

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

The Relation Between Intra – Organizational Communication and Personnel's
Operational Efficiency of Office of the President, Mahidol University

จักรกฤษณ์ พางาม

Chakrkrishna Bhangam

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้อำนวยการพิเศษ) กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

Email: chakrkrishna.bha@mahidol.ac.th

Received: December 16, 2021

Revised: October 10, 2022

Accepted: October 10, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานอธิการบดี จำนวน 128 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารระดับเดียวกัน (Mean = 4.24, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (Mean = 4.24, S.D. = 0.67) และน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารแนวทแยง (Mean = 3.75, S.D. = 1.26) 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า (Mean = 4.18, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Mean = 4.01, S.D. = 0.55) และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน (Mean = 3.78, S.D. = 1.00) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้านเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ซึ่งด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = .611$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแนวทแยง ($r = .521$) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ($r = .317$) อยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the intra – organizational communication of Office of the President, Mahidol University 2) to study the operational efficiency of Office of the President, Mahidol University 3) to study the relation between Intra – organizational communication and personnel's operational efficiency of Office of the President, Mahidol University. The samples used on unit of analysis was obtained by multistage random sampling were 128 persons work for Office of the President, Mahidol University. The instrument used was a questionnaire and analysis data by statistical processing software package. The statistics used in data analysis were frequency value, percentage, mean, standard deviations (S.D.), and Pearson's correlation coefficient.

The result of the study were as follows 1) The intra – organizational communication of Office of the President, Mahidol University in the overall image was the most average level (Mean = 3.98, S.D. = 0.65) from high to low as follows (1) horizontal communication (Mean = 4.24, S.D. = 0.62) (2) downward communication (Mean = 4.24, S.D. = 0.67) and (3) diagonal communication (Mean = 3.75, S.D. = 1.26) 2) The operational efficiency of Office of the President, Mahidol University in the overall image was the most average level (Mean = 3.97, S.D. = 0.65) from high to low as follows (1) worthwhile (Mean = 4.18, S.D. = 0.58) (2) working time (Mean = 4.01, S.D. = 0.55) and (3) workload (Mean = 3.78, S.D. = 1.00) 3) The relation between Intra – organizational communication and personnel's operational efficiency of Office of the President, Mahidol University were positive correlations in every aspect and the most correlations level from high to low as follows (1) downward communication ($r = .611$) (2) diagonal communication ($r = .521$) and (3) upward communication ($r = .317$).

Keywords: Intra – Organizational Communication, Operational Efficiency, Mahidol University

1. บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 (Mahidol University Strategic Plan 2018 - 2037) ในยุทธศาสตร์ที่ 4 Management for Self-Sufficiency and Sustainable Organization ซึ่งมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal) ที่สำคัญประการหนึ่งเพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยโดยกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ (Strategic Initiatives) อาทิ การวางระบบสื่อสาร และผลักดันให้มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างทั่วถึงทั้งมหาวิทยาลัย ตลอดจนการจัดทำและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปยังทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยและสร้างระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการผลักดันยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยซึ่งในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีความเหมาะสม

ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุดในการพัฒนางาน เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ทำให้เกิดการ พัฒนา โดยการพัฒนามูลฐานให้มีความรอบรู้ ทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานและการพัฒนางานองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล [1] และในส่วนของการสื่อสารนับเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการที่สำคัญ

ในการบริหารงานเพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้นบทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานทั่ว ๆ ไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือมีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับสาร มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอและใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา [2]

การสื่อสารสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กรซึ่งหากการสื่อสารภายในองค์กรนั้นขาดคุณภาพที่ดีก็จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการประสานงานขององค์กรนั้นก็อาจไม่มีประสิทธิภาพเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ เนื่องจากการสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทักษะคิด และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้จากเหตุผลข้างต้น “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร [2]

