4.20	0.75	4.26	0.66	4.14	0.66	4.44	0.73
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	4.19	0.76	4.41	0.76	4.20	0.76	4.15	0.65	4.11	0.78
รวม	**4.21**	**0.60**	**4.20**	**0.66**	**4.26**	**0.66**	**4.17**	**0.59**	**4.30**	**0.66**

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ อยู่ใน 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้

อายุของบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ อายุมากกว่า 60 ปี ($\bar{X}$ =4.30) รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี ($\bar{X}$ =4.26) อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{X}$ =4.21) และ อายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X}$ =4.20)

อายุของบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก คือ อายุ 51 – 60 ปี ($\bar{X}$ =4.17)

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	0.740 154.972	0.185 0.435	0.425	0.791
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	0.665 171.607	0.166 0.482	0.345	0.848
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	0.704 156.858	0.176 0.441	0.400	0.809
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	0.353 179.359	0.088 0.504	0.175	0.951
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	1.333 184.307	0.333 0.518	0.644	0.632
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	4 356	0.222 193.806	0.055 0.544	0.102	0.982
รวม	**ระหว่างกลุ่ม** **ภายในกลุ่ม**	**4** **356**	**378** **144.562**	**0.094** **0.406**	**0.233**	**0.920**

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า p-value = 0.920 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

H_0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 38)**		**ปริญญาตรี (n = 214)**		**สูงกว่าปริญญาตรี (n = 109)**	
	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.69	4.26	0.64	4.13	0.68
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	4.24	0.71	4.28	0.66	4.10	0.73
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	0.83	4.27	0.64	4.23	0.63
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.34	0.71	4.25	0.66	4.11	0.79

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 38)**		**ปริญญาตรี (n = 214)**		**สูงกว่าปริญญาตรี (n = 109)**	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	4.24	0.75	4.22	0.66	4.14	0.81
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	4.24	0.71	4.21	0.70	4.06	0.80
รวม	**4.25**	**0.68**	**4.25**	**0.61**	**4.13**	**0.66**

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ใน 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้

ระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด คือ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X}$ =4.25)

ระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก คือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$ =4.13)

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	1.277 154.435	0.639 0.431	1.480	0.229
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	2.336 169.936	1.168 0.475	2.460	0.087
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	0.305 157.257	0.153 0.439	0.348	0.707
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	2.107 177.605	1.053 0.496	2.123	0.121
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	0.602 185.038	0.301 0.517	0.582	0.559
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 358	1.656 192.372	0.828 0.537	1.540	0.216
รวม	**ระหว่างกลุ่ม** **ภายในกลุ่ม**	**2** **358**	**1.100** **143.840**	**0.550** **0.402**	**1.369**	**0.256**

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า p-value = 0.256 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

H_0 : ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**น้อยกว่า 1 ปี (n = 44)**		**1 – 5 ปี (n = 93)**		**6 – 10 ปี (n = 66)**		**11 – 15 ปี (n = 44)**		**16 – 20 ปี (n = 24)**		**มากกว่า 20 ปี (n = 90)**	
	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**	$\bar{X}$	**S.D.**
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.27	0.66	4.20	0.58	4.14	0.74	4.39	0.65	4.13	0.68	4.21	0.66
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	4.36	0.57	4.18	0.66	4.15	0.77	4.39	0.65	4.08	0.72	4.20	0.72
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.63	4.25	0.58	4.20	0.77	4.39	0.65	4.13	0.68	4.23	0.67
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.16	0.78	4.18	0.71	4.20	0.77	4.36	0.69	4.08	0.65	4.27	0.65
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	4.18	0.81	4.17	0.72	4.17	0.78	4.36	0.69	4.13	0.74	4.20	0.64
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	4.25	0.61	4.09	0.83	4.15	0.81	4.36	0.69	4.08	0.72	4.14	0.65
รวม	**4.25**	**0.58**	**4.18**	**0.60**	**4.17**	**0.73**	**4.38**	**0.64**	**4.10**	**0.68**	**4.21**	**0.60**

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ใน 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้

ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี ($\overline{X}$ = 4.38) รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ($\overline{X}$ = 4.25) และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ($\overline{X}$ =4.21) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี ($\overline{X}$ = 4.17) และประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี ($\overline{X}$ = 4.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	p-value
1. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.048	0.410	0.946	0.451
	ภายในกลุ่ม	355	153.664	0.433		
2. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	5	3.047	0.609	1.278	0.273
	ภายในกลุ่ม	355	169.224	0.477		
3. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.495	0.299	0.680	0.639
	ภายในกลุ่ม	355	156.067	0.440		
4. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.879	0.376	0.750	0.587
	ภายในกลุ่ม	355	177.833	0.501		
5. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	5	1.474	0.295	0.568	0.724
	ภายในกลุ่ม	355	184.166	0.519		

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
6. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	5	2.844	0.569	1.056	0.385
	ภายในกลุ่ม	355	191.184	0.539		
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**5**	**1.761**	**0.352**	**0.873**	**0.499**
	ภายในกลุ่ม	**355**	**143.179**	**0.403**		

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า p-value = 0.499 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย โดยอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ยกเว้นด้านเพศ (p-value = 0.015) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

(n=361)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	**ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย**						
	SE	**B**	**Beta**	**t**	**p-value**	**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่ (Constant)	0.115	0.527		4.572	0.000*		
การสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.038	0.263	0.309	6.848	0.000*	0.330	3.027
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.045	-0.061	-0.073	-1.348	0.179	0.232	4.319
การสื่อสารแบบแนวนอน	0.046	0.211	0.213	4.547	0.000*	0.307	3.252
การสื่อสารแบบแนวไขว้	0.047	0.461	0.499	9.840	0.000*	0.261	3.826
R = 0.872 , R^2 = 0.761 , F = 282.900 , *p-value < 0.05							

จากตารางที่ 21 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง (p-value = 0.000) การสื่อสารแบบแนวนอน (p-value = 0.000) และการสื่อสารแบบแนวไขว้ (p-value = 0.000) ในขณะที่รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (p-value = 0.179) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.872 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 76.10 หรือ (R^2 = 0.761) เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Beta = 0.499) รองลงมา คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Beta = 0.309) และการสื่อสารแบบแนวนอน (Beta = 0.213)

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

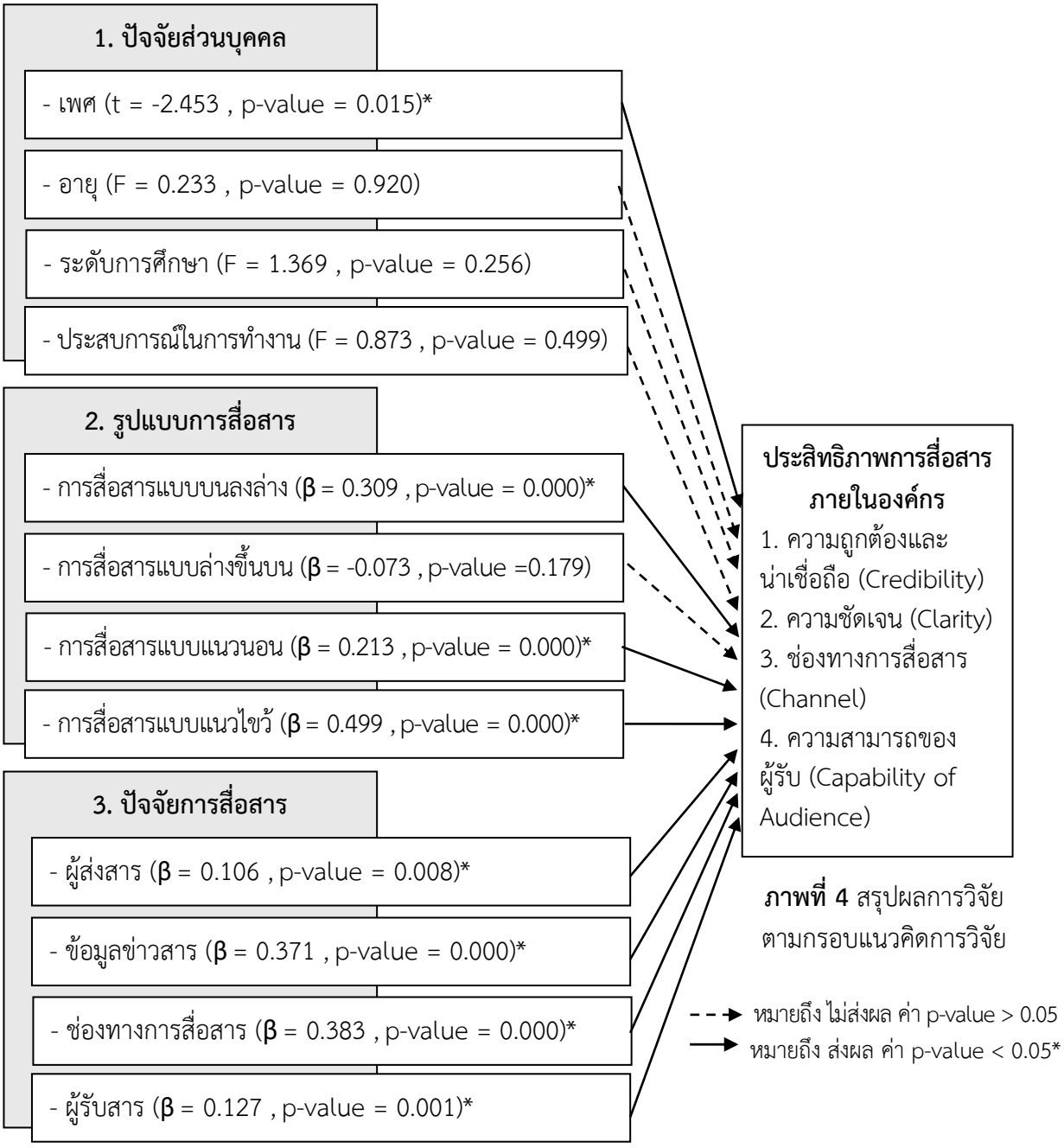
(n=361)

