

ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคม ขององค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์

The Relationship of Communication to the Work Efficiency within Non-profit Organization: A Case Study of Sisters Foundation for LGBTQ

นัฐดา เพ็ชรปันกัน ศิริยา แซ่จิ่ง สุภัชชา ฝั่งชลจิตร* ชุติมณณ์ สุภาศรี และทัชชกร สัมมะสุต
Natlada Phetpankan, Siriya Saejueng, Supatcha Fungcholjit*, Chutimon Suphasri, and Touchakorn Sammasut

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus, Chonburi 20230

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: special66by4g@gmail.com

Received: 22 February 2024, Revised: 15 May 2024, Accepted: 26 June 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์ มูลนิธิซึ่งทำงานช่วยเหลือสังคมโดยเอากลุ่ม LGBTQ เกี่ยวกับโรคเอดส์ การโดนทำร้าย การดำเนินชีวิตในสังคม โดยเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของมูลนิธิซิสเตอร์ ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ปราจีนบุรี กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent One-Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีอายุ 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.00 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 84.8 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 16.3 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.0 ประสบการณ์ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาของศูนย์มีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้กลุ่มตัวอย่างดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงาน มูลนิธิซิสเตอร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมองค์กรไม่แสวงกำไร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรไม่แสวงกำไร กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ

Abstract

This research aimed to study the relation of communication to the work efficiency in the non-profit organizations in the sisters foundation. sisters foundation is the non-profit approach. That frees on help LGBTQ groups with Aids. The samples used were 400 employees from the sisters foundation of Chonburi, Rayong, Chantaburi, Prachin Buri, Bangkok, Chiang Rai, and Chiang Rai. The research instrument was a questionnaire. The statistics used were percentages, mean, standard deviation, t-test, and LSD comparison.

The results finding were as follows: a majority of respondents were female (43.3%), aged 32 (11.0%), holders of a college degree (84.8%), activity officers (16.3%), income of 20,001 baht or more (67.0%), and work experience 6-10 years (43.5%). Personnel in the organization can convey information related to their work. The Director of sisters foundation gave work orders, explaining the details of the work to sample so that proceed quickly. The sample were different in sex, age, educational level, position, income and work experience.

Keywords : Communication, Organizational Communication, Work Efficiency, Non-Profit Organization, LGBTQ

บทนำ

ศูนย์บริการสุขภาพชุมชนคนข้ามเพศ มูลนิธิซิสเตอร์ (Sisters Foundation) ซึ่งประกอบด้วย มูลนิธิซิสเตอร์ในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ปราจีนบุรี กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และเชียงราย นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายในประเทศ เครือข่ายระดับประเทศ ร่วมงานกันกับเครือข่ายเพื่อนกระเทยไทย อาทิเช่น FOR SOGI มูลนิธิเพื่อสิทธิและความเป็นธรรมทางเพศ และ APTN มูลนิธิเอเชียแปซิฟิก ทรานส์เจนเดอร์เน็ตเวิร์ค (มูลนิธิเพื่อคนข้ามเพศระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก) และภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคมในพื้นที่ ทั้งนี้มูลนิธิซิสเตอร์ มีหน้าที่ เปิดให้บริการรับคำปรึกษาและแนะนำในเรื่องของสุขภาพสำหรับสาวประเภทสองในหลายๆด้าน ทั้งด้านสุขภาพทางเพศ สิทธิทางเพศ และสิทธิมนุษยชน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ องค์กรแห่งความดีเยี่ยมที่มุ่งมั่นพัฒนาต้นแบบบริการที่เป็นมิตรเพื่อตอบสนองความต้องการของสาวประเภทสองให้มีสุขภาวะและคุณภาพชีวิตที่ดีตามหลักสิทธิมนุษยชน และพันธกิจ คือ ซิสเตอร์ให้บริการที่ส่งเสริมและเติมเต็มคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สาวประเภทสองเป็นผู้นำและเป็นต้นแบบในเรื่องการทำงานกับสาวประเภทสองในประเทศไทยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการติดต่อสื่อสารที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานในองค์กร การดำเนินงานการทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรล้วนต้องอาศัยการสื่อสาร อาทิเช่น การมอบหมายงาน การประสานงาน การติดตามควบคุมการทำงาน [1] การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะประกอบไปด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การตัดสินใจ การใช้แรงกระตุ้นจูงใจในบุคลากร และการประเมินผลงานจะเห็นได้ว่าหลักเกณฑ์ในการบริหารงานในองค์กรล้วนมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในองค์กร [2]

