

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยขององค์กรธุรกิจ ตลอดจนศึกษาปัญหา/อุปสรรคของการสื่อสาร และวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ โดยศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทยและมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้รับผลของการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 400 ชุด โดยแบบสอบถามที่ได้ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้นประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบ และแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนของการคิดเห็นนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบประเมินค่าและกำหนดให้เป็น 4 ระดับดังนี้มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

สำหรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง
- ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบและกระบวนการสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้สื่อสาร ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลขององค์กร
- ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	159	39.75
หญิง	239	59.75
ไม่ระบุ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ มีจำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเป็นเพศชายจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.75 สำหรับผู้ที่ไม่ระบุเพศนั้นมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	175	43.75
30-39 ปี	142	35.50
40-49 ปี	61	15.25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	17	4.25
ไม่ระบุ	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คือ มีจำนวนทั้งสิ้น 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ ผู้มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และผู้มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	20.25
ปริญญาตรี	261	65.25
ปริญญาโท	45	11.25
อื่นๆ	11	2.75
ไม่ระบุ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ มีจำนวน 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมา ได้แก่ ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.25 และผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	212	53.00
6-10 ปี	80	20.00
11-15 ปี	46	11.50
16-20 ปี	33	8.25
มากกว่า 20 ปี	27	6.75
ไม่ระบุ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี คือ มีจำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา ได้แก่ ผู้มีอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 และมีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	15	3.75
ผู้อำนวยการขึ้นไป	3	0.75
ผู้จัดการฝ่าย	21	5.25
ผู้จัดการแผนก	26	6.50
หัวหน้างาน	57	14.25
เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป	258	64.50
อื่นๆ	19	4.75
ไม่ระบุ	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทั่วไป คือ มีจำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาได้แก่ ผู้มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีตำแหน่งผู้จัดการแผนกจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดทุนจดทะเบียน
ขององค์กรธุรกิจ**

ขนาดองค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	118	29.50
10-50 ล้านบาท	102	25.50
51-100 ล้านบาท	35	8.75
มากกว่า 100 ล้านบาท	104	26.00
อื่นๆ	27	6.75
ไม่ระบุ	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ขนาดองค์กรซึ่งวัดจากทุนจดทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท คือ มีจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาได้แก่ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมี ทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงานในองค์กรธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	125	31.25
51-200 คน	89	22.25
มากกว่า 200 คน	186	46.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า จำนวนพนักงานในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีจำนวนพนักงานระหว่าง 51-200 คน จำนวน 89 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 รูปแบบกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จากระดับบนไปสู่ระดับล่าง	161	32.99
จากระดับล่างไปสู่ระดับบน	47	9.63
สื่อสารในระดับเดียวกัน	91	18.65
สื่อสารทั้งจากบนสู่ล่างและจากล่างสู่บน	189	38.73
รวม	488	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทั้งจากบนสู่ล่างและจากล่างสู่บน คือ มีจำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.73 รองลงมา ได้แก่ กระบวนการสื่อสารจากระดับบนไปสู่ระดับล่าง ซึ่งเป็นการสั่งการจากหัวหน้าลงสู่พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.99 และเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.65 โดยการสื่อสารจากระดับล่างไปสู่ระดับบนมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

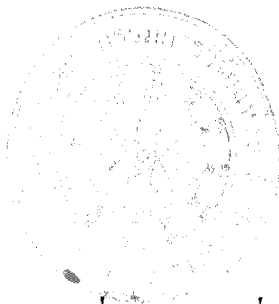
เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประกาศของบริษัท	219	13.94
จดหมาย/บันทึกภายใน	220	14.00
โทรศัพท์ของบริษัท	308	19.61
โทรสาร	210	13.37
โทรศัพท์เคลื่อนที่	201	12.79
เครื่องคอมพิวเตอร์	322	20.50
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)	67	4.26
อื่นๆ	24	1.53
รวม	1,571	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารในองค์กรธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 322 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมา ได้แก่ โทรศัพท์ของบริษัท จำนวน 308 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.61 และใช้จดหมาย/บันทึกภายใน จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ช่องทาง / วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การตีพิมพ์ประกาศของบริษัท	255	14.17
การเขียนจดหมาย/บันทึกภายใน	205	11.39
การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	185	10.28
แจ้งในการประชุม	276	15.33
การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ	156	8.67
การใช้โทรศัพท์ภายใน	199	11.06
การใช้โทรสาร	122	6.78
การรับ-ส่ง อีเมล	252	14.00
การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	121	6.72
การประชุมทางไกล	29	1.61
รวม	1,800	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร จะใช้วิธีการสื่อสารโดยแจ้งในการประชุมมากที่สุด จำนวน 276 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.33 รองลงมาเป็นการตีพิมพ์ประกาศของบริษัท จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.17 และใช้วิธีการแจ้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือรับ-ส่งอีเมล จำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11 ช่องทาง / วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเพื่อการบริหารงาน**