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย						
	SE	B	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.099	0.181		1.818	0.070		
ผู้ส่งสาร	0.068	0.101	0.106	2.673	0.008*	0.312	3.207
ข้อมูลข่าวสาร	0.043	0.369	0.371	8.631	0.000*	0.264	3.785
ช่องทางการสื่อสาร	0.042	0.379	0.383	8.953	0.000*	0.268	3.737
ผู้รับสาร	0.035	0.119	0.127	3.401	0.001*	0.351	2.852
R = 0.909 , R^2 = 0.826 , F = 422.243 , *p-value < 0.05							

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ ผู้ส่งสาร (p-value = 0.008) ข้อมูลข่าวสาร (p-value = 0.000) ช่องทางการสื่อสาร (p-value = 0.000) และผู้รับสาร (p-value = 0.001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.909 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 82.60 หรือ (R^2 = 0.826) เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร (Beta = 0.383) รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสาร (Beta = 0.371) ผู้รับสาร (Beta = 0.127) และผู้ส่งสาร (Beta = 0.106)

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย สามารถสรุปผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 4 สรุปผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิระ สรุปได้ดังนี้

1. พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ยกเว้นด้านเพศ (p-value = 0.015) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ในขณะที่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง (p-value = 0.000) การสื่อสารแบบแนวนอน (p-value = 0.000) และการสื่อสารแบบแนวไขว้ (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. พบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ได้แก่ ผู้ส่งสาร (p-value = 0.008) ข้อมูลข่าวสาร (p-value = 0.000) ช่องทางการสื่อสาร (p-value = 0.000) และผู้รับสาร (p-value = 0.001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปเป็นตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	**ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย**
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (t = -2.453 , p-value = 0.015)*
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 2 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	
สมมติฐานย่อยที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.309 , p-value = 0.000)*
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.213 , p-value = 0.000)*
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.499 , p-value = 0.000)*
สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	
สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.106 , p-value = 0.008)*
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.371 , p-value = 0.000)*
สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.383 , p-value = 0.000)*
สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย	ปฏิเสธสมมติฐาน (β = 0.127 , p-value = 0.001)*