จากสถานการณ์ในปัจจุบันการสื่อสารเป็นเครื่องมือนำไปสู่การรับรู้ข้อมูลที่อาจสร้างทำความเข้าใจถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งภายในองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปสู่ระดับปฏิบัติงาน ทำให้สามารถมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างแม่นยำเหมาะสมและการพ่วงการไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ [3] เนื่องจากในแต่ละองค์กรจะมีการสื่อสารภายในที่มีรูปแบบเฉพาะซึ่งอาจต้องอาศัยการสื่อสารด้วยเทคนิคที่เหมาะสมทั้งกับผู้ที่ได้รับประโยชน์และผู้ที่เกี่ยวข้องจากนโยบาย เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และโน้มน้าวผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีการสนับสนุนและทำงานตามนโยบายโดยยอมรับว่าเป็นภารกิจของตนที่สำคัญจะต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้น "กลยุทธ์การสื่อสาร" จึงเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำไปใช้ในการบริหารการจัดการองค์กรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสูงสุดแก่องค์กรจากการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสาร ที่ทำให้องค์กรมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ การบริหารงานที่ดีขึ้น พบว่าโดยการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในองค์กรและสังคมในองค์กรที่ดีชัดเจนแล้วจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางตรงกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเชื่อมความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นระหว่างบุคลากรในองค์กรและเกิดความพึงพอใจที่ดีของบุคลากร ทราบนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสื่อสารภายในองค์กรร่วมกันที่อาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทิศทางบวก [4]

ผู้วิจัยจึงสนใจเลือกศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์ เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการเลือกปฏิบัติต่อกันทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงผลกระทบกระบวนการปรับตัวที่เกิดขึ้นและสุดท้ายยังจะข้อเสนอแนะทางการช่วยเหลือของสตรีข้ามเพศ

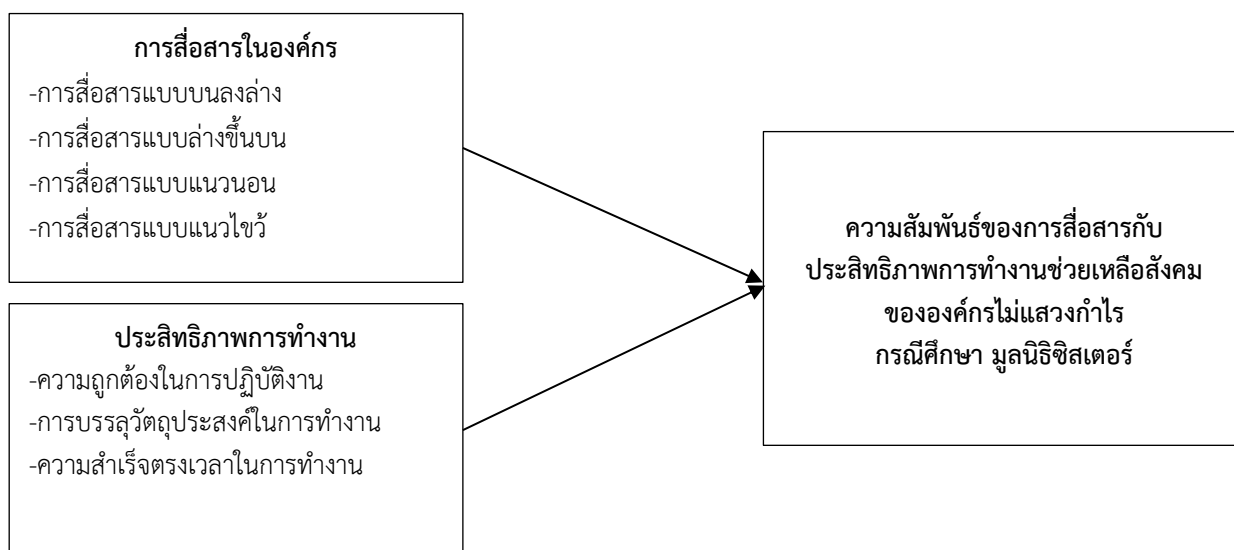
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพทั่วไปที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Quantitatively Research) ประชากร คือ บุคลากรของมูลนิธิซิสเตอร์ เนื่องจากมีพฤติกรรมของการทำงานภายในองค์กรและสามารถค้นคว้าหาข้อมูลขององค์กรเปรียบเสมือนประเมนการทำงานของแต่ละฝ่ายเพื่อประกอบการทำวิจัยซึ่งจะไม่ทราบประชากรที่แน่ชัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของมูลนิธิซิสเตอร์ ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ปราจีนบุรี กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และเชียงราย ด้วยการใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่มีการเก็บตัวอย่างจริง เพื่อป้องกันการผิดพลาด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ของการสื่อสาร ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจะเป็นในลักษณะข้อคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างก่อนดำเนินการจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นจึงนำผลการทดสอบมาคำนวณทางสถิติเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ซึ่งใช้ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach) ทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ที่จัดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ [5] โดยพบว่าผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.94 โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสื่อสารในองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.72 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.90 และความสัมพันธ์ของการสื่อสาร มีค่าเท่ากับ 0.86