ข้อมูลเพื่อการบริหารงาน เช่น การสั่งงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา / การนำเสนอแผนงานต่าง ๆ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การติดประกาศของบริษัท	108	6.59
การเขียนจดหมาย/บันทึกภายใน	170	10.38
การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	263	16.06
แจ้งในการประชุม	272	16.61
การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ	186	11.36
การใช้โทรศัพท์ภายใน	240	14.65
การใช้โทรสาร	86	5.25
การรับ-ส่ง อีเมลล์	230	14.04
การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	64	3.91
การประชุมทางไกล	19	1.16
รวม	1,638	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ข้อมูลเพื่อการบริหารงาน เช่น การสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชา การนำเสนอแผนงานต่าง ๆ จะใช้วิธีการสื่อสารโดยแจ้งให้ทราบในการประชุมมากที่สุด จำนวน 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.61 รองลงมาได้แก่ เป็นการเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ จำนวน 263 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.06 และใช้วิธีการโทรศัพท์ภายใน จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน

ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การตีพิมพ์ประกาศของบริษัท	223	15.52
การเขียนจดหมาย/บันทึกภายใน	177	12.32
การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	121	8.42
แจ้งในการประชุม	246	17.12
การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ	144	10.02
การใช้โทรศัพท์ภายใน	162	11.27
การใช้โทรสาร	76	5.29
การรับ-ส่ง อีเมลล์	200	13.92
การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	73	5.08
การประชุมทางไกล	15	1.04
รวม	1,437	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น ความเคลื่อนไหวต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ของพนักงาน การจัดกิจกรรมต่างๆ ฯลฯ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแจ้งในการประชุม จำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.12 รองลงมาได้แก่ การตีพิมพ์ประกาศของบริษัทจำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.52 และใช้วิธีการรับ-ส่งอีเมลล์จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.92 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารนั้น มีทั้งหมด 7 หัวข้อ ได้แก่

1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร
4. ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร
5. ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
7. ศักยภาพ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนดังนี้ มากที่สุด = 4 มาก = 3 น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

ส่วนการแปรผลคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ได้ดำเนินการแปรผลออกมาดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ระดับคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.74	หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในระดับน้อยที่สุด
ระดับคะแนนระหว่าง 1.75 - 2.49	หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในระดับน้อย
ระดับคะแนนระหว่าง 2.50 - 3.24	หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในระดับมาก
ระดับคะแนนระหว่าง 3.25 - 4.00	หมายถึง ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 13 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	3.01	0.61	3.02	0.56	3.02	0.58	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เป็นจำนวนมาก	2.84	0.64	2.87	0.54	2.86	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน	3.03	0.65	2.96	0.57	2.99	0.60	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.76	0.71	2.78	0.63	2.78	0.67	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน	2.87	0.63	2.86	0.60	2.87	0.62	มาก
รวม	2.91	0.50	2.90	0.45	2.91	0.47	

จากตารางที่ 13 พบว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชาย และเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายจะให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกันโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02 และกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.76 และ 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามเพศ

ด้านคุณภาพของข้อมูล	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ	2.96	0.63	2.98	0.64	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่านสื่อสารเป็นอย่างดี	2.95	0.57	2.95	0.56	2.95	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน	2.90	0.56	2.94	0.56	2.92	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว	2.93	0.60	2.95	0.60	2.94	0.60	มาก
รวม	2.95	0.48	2.95	0.48	2.95	0.48	

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 และ 2.98 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.90 และ 2.94ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามเพศ

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การตีพิมพ์ของนิตยสาร	2.84	0.81	2.85	0.69	2.85	0.74	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกรายวัน	2.69	0.78	2.72	0.75	2.71	0.76	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	2.79	0.66	2.69	0.76	2.74	0.73	มาก
3.4 แจ้งในการประชุม	2.82	0.71	2.92	0.68	2.89	0.70	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.51	0.90	2.52	0.95	2.52	0.93	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.94	0.90	3.04	0.83	3.00	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.05	0.72	3.16	0.79	3.12	0.76	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	2.82	0.92	2.59	0.91	2.69	0.92	มาก
3.9 โทรสาร	2.37	0.94	2.66	0.86	2.54	0.90	มาก
3.10 การประชุมทางไกล (Video Conference)	1.81	0.97	1.73	0.91	1.76	0.94	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	1.88	0.99	1.86	0.89	1.87	0.92	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)	2.33	0.87	2.39	0.89	2.37	0.89	น้อย
รวม	2.47	0.51	2.52	0.47	2.50	0.48	

จากตารางที่ 15 พบว่า ประสิทธิภาพของสื่อ และช่องทางการสื่อสารในข้อ 3.1-3.9 มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายในโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 และ 3.16 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงให้ความสำคัญกับการใช้อีเมล (E-mail) มากกว่าเพศชาย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 และ 2.94 ตามลำดับ และยังพบว่า การประชุมทางไกล (Video conference) มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของเพศชายในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.81 และสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงจะอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.73 เช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหารจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารสำหรับเพศชายและเพศหญิงในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.88 และ 1.86 ตามลำดับ ในขณะที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารสำหรับเพศชายและเพศหญิงในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 และ 2.39 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามเพศ**

ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.08	0.63	3.11	0.57	3.10	0.59	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.94	0.70	2.83	0.68	2.87	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	3.02	0.62	2.93	0.58	2.97	0.60	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	2.99	0.64	3.01	0.60	3.00	0.61	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.91	0.73	2.92	0.65	2.92	0.68	มาก
รวม	2.99	0.54	2.96	0.49	2.98	0.51	

จากตารางที่ 16 พบว่า ประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08 และ 3.11 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างเพศชายให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91 และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83

ตารางที่ 17 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง จำแนกตามเพศ

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง	2.93	0.71	2.86	0.66	2.89	0.68	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.08	0.92	2.11	0.89	2.10	0.91	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.41	0.91	2.49	0.87	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง	2.88	0.63	2.78	0.69	2.82	0.67	มาก
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.73	0.75	2.56	0.76	2.63	0.76	มาก
รวม	2.60	0.46	2.56	0.44	2.58	0.44	

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 และ 2.86 ตามลำดับ และยังพบว่าการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรรวมทั้งการซุบซิบและเล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.08 และ 2.11, 2.41 และ 2.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามเพศ

ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน	3.04	0.64	2.98	0.63	3.00	0.63	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มีกมลวง	2.95	0.66	2.84	0.65	2.88	0.65	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	3.07	0.56	3.01	0.61	3.03	0.59	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร	2.97	0.65	2.93	0.59	2.94	0.61	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.43	0.82	2.60	0.79	2.53	0.81	มาก
รวม	2.91	0.46	2.87	0.46	2.88	0.46	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และ 3.01 ตามลำดับ นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.43 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60

ตารางที่ 19 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามเพศ

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	ชาย		หญิง		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี	3.11	0.61	3.00	0.63	3.04	0.63	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.91	0.67	2.87	0.66	2.89	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.90	0.75	2.86	0.67	2.87	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2.95	0.71	2.86	0.60	2.89	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.97	0.65	2.86	0.65	2.90	0.65	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พนักงาน	2.73	0.83	2.61	0.75	2.65	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.64	0.84	2.51	0.80	2.56	0.82	มาก
รวม	2.89	0.55	2.78	0.53	2.83	0.54	

จากตารางที่ 19 พบว่า ศักยภาพและเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุด กับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัยและมีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 และ 3.00 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 และ 2.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	3.06	0.56	2.94	0.58	3.05	0.57	3.18	0.81	3.02	0.58	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เป็นจำนวนมาก	2.82	0.57	2.88	0.61	2.90	0.52	3.07	0.70	2.86	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.03	0.62	2.92	0.63	3.03	0.49	2.88	0.72	2.99	0.61	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.75	0.64	2.79	0.74	2.82	0.59	2.88	0.62	2.78	0.67	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน	2.88	0.63	2.84	0.62	2.88	0.61	2.93	0.59	2.87	0.62	มาก
รวม	2.91	0.46	2.88	0.50	2.95	0.42	2.97	0.66	2.91	0.48	