จึงสรุปได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดซึ่งเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กรซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานคือ ทักษะการสื่อสารโดยการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ รับรู้ รับทราบ ทำความเข้าใจ ตลอดจนเรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรตั้งแต่บุคลากรระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมในการประสานงานของบุคลากรเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกันอันจะเอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบกับมหาวิทยาลัยมหิดลได้วางแนวทางการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ คือ มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก จึงมีความจำเป็นจะต้องมีการศึกษาสภาพการสื่อสารตลอดจนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานอธิการบดีที่มีพันธกิจหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้และการสื่อสารถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 128 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1 ชุด พัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แล้วยกร่างแบบสอบถาม จากนั้นหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า .60 ทุกข้อ ซึ่งถือว่านำไปใช้ได้ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .813 ถือว่ามีความเชื่อมั่นสูงจึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) 2) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของบุคลากร ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 128)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	17.19
หญิง	106	82.81
รวม	128	100.00
2. อายุ		
18 – 30 ปี	31	24.22
31 – 40 ปี	57	44.53
41 – 50 ปี	29	22.66
51 – 60 ปี	10	7.81
60 ปี ขึ้นไป	1	0.78
รวม	128	100.00

(n = 128)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	1	0.78
พนักงานมหาวิทยาลัย	89	69.53
พนักงานส่วนงาน	14	10.94
ลูกจ้างเงินงบประมาณ	7	5.47
ลูกจ้างเงินรายได้	7	5.47
ผู้ปฏิบัติงานโรงเรียน	10	7.81
รวม	298	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	7.03
ปริญญาตรี	71	55.47
สูงกว่าปริญญาตรี	48	37.50
รวม	298	100.00
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	52	40.63
6 – 10 ปี	38	29.69
11 – 15 ปี	19	14.84
16 ปี ขึ้นไป	19	14.84
รวม	128	100.00
6. หน่วยงาน		
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	6.25
กองแผนงาน	3	2.34
กองกฎหมาย	2	1.56
กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	17	13.28
กองกิจการนักศึกษา	9	7.03
กองคลัง	11	8.59
กองทรัพยากรบุคคล	6	4.69
กองบริหารการศึกษา	5	3.91
กองบริหารงานทั่วไป	11	8.59
กองบริหารงานวิจัย	4	3.13
กองพัฒนาคุณภาพ	2	1.56

(n = 128)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
กองวิเทศสัมพันธ์	2	1.56
ศูนย์จัดตปัญหาศึกษา	2	1.56
ศูนย์ตรวจสอบภายใน	1	0.78
ศูนย์บริหารความปลอดภัย	1	0.78
อาชีพอนามัยและภาพแวดล้อมใน		
การปฏิบัติงาน		
ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง	1	0.78
ศูนย์บริหารสินทรัพย์	1	0.78
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัย	1	0.78
โครงการจัดตั้งสถาบันสิทธิ	3	2.34
มนุษยชนและสันติศึกษา		
โครงการจัดตั้งวิทยาเขต	17	13.28
นครสวรรค์		
โครงการจัดตั้งวิทยาเขต	6	4.69
อำนาจเจริญ		
โครงการจัดตั้งศูนย์เสริมสร้าง	3	2.34
อุตสาหกรรม ชีวภาพจาก		
นวัตกรรม		
โรงเรียนสาธิตนานาชาติ	12	9.38
มหาวิทยาลัยมหิดล		
รวม	128	100.00

จากข้อมูลตามตารางข้างต้นพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 82.81 เพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53 รองลงมา คืออายุ 18 - 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 และน้อยที่สุดคือ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 89 คน รองลงมา คือ พนักงานส่วนงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 และ น้อยที่สุด คือ ข้าราชการจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.47 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา คือ 6 - 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 และน้อยที่สุด 11 - 15 ปี และ 16 ปี ขึ้นไป โดยมีจำนวนกลุ่มละ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน ได้แก่ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

และโครงการจัดตั้งวิทยาเขตนครสวรรค์ หน่วยงานละ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.28 รองลงมา คือ โรงเรียนสาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และน้อยที่สุด ได้แก่ ศูนย์ตรวจสอบภายใน ศูนย์บริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง ศูนย์บริหารสินทรัพย์ และศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

4.2 สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

(n = 128)				
รายด้าน	การสื่อสารภายในองค์กร (X_{tot})	Mean	S.D.	ระดับ
1	ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (X_1)	4.00	0.67	มาก
2	ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_2)	3.92	1.22	มาก
3	ด้านการสื่อสารระดับเดียวกัน (X_3)	4.24	0.62	มาก
4	ด้านการสื่อสารแนวทแยง (X_4)	3.75	1.26	มาก
รวม (X_{tot})		3.98	0.65	มาก

จากข้อมูลตามตารางข้างต้นพบว่าการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม (X_{tot}) อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการสื่อสารระดับเดียวกัน (X_3) มีความเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.24, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (X_1) (Mean = 4.00, S.D. = 0.67) และน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารแนวทแยง (X_4) (Mean = 3.75, S.D. = 1.26) ตามลำดับ