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

คณะผู้วิจัยทำการนำเสนอแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้กับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และสอดคล้องตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาทางอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความกรุณาพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของเครื่องมือ โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เท่ากับ 1 สรุปได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ได้ เนื่องจากมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้มุ่งเน้นศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมของ องค์กรไม่แสวงกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิซิสเตอร์ โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey) คือการทำแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา มาใช้ประกอบการจัดทำงานวิจัย โดยคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. คณะผู้วิจัยนำเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลภายใต้รูปแบบสอบถามออนไลน์ Google Forms เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายอย่างครอบคลุม
2. คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในกลุ่มองค์กรมูลนิธิชิสเตอร์ ทั้งเพศหญิง ชาย และ LGBTQ+ ไม่จำกัดช่วง อายุ จำนวน 400 คน
3. คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายในเดือนธันวาคม 2566 - มกราคม 2567 จนครบตามเป้าหมาย จำนวน 400 คน และปิดรับการตอบแบบสอบถามจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปทำการวิเคราะห์ค่าสถิติจากโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ Statistical Package For Social Science (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science (SPSS) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent One-Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.3 มีอายุ 32 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 339 คน คิดเป็น ร้อยละ 84.8 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของศูนย์มีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่าน ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	2.95	1.113	ปานกลาง
2. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาของศูนย์	3.30	0.976	ปานกลาง
3. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและกิจกรรมถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน	3.05	1.167	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ	3.41	1.044	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูล ข่าวสาร	3.48	1.189	มาก
6. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับในหน่วยงานของศูนย์ในยามปกติและคับขัน	3.59	1.047	มาก
7. บุคลากรในองค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้	4.55	0.643	มากที่สุด
รวม	3.47	0.643	มาก

(n = 400)

จากตารางที่ 1 พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.643) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรในองค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.643) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ มีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้กลุ่มตัวอย่างดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 (S.D. = 1.113)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี	2.98	1.102	ปานกลาง
2. ท่านทำงานได้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	3.20	1.026	ปานกลาง
3. มีการสนับสนุนให้เสนอผลงานทำกิจกรรมเพื่อความก้าวหน้า	3.31	1.071	ปานกลาง
4. ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์โดยไม่มีการผิดพลาด	3.45	1.073	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ตามปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนด	3.01	1.020	ปานกลาง
6. มีการให้เกียรติเคารพซึ่งกันและกันในงานและกิจกรรม	3.40	1.057	ปานกลาง
7. ท่านได้มีการปรับปรุงพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการเพิ่มความรู้อีกเพื่อเอามาใช้ในการทำงาน	3.15	1.179	ปานกลาง
8. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้	3.62	1.024	มาก
รวม	3.26	0.609	ปานกลาง