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นองค์กรมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกันในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06, 2.94, 3.05 และ 3.18 ตามลำดับ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75, 2.79, 2.82 และ 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามอายุ

ด้านคุณภาพของข้อมูล	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทัน ความต้องการ	2.95	0.61	2.96	0.65	2.98	0.71	3.29	0.59	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่านสื่อสาร เป็นอย่างดี	2.95	0.59	2.90	0.58	2.98	0.44	3.06	0.57	2.94	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมา ให้ท่านครบถ้วน	2.95	0.55	2.86	0.58	2.95	0.54	3.00	0.52	2.92	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่าง รวดเร็ว	2.98	0.57	2.87	0.61	2.95	0.62	3.13	0.62	2.94	0.60	มาก
รวม	2.96	0.45	2.90	0.51	2.98	0.45	3.13	0.50	2.95	0.48	

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96, 2.98 และ 3.29 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.98

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86

**ตารางที่ 22 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามอายุ**

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปีขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การคิดประกาศของบริษัท	2.89	0.69	2.87	0.74	2.67	0.84	2.64	0.74	2.84	0.74	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกลายใน	2.68	0.71	2.76	0.81	2.65	0.77	3.00	0.60	2.71	0.75	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	2.74	0.70	2.71	0.75	2.78	0.72	3.00	0.71	2.75	0.72	มาก
3.4 แข่งในการประชุม	2.90	0.65	2.86	0.71	2.94	0.76	3.07	0.70	2.90	0.69	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.49	0.91	2.49	0.97	2.55	0.89	3.08	0.64	2.53	0.92	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.89	0.82	3.10	0.90	2.93	0.91	3.53	0.52	3.00	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.14	0.74	3.13	0.76	3.07	0.75	3.14	0.77	3.13	0.75	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	2.70	0.86	2.70	0.96	2.71	0.90	2.69	1.11	2.70	0.91	มาก
3.9 โทรสาร	2.59	0.89	2.49	0.88	2.52	0.92	2.83	1.11	2.56	0.90	มาก
3.10 การประชุมทางไกล (Video Conference)	1.82	0.92	1.69	0.93	1.64	0.86	2.33	1.21	1.76	0.93	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	1.90	0.87	1.80	0.94	1.83	0.91	2.50	1.22	1.88	0.91	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)	2.41	0.90	2.32	0.89	2.45	0.88	2.33	0.78	2.38	0.88	น้อย
รวม	2.52	0.41	2.50	0.54	2.48	0.47	3.14	0.35	2.52	0.47	

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปีและอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14, 3.13 และ 3.07 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญมากที่สุดกับการใช้อีเมล (E-mail) คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไปเห็นว่า การประชุมทางไกล (Video Conference) มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.82 และ 2.33 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 30-39 ปี และ 40-49 ปี เห็นว่า การประชุมทางไกลมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.69 และ 1.64 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี และ อายุ 40-49 ปี เห็นว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.90, 1.80 และ 1.83 ตามลำดับ แต่กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปกลับเห็นว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุยังเห็นว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.41, 2.32, 2.45 และ 2.33 ตามลำดับ

อนึ่ง จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ประเด็นที่น่าสังเกต คือ กลุ่มตัวอย่างในทุกช่วงอายุ เห็นว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็น การประชุมทางไกล (Video Conference) หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) เช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปที่ยังเห็นว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50

ตารางที่ 23 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร

จำแนกตามอายุ

ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.15	0.54	3.06	0.68	3.05	0.57	3.12	0.49	3.10	0.60	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.82	0.71	2.89	0.71	2.96	0.63	3.00	0.52	2.88	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	2.95	0.54	2.97	0.70	2.95	0.54	3.19	0.54	2.97	0.60	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	2.99	0.59	2.99	0.66	3.03	0.62	3.00	0.37	3.00	0.61	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.91	0.65	2.89	0.73	2.96	0.65	3.13	0.62	2.92	0.68	มาก
รวม	2.97	0.46	2.97	0.59	2.99	0.50	3.09	0.41	2.98	0.51	

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี และ อายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 , 3.06 และ 3.05 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82, 2.89, 2.96 และ 3.00 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปยังให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 24 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง จำแนกตามอายุ