4.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

(n = 128)				
รายด้าน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y_{tot})	Mean	S.D.	ระดับ
1	ด้านปริมาณงาน (Y_1)	3.78	1.00	มาก
2	ด้านคุณภาพงาน (Y_2)	3.91	1.01	มาก
3	ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Y_3)	4.01	0.55	มาก
4	ด้านความคุ้มค่า (Y_4)	4.18	0.58	มาก
5	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Y_5)	4.01	0.52	มาก
รวม (Y_{tot})		3.98	0.53	มาก

จากข้อมูลตามตารางข้างต้นพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y_{tot}) ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยด้านความคุ้มค่า (Y_4) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.18, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Y_3) (Mean=4.01, S.D. = 0.55) และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Y_5) (Mean = 4.01, S.D. = 0.52) และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน (Y_1) (Mean=3.78, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

(n=128)

การสื่อสารภายในองค์กร ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	X_1	X_2	X_3	X_4	Y_{tot}
ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (X_1)	1	.477**	.403**	.282**	.611**
ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_2)		1	.386**	.118	.317**
ด้านการสื่อสารระดับเดียวกัน (X_3)			1	.230**	.459**
ด้านการสื่อสารแนวทแยง (X_4)				1	.521**
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (Y_{tot})					1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากข้อมูลตามตารางข้างต้นพบว่าตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล (Hinkle D.E. 1998, p.118).เป็นรายด้านพบว่าด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (X_1) มีความสัมพันธ์สูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .611$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแนวทแยง (X_4) อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .521$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_2) อยู่ในระดับต่ำ ($r = .317$)

5. อภิปรายผลการวิจัย

5.1 การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสื่อสารระดับเดียวกันที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเป็นเรื่องปกติของบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานย่อมจะต้องมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในระดับเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น การประสานงานการพูดคุย ประึกษาหารือเกี่ยวกับการทำงาน ตลอดจนเรื่องส่วนตัวต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะเป็นแนวอนกกล่าว คือ บุคคลจะมีระดับเท่ากันหรือใกล้เคียงกันไม่มีอำนาจสั่งการหรือบังคับบัญชาและมีลักษณะที่เป็นกันเอง ไม่ต้องมีความเกรงใจมาก เหมือนเพื่อน เหมือนพี่ เหมือนน้อง

ไม่จำกัดเวลา เช่น เวลางาน เวลาพักกลางวัน ตลอดจนวันหยุดต่าง ๆ จึงทำให้ด้านการสื่อสารระดับเดียวกัน เป็นด้านที่สูงที่สุด ซึ่งผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) [4] พบว่าการสื่อสารระดับบุคคลและหน่วยงานมีมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร [5] โดยผลการวิจัยในส่วนของด้านการสื่อสารแนวนอนหรือการสื่อสารระดับเดียวกันของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสื่อสารแนวทแยง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการสื่อสารแนวทแยงเป็นการสื่อสารข้ามฝ่ายข้ามระดับหรือหน่วยงาน เป็นการสื่อสารด้านที่น้อยที่สุด ถึงอย่างไรก็ตามในส่วนของคุณภาพการสำนักงานอธิการบดีอยู่ในระดับมาก ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เป็นปกติเนื่องจากบุคคลเมื่อทำงานในหน่วยงานย่อมที่จะมีการติดต่อประสานงานในเบื้องต้นกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของหน่วยงานตนเองเป็นอันดับแรก หากมีความจำเป็นก็จะติดต่อประสานงานกับบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ หรือเป็นการสื่อสารข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ โดยภาพรวม ซึ่งเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งแนวนโยบายหรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ยกตัวอย่าง เช่น กองทรัพยากรบุคคลแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสวัสดิการของบุคลากรให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาวเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช [2] ได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามสายงานหรือการสื่อสารแนวทแยงของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่าการสื่อสารข้ามสายงานหรือการสื่อสารแนวทแยงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และได้มีการอภิปรายเพิ่มเติมว่าแม้พนักงานจะมีการสื่อสารข้ามสายงานแต่พนักงานก็ยังให้ความสำคัญกับงานของผู้บังคับบัญชาโดยตรง (การสื่อสารจากบนลงล่าง) มากกว่าผู้บังคับบัญชาจากหน่วยงานอื่น ๆ กรณีเช่นนี้ปัญหาการสั่งการข้ามสายงานก็ยากที่จะเกิดขึ้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบนลงล่างกล่าวคือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้รับทราบถึงนโยบายของผู้บริหารและนำมาปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรมอันจะส่งเสริมให้หน่วยงานดำเนินงานตามเป้าประสงค์หรืออุดมการณ์ของหน่วยงานในส่วนของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีการปรึกษาหารือกันได้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเนื่องจากมีผู้ที่คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาหรือให้ความคิดเห็นต่าง ๆ และการสื่อสารระดับเดียวกันจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นกันเองสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานและยังช่วยสร้างเสริมบรรยากาศการทำงานในหน่วยงานให้มีความเป็นกันเองเหมือนพี่ เหมือนน้อง เหมือนญาติสนิท มิตรสหาย ทำให้รู้สึกอบอุ่นเหมือนครอบครัว และยังจะช่วยให้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และสุดท้ายเป็นเรื่องของการสื่อสารแนวทแยงจะช่วยให้บุคลากรของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยประสานงานเพื่อภารกิจของมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรแต่ละหน่วยงานหรือทั้งมหาวิทยาลัยได้รับรู้ รับทราบข้อมูลที่จำเป็นและที่เพียงพอ ตลอดจนนโยบายหรือทิศทางของมหาวิทยาลัยโดยการสื่อสารภายในองค์กรที่อยู่ในระดับมากซึ่งถือเป็นเรื่องที่ดีเนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ

5.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งบุคลากรแต่ละคนจะปฏิบัติงานโดยยึดมาตรฐานการปฏิบัติงานมีตัวชี้วัดในเรื่องของความคุ้มค่าอยู่ในมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดตัวชี้วัดเรื่องของความคุ้มค่าเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญในข้อตกลงการปฏิบัติงาน (Performance Agreement : PA) ของบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคนซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีจะต้องพิจารณาตัวชี้วัด ในเรื่องของความคุ้มค่าด้วย ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้กำหนดค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย (Mahidol Core Value) M – A – H – I – D – O L ในส่วนของ “A” Altruism “มุ่งผลเพื่อผู้อื่น” ได้กำหนดตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavior Indicators) ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ดูแลรักษาทรัพยากรและผลประโยชน์ของหน่วยงาน และใช้อย่างคุ้มค่าเสมือนประโยชน์ของตน (Societal Responsibility) ซึ่งผลการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตปทุมธานี – บางบัวทอง โดยผลการวิจัยในส่วนของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคุ้มค่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตปทุมธานี – บางบัวทอง [6] อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก คือ ด้านปริมาณงาน เป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปริมาณงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นมหาวิทยาลัยที่กำลังพัฒนาซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่ท้าทายเป็นอย่างมาก คือ การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) โดยการที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกได้นั้น มหาวิทยาลัยจะต้องขับเคลื่อนในหลายส่วนและหลายด้านไปพร้อมกัน ๆ จึงเกิดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ มากมาย เช่น ด้านการวิจัย ด้านการศึกษา ด้านการให้บริการสุขภาพ เป็นต้น ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีภาระงานเพิ่มขึ้นและมีบุคลากรบางส่วนอาจมีภาระงานเกิน และเมื่อพิจารณาลงไปในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในรายชื่อ มีข้อมูลสำคัญที่บ่งชี้เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจุบันหน่วยงานที่ตนสังกัดมีอัตรากำลังสอดคล้องกับปริมาณงาน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวคือ การสื่อสารภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งได้อธิบายโดย มนัสกวิญ ขางประยูร [7] คือ การสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้ภารกิจขององค์กรดำเนินต่อไปและสามารถช่วยในการประสานงานของหน่วยงานในแง่ของการบริหารองค์กร การสื่อสารส่งผลให้เกิดความหมายทำให้บุคลากรคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้ และทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร โดยการสื่อสารถูกนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจการสร้างความสำเร็จเฉพาะด้านการสร้างความเจริญ และพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมทั้งการติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่น ๆ

การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นด้านที่สำคัญที่สุดเนื่องจากการที่บุคลากรปฏิบัติงานภายในหน่วยงานจะต้องเข้าถึงการสื่อสารจากผู้ที่อยู่ในลำดับเหนือขึ้นไปจากระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของผู้บริหารโดยการสื่อสารจากบนลงล่างเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานและเป็นกลยุทธ์ที่ผู้บริหารจะต้องเรียนรู้ที่จะใช้เครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพนี้เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามนโยบายที่ได้วางไว้ ทั้งนี้ จะต้องมีการพิจารณาในเรื่องของโครงสร้างการบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรประกอบด้วยจะยิ่งทำให้การใช้กลยุทธ์การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสอดคล้องกับ กษกร เอี่ยมวิม้งสา [8] ได้อธิบายว่าการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ให้ โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลและสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความเข้าใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมที่ทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดหรือระดับใดก็ตาม เนื่องจากมีความสำคัญทั้งในแง่ของบุคคลที่จำเป็นจะต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็นและทัศนะต่าง ๆ หรือในแง่ขององค์กรที่จะช่วยเสริมสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร และเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ตลอดจนสร้างความมั่นคงยั่งยืนให้กับองค์กรได้โดยการติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นหัวใจที่สำคัญของระบบองค์กรที่ว่าได้

การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่ได้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะเป็นการสื่อสารในลักษณะของผู้ปฏิบัติงานสื่อสารไปยังผู้ที่อยู่ในลำดับเหนือขึ้นไป เช่น การขอคำแนะนำ การขอคำปรึกษา การรายงานปัญหา การรายงานความคืบหน้า หรือรายงานผลการดำเนินงาน จะเห็นได้ว่าการสื่อสารดังกล่าวเป็นการสื่อสารในลักษณะการขอคำแนะนำและการแจ้งเพื่อทราบ ซึ่งไม่ได้มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่าใดนัก ซึ่งตรงกันข้ามกับการสื่อสารจากบนลงล่างที่เป็นลักษณะของการบังคับบัญชา การสั่งการ การควบคุม และการกำกับดูแล จะทำให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลศึกษาวิเคราะห์นี้ได้สอดคล้องกับด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งได้อธิบายในข้างต้นเนื่องจากเป็นด้านที่ตรงกันข้าม

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในลักษณะของประชาคม กล่าวคือ การเปิดพื้นที่ให้บุคลากรสำนักงานอธิการบดีทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันหรือพร้อมกันในคราวเดียว โดยมาจากบุคลากรหลากหลายกลุ่ม

เช่น ระดับผู้บริหาร ระดับผู้อำนวยการ ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งเสริมในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กร โดยการเปิดพื้นที่ให้บุคลากรทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันหรือพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมาจากบุคลากรหลากหลายกลุ่มนั้นเป็นรูปแบบการสื่อสารทุกด้านจะช่วยให้สำนักงานอธิการบดีได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและรอบด้านในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานของส่วนงาน โดยการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวมีเพียงกิจกรรม Meet the President ซึ่งเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัยไม่ได้เฉพาะส่วนของสำนักงานอธิการบดี

6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งต่อไป 1) ควรมีการประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์หรือวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาสนับสนุนข้อค้นพบต่าง ๆ ทำให้ผลการศึกษาวิเคราะห์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น 2) ควรศึกษาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการพยากรณ์เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อกันโดยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) 3) ควรทำการศึกษาวิเคราะห์เรื่องในเนื้อหานี้โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้น เช่น จากส่วนงานทั้งหมดของมหาวิทยาลัยจะทำให้ได้ผลการศึกษาในภาพกว้างทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] จรัสวัฒน์ ไตรรัตน์, “การจัดการบุคลากรสำนักงาน,” เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการงานสำนักงาน ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 หน่วยที่ 4. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- [2] จันทรา มังกรศักดิ์สิทธิ์, “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช,” วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ, 2556.
- [3] ทรงธรรม ชีระกุล, “การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร,” วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, ปีที่ 18, ฉบับที่ 1, เมษายน – กันยายน, 2548.
- [4] แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเตค แสตนดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน),” การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2559.
- [5] เบญจวรรณ แจ่มจรรย์, “ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร,” การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี, 2558.
- [6] พรทิพย์ เกิดจำ, “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตปทุมธานี – บางบัวทอง,” วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม, 2557.
- [7] มนัสกัญญา ช่างประยูร, “เทคนิคและศิลปะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ,” เอกสารประกอบการบรรยาย. [Online]. Available: <http://tls.labour.go.th/2022/attachments/article/1007/hrdg-08-01-62-01.pdf> [Accessed: 25 กันยายน 2565]
- [8] กชกร เอี่ยมวิม้งสา, “การสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ,” การค้นคว้าอิสระ ว.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 2558.