(n = 400)

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางเหมือนๆ กัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D. = 0.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้อ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เหมือน ๆ กัน ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 (S.D. = น้อยกว่า 1.25) ยกเว้นข้อ 8 กลุ่มตัวอย่างสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = 1.024)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ของการสื่อสาร

ความสัมพันธ์ของการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของศูนย์รับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของท่านอย่างจริงจัง	3.61	1.116	มาก
2. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี	3.66	1.066	มาก
3. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความร่วมมือกันทำงานของผู้ร่วมงานในหน่วยงานของศูนย์	3.47	1.132	มาก
4. ท่านสามารถส่งและรับข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างสะดวก	3.76	1.020	มาก
5. ท่านได้รับการประสานงานสนับสนุนและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานสนับสนุนหรือเพื่อนร่วมงานในส่วนงานอยู่เสมอ	3.62	1.113	มาก
6. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในองค์กร	3.73	1.013	มาก
7. ท่านลงเลที่จะปรึกษาผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น (*)	3.62	1.024	มาก
รวม	3.64	0.725	มาก

(n = 400)

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ของการสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.725) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างสามารถส่งและรับข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 1.020) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเชื่อมั่นในความร่วมมือกันทำงานของผู้ร่วมงานในหน่วยงานของศูนย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 1.132)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานมูลนิธิการศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไร ภาควิชา มูลนิธิการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานช่วยเหลือสังคมขององค์กรไม่แสวงกำไรในหน่วยงานของมูลนิธิศึกษาธิการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกันผู้วิจัยเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่ง รายได้ แต่รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร อาจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ด้านข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้บรรยากาศในองค์กร อุปสรรคการสื่อสารใน

องค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการและปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านทัศนคติ ดังเช่น งานวิจัยของ ญฐอร กิตติลาภิน [6] ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารจากบนลงล่าง รองลงมาคือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแนวนอนปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและรองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสาร งานวิจัยของพิติดา แจ้งกิจจา [7] ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรมีความถี่ (ครั้ง/เดือน) จากสื่อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับ 1 (บันทึกข้อความ/หนังสือเวียน) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในแบบบนลงล่าง ด้านเนื้อหา และทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในแนวนอน ด้านช่องทาง และทัศนคติต่อรูปแบบการสื่อสารภายในแบบบนลงล่าง ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง แบบล่างขึ้นบน ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง และแบบแนวนอน ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรม การเข้าร่วมกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัยงานวิจัยของวัลลภา ใหม่คง และคณะ [8] ที่พบว่า ปัจจัยสนับสนุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับที่สูงในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายการพบว่าปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์การสื่อสารด้านมนุษย์สัมพันธ์และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันงานวิจัยของกาญจนา ชุมสงค์ และชุตีกร ประยูรเกียรติ [9] ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของรัชก เชื้อแพทย์ [10] ที่พบว่า อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารระดับปานกลางภายในองค์กรเชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับแนวคิดของวิเชียร วิทยอุดม [11] ที่กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสารแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุมแนวคิดของZaremba [12] ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรนั้น ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้ตระหนักถึงกิจกรรมต่าง ๆ เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของญฐอร กิตติลาภิน [6] ที่พบว่า อายุ ระดับ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ ของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 งานวิจัยของสุดาพร ทองสวัสดิ์ และคณะ [13] ที่พบว่า วิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ iOffice โดยช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่จำเป็นต้องการค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่และเพื่อเป็นการใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในขององค์กรลงไปถึงยังตำแหน่งระดับล่าง แม้ว่าจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชาตามสายงาน (Top Down) จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายงานวิจัยของวัลลภา ใหม่คง และคณะ [8] ที่พบว่า เพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกันงานวิจัยของชนาพร สิวารักษ์กานกุล [14] ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง กับหัวหน้างานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากงานวิจัยของจุฬิ ปัญญาสาร [15] ที่พบว่า การสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของรัชก เชื้อแพทย์ [10] ที่พบว่า ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม โรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของณฤมล อมรรัตน์วิทยา และจรัส อติวิทยารณ [16] ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของบุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากข้อค้นพบว่า มีโอกาสการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหามาของรูปแบบการสื่อสาร ดังนั้น มูลนิธิซิสเตอร์ควรมีช่องทางการแสดงความคิดเห็น เช่น Message ขององค์กร เพื่อให้บุคคลภายในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นไปยังหน่วยงาน เพื่อได้รับความความคิดเห็นที่แตกต่างหรือสามารถแสดงออกได้