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปีขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง	2.88	0.67	2.91	0.72	2.84	0.65	2.94	0.68	2.89	0.68	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.15	0.88	2.14	0.93	1.86	0.86	1.87	0.83	2.09	0.90	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.59	0.89	2.40	0.88	2.27	0.86	2.35	0.61	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง	2.79	0.65	2.84	0.67	2.86	0.71	2.94	0.77	2.83	0.67	มาก
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.61	0.74	2.62	0.76	2.61	0.80	2.94	0.57	2.63	0.75	มาก
รวม	2.60	0.41	2.58	0.48	2.49	0.45	2.59	0.43	2.58	0.44	

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.88, 2.91 และ 2.94 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปยังให้ความสำคัญมากที่สุดกับการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.94

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 40-49 ปี นั้นให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86

นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุเห็นว่า ประเด็นมีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15, 2.14, 1.86 และ 1.87 ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นมีการซุบซิบและเล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงานนั้น กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 30-39 ปี, อายุ 40-49 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40, 2.27 และ 2.35 ตามลำดับ แต่กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-29 ปีกลับเห็นว่า ประเด็นนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59

**ตารางที่ 25 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามอายุ**

ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูล ข่าวสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการ สื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน	2.99	0.64	2.96	0.65	3.05	0.57	3.13	0.50	3.00	0.63	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มี กลตวง	2.87	0.64	2.84	0.66	2.93	0.64	3.06	0.68	2.88	0.65	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	3.03	0.59	3.01	0.62	3.07	0.59	3.13	0.50	3.03	0.60	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร	2.96	0.59	2.90	0.65	2.98	0.65	3.00	0.37	2.94	0.61	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.58	0.77	2.53	0.85	2.38	0.81	2.53	0.87	2.53	0.81	มาก
รวม	2.89	0.44	2.86	0.49	2.90	0.43	2.96	0.45	2.88	0.45	

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03, 3.01, 3.07 และ 3.13 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปยังให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 เท่ากัน

นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.58, 2.53, 2.38 และ 2.53 ตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย

**ตารางที่ 26 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามอายุ**

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปีขึ้นไป		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี	2.95	0.60	3.12	0.66	3.03	0.61	3.25	0.58	3.04	0.63	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.88	0.65	2.87	0.68	2.89	0.72	3.13	0.62	2.89	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.83	0.70	2.90	0.73	2.84	0.65	3.06	0.57	2.87	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2.88	0.62	2.83	0.68	2.98	0.70	3.06	0.44	2.89	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.88	0.63	2.89	0.70	2.93	0.66	3.00	0.52	2.90	0.65	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน	2.59	0.79	2.70	0.83	2.64	0.69	2.81	0.75	2.65	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.52	0.83	2.59	0.79	2.49	0.88	2.82	0.64	2.55	0.82	มาก
รวม	2.79	0.51	2.84	0.58	2.81	0.55	3.02	0.45	2.82	0.54	

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย และมีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95, 3.12, 3.03 และ 3.25 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า ประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 40-49 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี ก็ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ เช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52 และ 2.59 และยังพบว่า สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ/ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81

**ตารางที่ 27 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์การของท่านมีปริมาณข้อมูล ข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	2.89	0.62	3.02	0.57	3.24	0.57	3.18	0.60	3.02	0.58	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่ง มาให้เป็นจำนวนมาก	2.79	0.63	2.84	0.57	3.13	0.46	2.80	0.63	2.87	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ สามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการ ทำงานของท่าน	2.91	0.77	3.01	0.55	3.02	0.50	3.00	0.67	2.99	0.60	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่าง ครบถ้วน	2.65	0.81	2.77	0.61	3.04	0.60	2.90	0.57	2.78	0.66	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสาร ไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่าง ครบถ้วน	2.81	0.72	2.88	0.59	2.95	0.53	3.00	0.50	2.88	0.61	มาก
รวม	2.82	0.55	2.91	0.45	3.08	0.38	3.00	0.52	2.91	0.47	

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับองค์กรมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02, 3.24 และ 3.18 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร/ หน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.65 และ 2.77 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 โดยมีข้อที่น่าสังเกต คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทนี้กลับให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ตนเองได้สื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95