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย 2) ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย และ 4) ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานที่ 2 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างประจำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 41 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 3,708 คน (กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย, 2566) และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน โดยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการนำจำนวนบุคลากรทั้งหมด ในสังกัดกรมอนามัย มาแทนค่าโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (พวา พันธุ์เมฆา, 2554 อ้างถึง Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

การศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้แนวคิดมาจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 361 ชุด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 และเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.45 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.28 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย 1 – 5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.93 ประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และ ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 และประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 ตามลำดับ

2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 4.29) ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจง/แนะนำรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ตามลำดับ

2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า สามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) รองลงมา คือ สามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่มีการเข้ามาแทรกแซง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\overline{X}$ = 4.11) และท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง/ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) ตามลำดับ

2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกันและกันเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่าย/กลุ่มงานหรือต่างสายงานได้อย่างราบรื่น และ เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ($\overline{X}$ = 4.31) และท่านสามารถเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานได้ และท่านได้รับข่าวสาร ความเคลื่อนไหวขององค์กร หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.25) ตามลำดับ

2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานภายในหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือจากฝ่ายต่างๆภายในหน่วยงานได้อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) หน่วยงานท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสานกันภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) และท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.30) รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.26) การสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.14) และการสื่อสารแบบจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13) ตามลำดับ

3. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร (Sender) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร (Sender) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความมั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี และท่านรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.10) ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น มีประโยชน์กับท่านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) สมาชิกในทีมของท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) และข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) ตามลำดับ

3.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.35) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้หนังสือเวียน จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) และอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ โทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) ตามลำดับ

3.4 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร (Receiver) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้รับสาร (Receiver) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) รองลงมา คือ ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) และท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) ตามลำดับ

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.22) รองลงมา คือ ด้านผู้รับสาร (Receiver) และ ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ($\overline{X}$ =4.14) และด้านผู้ส่งสาร (Sender) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.10) ตามลำดับ

4. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้

การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25) รองลงมา คือ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้ และ การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.22)

การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.17) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.1</u> พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยมีค่า T-test เท่ากับ -2.453 และค่า p-value = 0.015 กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกรมอนามัยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศหญิง ($\overline{X}$ =4.25) มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย มากกว่าเพศชาย ($\overline{X}$ =4.05) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.2</u> พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value = 0.920 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด ($\overline{X}$=4.30) รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี ($\overline{X}$=4.26) อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\overline{X}$=4.21) อายุ 31 – 40 ปี ($\overline{X}$=4.20) และอายุ 51 – 60 ปี ($\overline{X}$=4.17) ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.3</u> พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value = 0.256 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\overline{X}$=4.25) รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\overline{X}$=4.13) ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.4</u> พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value = 0.499 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 กล่าวคือ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด ($\overline{X}$=4.38) รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี ($\overline{X}$=4.25) ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ($\overline{X}$=4.21) ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี ($\overline{X}$=4.18) ประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ($\overline{X}$=4.17) และประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี ($\overline{X}$=4.10) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.1</u> พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.2</u> พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.179) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.3</u> พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.4</u> พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Beta = 0.499) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Beta = 0.309) การสื่อสารแบบแนวนอน (Beta = 0.213) และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Beta = -0.073)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1 พบว่า ผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.008) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.2</u> พบว่า ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.3</u> พบว่า ช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

<u>ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.4</u> พบว่า ผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย (p-value = 0.001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร (Beta = 0.383) รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสาร (Beta = 0.371) ผู้รับสาร (Beta = 0.127) และผู้ส่งสาร (Beta = 0.106)

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในกรมอนามัย ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรกรมอนามัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยเพศหญิง ($\overline{X}$=4.25) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย มากกว่าเพศชาย ($\overline{X}$=4.05) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

2. ผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามอายุ บุคลากรกรมอนามัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ : กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน (2565) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ไม่แตกต่างกัน และ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ต่างมีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง ทั้งในรูปแบบของสื่อสังคมออนไลน์ เช่น อีเมล แอปพลิเคชันไลก์ เป็นต้น ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรลดลง

3. ผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรกรมอนามัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ โอฬาร สืบสาย (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ไม่แตกต่างกัน จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ไม่แตกต่างกัน ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน และ นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลไม่แตกต่างกัน

4. ผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรกรมอนามัยที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ : กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน โอฬาร สืบสาย (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิร พยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชไม่แตกต่างกัน นพวรรณ โลนุช และกล้าหาญ ณ น่าน (2565) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน และ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

5. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมอนามัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) โดยรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.30) รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) การสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) และการสื่อสารแบบจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ โอฬาร สืบสาย (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวตั้งและรูปแบบการสื่อสารแนวนอน อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\overline{X}$ =4.29) ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดุลยตา อุดมศิลป์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด สุภาภรณ์ อานุภาพศรีธาดา (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) พบว่า รูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด และ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในองคกรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ

(2548) ที่อธิบายถึง การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน และแนวคิดของ วิเชียร วิทยาอุดม (2551) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์การ หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่มิได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการประสานงานและการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลจากหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์การ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงานปรึกษาหารือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่ใช้จะเป็นในรูปของการปรึกษาหารือหรือด้วยวาจา เช่น การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายใน เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับ มีดังนี้ ท่านสามารถโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90) ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง/ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ตามลำดับ ทั้งนี้แนวคิดของ นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562) ได้อธิบายว่าผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้าง เพื่อให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนองและปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารโต้ตอบซักถาม ได้ถามข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งข่าวสารหรือผู้ออกคำสั่ง ตลอดจนรายงาน ให้ทราบถึงผลงานที่จัดทำไปแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการการติดต่อสื่อสารแบบนี้มักจะอยู่ในรูปแบบของการประชุมสัมมนา การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอแนะ และการปรึกษาหารือร่วมกัน การติดต่อสื่อสารสองทางก่อให้เกิดผลดี คือช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับข่าวสารและผู้ส่งข่าวสารดีขึ้น การย้อนกลับของข้อมูลทำให้ผู้ส่งข่าวสารสามารถจะแก้ไขการติดต่อสื่อสารของเขาใหม่ได้ การติดต่อสื่อสารก็จะมีความแน่นอนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2551)

6. จากการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวไขว้ รองลงมา คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวนอน กล่าวคือ การสื่อสารแบบแนวไขว้ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันหรืออยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือตำแหน่งต่างกันก็ได้ โดยจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยส่วนรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารจะไม่ขึ้นตรงต่อสายการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน (วิเชียร วิทยอุดม , 2551 ; สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ, 2548) ซึ่งสอดคล้องในบางประเด็นกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร คือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมอนามัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.15) โดยปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.22) เนื่องจากช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำตัวสาร เรื่องราวข้อมูล จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถถ่ายทอดตัวสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ทั้งนี้ในส่วนข้อคำถาม “ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.35) เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เป็นต้น ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งที่เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รองลงมาคือ ข้อคำถาม “หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.26) สอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งพบว่ารูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด เป็นอันดับ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.26) สอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2551) ที่กล่าวว่ารูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือเป็นการส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการควบคุมกำกับงานภายในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านเวที การประชุม บันทึกข้อความ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวีร์ แก้วมณี และ ดั้นดุสิต โปราณานนท์ (2566) พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยแนวความคิดของ อรสา ปานขาว (2559) ได้อธิบายไว้ว่าช่องทางการสื่อสาร (Channel) สื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ฉะนั้น ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับสาร และสถานการณ์ โดยในการสื่อสาร ต้องรู้ว่าสื่อสารกับใคร อย่างไร เมื่อไร ภายใต้สถานการณ์ใด โดยสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่มหรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพราะแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน นั่นคือหากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ช่องทางการสื่อสารด้อยคุณภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร พฤติกรรมการสื่อสารย่อมด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกองค์ประกอบในการสื่อสารย่อมมีความสำคัญและสัมพันธ์กัน การสื่อสารจึงจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

8. จากการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2551) ที่กล่าวว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสารเป็นกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ซึ่งในองค์กรจะมีทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัวบุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงานหรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร คือ ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ถือว่าเป็นองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่มีความสำคัญโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารประเภทใดหรือระดับใดก็ตาม นอกจากองค์ประกอบการสื่อสารทั้ง 4 ประการที่กล่าวข้างต้นแล้ว มีองค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 2 ประการที่จะทำให้กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นองค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ ก็คือ ปฏิกิริยาตอบกลับหรือปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (feedback) และกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) หรือประสบการณ์ร่วม (Field of experience) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารนั้น ๆ ด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2566)

9. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.21) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ โลนุช และ กล้าหาญ ณ น่าน (2565) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ข้อคำถาม “ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี” อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.17) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากช่องทางการสื่อสารภายใน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เพจข่าวสารรอบรั้วกรมอนามัย ฯลฯ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารภายในกรมอนามัยเพื่อให้บุคลากรรับทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายกรมอนามัย อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดรายการเสียงตามสาย มีอายุการใช้งานมากกว่า 15 ปี ดังนั้นจึงควรดำเนินการปรับปรุงระบบเสียงตามสาย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นพวรรณ โลนุช และ

กล้าหาญ ณ น่าน (2565) ได้สรุปถึงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การนั้น ผู้บริหารองค์การควรกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน โดยจะเห็นว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์การ คือ สิ่งที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน เพราะการสื่อสารจะช่วยสร้างความข้าใจให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย นำมาซึ่งความร่วมมือในการทำงานส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำพาองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรร่วมกันวิเคราะห์แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้มีกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานได้

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ในข้อคำถาม “ท่านได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากหัวหน้าของท่านอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมา” โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ในข้อคำถาม “ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ” โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ควรเปิดกว้างต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสาร และบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารที่ต้องการ

2.2 จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข้อคำถาม “อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ โทรศัพท์” โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นควรดำเนินการสำรวจความต้องการและจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงปรับปรุงอุปกรณ์การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสื่อเป็นตัวกลางเชื่อมโยงการติดต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากส่งสารและผู้รับสารมีความพร้อมที่จะสื่อสารกัน แต่สื่อหรือช่องทางการสื่อสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพลดลงได้

2.3 ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารของกรมอนามัย เพื่อให้บุคลากรกรมอนามัยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.4 ควรมีหน่วยงานกลางหรือคณะทำงาน ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับในกรมอนามัย

2. การศึกษาบรรยากาศและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมอนามัย

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552. (2552, 28 ธันวาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 126 ตอนที่ 98ก. หน้า 95.

กรมอนามัย สำนักงานเลขานุการกรม. (2565). **การเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัย.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://bit.ly/**3**WqP**95**z เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2566.

กรมอนามัย. (2566). **รายงานประจำปี กรมอนามัย 2565**. กรุงเทพฯ: อักษรกราฟฟิคแอนด์ดีไซน์.

กรมอนามัย. (2566). **วิสัยทัศน์และพันธกิจ**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://anamai.moph.go.th/th/mission-vision เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2566.

กริช สืบสนธิ์. (2537). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)**. การศึกษารายบุคคลนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เจษฎา นกน้อย. (2560). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2559). **ปัญหาการสื่อสารในสังคมและองค์การ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ชุติกานต์ วงศ์เกย. (2555). **การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน).** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิรนเอเชีย.

ณฐอร กีรติลาภิน. (2560). **รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2554). **การสื่อสารในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดุลยตา อุดมศิลป์. (2561). **รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). **พฤติกรรมการสื่อสารในองคกรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน.** โครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ (2560). “ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ส่งสารและผู้รับสาร”. **แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-15.** นนทบุรี : สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี และจินตนา ตันสุวรรณนนท์. (2557). ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล. **วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี.** 1(1) : 219-236.

นพวรรณ โลนุช และกล้าหาญ ณ น่าน. (2565). บรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** 9(2) : 82-96.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). **ทฤษฎีองค์การ แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภาพร สงคำ. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยแม้ฟ้าหลวง.** การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิภาพรรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย.** 1(3) : 23-30.