1.2 จากข้อค้นพบว่า สามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นมูลนิธิซิสเตอร์ ควรมีนโยบายหรือการปฏิบัติเป็นตัวอย่างของการโต้แย้งได้ หรือความแตกต่างของความคิดเห็นเป็นเรื่องปกติที่สามารถทำได้ จนเป็นค่านิยมของวัฒนธรรมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วยเหลือสังคมมากขึ้น

1.3 จากข้อจากข้อค้นพบว่า สามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้อำนวยการได้ ดังนั้นมูลนิธิซิสเตอร์ควรมีการควมมีการอบรมในแต่ละฝ่ายเพื่อละลายพฤติกรรมและปฏิบัติตนเป็นในองค์กรที่ดีตามหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของคณาภายในองค์กรปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารของผู้อำนวยการกับองค์กรการสื่อสารด้วยการไปประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชนทั่วไป

2.2 ควรศึกษาประชากรอื่นๆ เช่น ประชาชนทั่วไป บุคคลภายในองค์กร

2.3 ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่นๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต

เอกสารอ้างอิง

- [1] สมศักดิ์ ขาวลาภ. ภาวะผู้นำ การจูงใจและทีมงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2544
- [2] ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์. ผู้บริหารกับการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 2558;8:1-19.
- [3] เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร [ดุชนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2557
- [4] ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. การสื่อสารภายในองค์กรสาธารณสุข. วารสารวิชาการสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2557; 15: 112-120.
- [5] ศิริชัย กาญจนวาศี. ทฤษฎีการทดสอบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
- [6] ณฐอร กิตติลาภิน. รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) [ดุชนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2560.
- [7] พิตติดา แจ่มกิจจา. ทศนคติที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในและพฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร กรณีศึกษาวิทยาลัย นวมินทราชินราชมงคล [ดุชนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2560.
- [8] วิไลดา ใหม่คง, รัตน์กมล บวชดิน, ศศิธร จบจันทร์, วรณภรณ์ บริพันธ์ และเจษฎา นกน้อย. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา. Walailak Procedia 2561; 1: 76
- [9] กาญจนา ชุมสงค์ และชุตติกร ประยูรเกียรติ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารภายในองค์กรภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. บทความในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 วิทยาลัยนครราชสีมา; 30 มีนาคม 2562; วิทยาลัยนครราชสีมา. จังหวัดนครราชสีมา: 2562. 342-354.
- [10] รัชชก เชื้อแพทย์. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [ดุชนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา; 2563.
- [11] วิเชียร วิทย์อุดม. พฤติกรรมองค์กร ฉบับแนวใหม่ (Organization Behavior). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธนัชากรพิมพ์; 2556.
- [12] Zaremba, A.J. Organizational Communication: Foundations for business & management. Mason, Ohio: Thomson South-Western; 2003.
- [13] สุตาพร ทองสวัสดิ์, จารุมาศ เสนหา, สวຍ หลักเมือง, ฐานันท์ ตั้งจุจกุล และชุตติกาญจน์ วิทยาพันธ์ประชา. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่; 23 มิถุนายน 2559; มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. จังหวัดสงขลา: 2559. 1337-1345.
- [14] ชนาพร สิวารักษ์กานกุล. รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส จำกัด. [ดุชนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2561.
- [15] รุจิ ปัญญาสาร. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. [ดุชนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2562
- [16] ณฤมล อมรัตน์วิทยา และจรัส อดิวิทย์ภรณ์. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่; 25 มิถุนายน 2564; มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. จังหวัดสงขลา: 2564. 1035-1048.