นิฤมล มณีสว่างวงศ์. (2562). **การสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญชม ศรีสะอาด. (2551). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

บุญเลิศ ศุภดิลก. (2564). “แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา”. **เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารกับการพัฒนา หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี : สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ. (2557). **ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เบญริสา ตันเจริญ. (2562). ลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง** 8(1) : 192-205.

พลอยชมพู กิตติกุลโชติวุฒิ. 2560. **การสื่อสารภายในองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลังนานาธรรม.

พวา พันธุ์เมฆา. 2554. “ระเบียบวิธีวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์” **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยและสถิติประยุกต์ทางสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2566). **องค์ประกอบของการสื่อสาร.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก http://old-book.ru.ac.th/e-book/m/MC111(50)/MC111-4.pdf เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2566.

มัลลิกา ต้นสอน. (2546). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://dictionary.orst.go.th/ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2566.

วรวีร์ แก้วมณี และดั้นดุสิต โปราณานนท์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ : กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. **วารสารกลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร**. 2(4) : 48-66.

วิเชียร วิทยอุดม. (2551). **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนธัชการพิมพ์.

ศุภมน อนุศาสนนันท์. (2549). **รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม. รายงานเฉพาะบุคคล.** วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ ดุษฎี นิลดำ และนันทิดา โอฐกรรม. (2548). **หลักการสื่อสารองค์กร = Principles of Organization Communication.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุภาภรณ์ อานุภาพศรีธาดา. (2558). **พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)**. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรเชษฐ์ ชิระมณี. (2536). **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุรัตน์ ตรีสุกล. (2550). **หลักนิเทศศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เสนาะ ติเยาว์. (2541). **การสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรสา ปานขาว. (2559). “การสื่อสารองค์การ”. **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสำนักงาน. หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และ จรัญญา ปานเจริญ. (2562). อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การและกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. **สุทธิปริทัศน์.** 33(107) : 235-245.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 3 .กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

โอฬาร สืบสาย. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาและจัดการเมือง, มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.

Gibson, J.W., and R.M. Hodgetts. (1991). **Organizational Communication – A Managerial Perspective**. 2nd Edition. New York: Harper Collins Publishers.

Lee O. Thayer, **Administrative Communication,** (Homewood, Ill.: Richard D. Irwin, 1961), p. 283.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับอธิบายรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของกรมอนามัย เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนางานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในกรมอนามัยต่อไป

๒. แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยคำถาม ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
ตอนที่ ๓ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร
ตอนที่ ๔ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๓. สำนักงานเลขานุการกรม จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงและให้ครบถ้วน เพื่อที่จะทำผลการศึกษาได้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย โดยในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามจะเก็บรักษาเป็นลับอย่างเคร่งครัด ไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนในกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น โดยจะนำเสนอผลการศึกษาภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ

☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ

☐ ๑) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๓๐ ปี ☐ ๒) ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๓) ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๔) ๕๑ – ๖๐ ปี
☐ ๕) มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒) ปริญญาตรี ☐ ๓) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ประสบการณ์ในการทำงานที่กรมอนามัย

☐ ๑) น้อยกว่า ๑ ปี ☐ ๒) ๑ - ๕ ปี
☐ ๓) ๖ - ๑๐ ปี ☐ ๔) ๑๑ - ๑๕ ปี
☐ ๕) ๑๖ - ๒๐ ปี ☐ ๖) มากกว่า ๒๐ ปี

ตอนที่ ๒ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๕	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
๔	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
๓	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
๒	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
๑	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

๖. ท่านคิดว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรต่อไปนี้ มีมากน้อยเพียงใด

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า					
๑. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นผู้สื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานต่างๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
๒. ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
๓. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการสั่งงานชี้แจง/แนะนำรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
๔. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นผู้คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
๕. ท่านได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างสม่ำเสมอและตรงไปตรงมา					
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า					
๖. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					
๗. ท่านสามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา					
๘. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง / ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้					
๙. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน					
๑๐. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่มีการเข้ามาแทรกแซง					
การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเท่ากัน					
๑๑. ท่านสามารถเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานได้					
๑๒. ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกันและกันเป็นอย่างดี					
๑๓. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่าย/กลุ่มงานหรือต่างสายงานได้อย่างราบรื่น					
๑๔. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
๑๕. ท่านได้รับข่าวสาร ความเคลื่อนไหวขององค์กร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากเพื่อนร่วมงาน					

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรต่างกลุ่มงาน/หน่วยงาน					
๑๖. หน่วยงานท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
๑๗. ท่านสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือจากฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงานได้อย่างสม่ำเสมอ					
๑๘. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานภายในหน่วยงานได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ ไลน์ เป็นต้น					
๑๙. ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา หน่วยงานอื่นๆ					
๒๐. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสานกันภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ ๓ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๕ หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
๔ หมายถึง เห็นด้วยมาก
๓ หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
๒ หมายถึง เห็นด้วยน้อย
๑ หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

๖. ท่านคิดว่าปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรต่อไปนี้ มีมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ผู้ส่งสาร					
๑. ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ					
๒. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี					
๓. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการ ถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร					
๔. ท่านรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารข้อมูลข่าวสาร					

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ข้อมูลข่าวสาร					
๕. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการของท่าน					
๖. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์กับท่าน					
๗. สมาชิกในทีมของท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจน					
๘. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย					
ช่องทางการสื่อสาร					
๙. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้หนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
๑๐. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น					
๑๑. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ โทรศัพท์					
๑๒. หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร					
ผู้รับสาร					
๑๓. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้					
๑๔. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้					
๑๕. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
๑๖. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ ๔ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๕	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
๔	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
๓	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
๒	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
๑	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

๙. ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๒. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่แม่นยำเชื่อถือได้					
๓. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๔. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถให้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน					
๕. การสื่อสารภายในองค์กรของท่าน มีความรวดเร็วและทันเวลาที่กำหนด					
๖. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ) สามารถเข้าถึงท่านได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม -

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
และรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

สำเนาคู่ฉบับ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๒๖๕๑ **วันที่** ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม

ด้วย สำนักงานเลขานุการกรม มีภารกิจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว นโยบาย ภารกิจสำคัญ ผลงานเด่น นวัตกรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของกรมอนามัย เพื่อสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึง และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมอนามัย และมีแผนดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรม พิจารณาแล้วเห็นว่า นางศุภรัตน์ อสุวพงษ์พัฒนา ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐ เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)
เลขานุการกรม

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....

สำเนาคู่ฉบับ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๖๖๕๐ **วันที่** ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ

ด้วย สำนักงานเลขานุการกรม มีภารกิจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว นโยบาย ภารกิจสำคัญ ผลงานเด่น นวัตกรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของกรมอนามัย เพื่อสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึง และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมอนามัย และมีแผนดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรม พิจารณาแล้วเห็นว่า นายคัมภีร์ งานดี ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐ เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)
เลขานุการกรม

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....

สำเนาคู่ฉบับ

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๖๖๔๙

สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขต สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๒ พิษณุโลก

ด้วย สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย มีภารกิจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว นโยบาย ภารกิจสำคัญ ผลงานเด่น นวัตกรรม รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของกรมอนามัย เพื่อสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึง และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมอนามัย และมีแผนดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรม กรมอนามัย พิจารณาแล้วเห็นว่า นางสาวธัญจนพร สุกสด ตำแหน่ง ผู้จัดการกลุ่มภารกิจ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ มอบหมายให้ นางสาวจุฑามาศ เกษมสุขสถาพร ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐ เป็นผู้ประสานงาน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวินัย รอดไทร)
เลขานุการกรม

กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๐
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ library@anamai.mail.go.th

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. นางศุภรัตน์ อสุวพงษ์พัฒนา
   ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
   สังกัด สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย
   โทรศัพท์ 0 2590 4472

2. นายคัมภีร์ งานดี
   ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
   สังกัด กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ
   โทรศัพท์ 0 2590 4196

3. นางสาวธัญจนพร สุกสด
   ตำแหน่ง ผู้จัดการกลุ่มภารกิจ
   สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 2 พิษณุโลก
   โทรศัพท์ 055 245 111