ตารางที่ 28 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านคุณภาพของข้อมูล	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทัน ความต้องการ	3.01	0.69	2.92	0.62	3.16	0.64	3.20	0.42	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่าน สื่อสารเป็นอย่างดี	2.90	0.63	2.94	0.56	3.02	0.45	3.22	0.44	2.95	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่ง มาให้ท่านครบถ้วน	2.88	0.58	2.92	0.58	3.00	0.30	3.11	0.60	2.93	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่ง อย่างรวดเร็ว	3.03	0.66	2.90	0.58	2.93	0.58	3.33	0.50	2.94	0.60	มาก
รวม	2.96	0.52	2.92	0.48	3.03	0.36	3.22	0.44	2.95	0.48	

จากตารางที่ 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับประเด็นผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารเป็นอย่างดีมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.94

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทนั้น ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 ส่วนกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ นั้น ให้ความสำคัญกับประเด็นมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็วมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านอย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.88 เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่ให้ความสำคัญประเด็นนี้น้อยที่สุดเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.90 และ 2.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 29 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การตีพิมพ์ของนิตยสาร	3.03	0.86	2.83	0.69	2.60	0.71	3.00	0.87	2.84	0.73	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกรายวัน	2.52	0.85	2.73	0.72	2.97	0.72	2.75	0.89	2.72	0.75	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	2.76	0.79	2.69	0.69	2.95	0.81	2.80	0.63	2.73	0.73	มาก
3.4 แจ้งในการประชุม	2.84	0.82	2.85	0.67	3.18	0.59	3.00	0.53	2.89	0.70	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.37	1.04	2.56	0.89	2.56	0.91	2.71	1.11	2.53	0.93	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.62	0.97	3.04	0.80	3.37	0.73	3.00	1.00	3.00	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.09	0.74	3.10	0.77	3.23	0.78	3.14	0.38	3.12	0.76	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	2.89	0.87	2.59	0.93	2.81	0.92	3.14	0.38	2.69	0.91	มาก
3.9 โทรสาร	2.62	0.97	2.56	0.88	2.34	0.94	2.17	0.98	2.54	0.91	มาก
3.10 การประชุมทางไกล(Video Conference)	1.73	0.99	1.74	0.90	1.88	1.03	1.80	1.10	1.76	0.94	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	1.82	0.94	1.90	0.92	1.71	0.90	1.60	0.89	1.86	0.92	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA)	2.16	0.87	2.39	0.90	2.44	0.82	2.86	0.69	2.37	0.89	น้อย
รวม	2.36	0.50	2.54	0.48	2.48	0.47	2.53	0.35	2.50	0.48	

จากตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญมากที่สุดกับประสิทธิภาพของสื่อ และช่องทางการสื่อสารด้านการใช้โทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 และ 3.10 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญมากที่สุดกับอีเมล (E-mail) คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 โดยกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายใน และโทรศัพท์มือถือเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เห็นว่า การประชุมทางไกลมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.73 และ 1.74 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และอื่นๆ ก็เห็นว่า การประชุมทางไกล มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.88 และ 1.80 ตามลำดับ

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษายังเห็นว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.82, 1.90 และ 1.71, 1.60 ตามลำดับเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ที่เห็นว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.16, 2.39 และ 2.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.12	0.73	3.08	0.54	3.16	0.64	3.20	0.63	3.10	0.59	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.83	0.89	2.84	0.62	3.02	0.69	3.33	0.50	2.87	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	2.92	0.76	2.94	0.55	3.13	0.59	3.33	0.50	2.97	0.60	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	2.83	0.72	3.02	0.56	3.13	0.63	3.11	0.60	3.00	0.61	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.88	0.76	2.89	0.65	3.11	0.68	3.11	0.60	2.92	0.68	มาก
รวม	2.91	0.61	2.96	0.47	3.11	0.53	3.22	0.50	2.97	0.51	

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12, 3.08 และ 3.16 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้มากที่สุดเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33

ประเด็นที่น่าสังเกต คือ กลุ่มตัวอย่างในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83, 2.84 และ 3.02 ตามลำดับ

**ตารางที่ 31 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง	2.71	0.89	2.93	0.59	2.96	0.67	2.67	1.00	2.89	0.68	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.13	1.03	2.13	0.90	2.02	0.81	1.67	0.71	2.10	0.91	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.44	0.93	2.45	0.87	2.56	0.84	2.30	1.06	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง	2.76	0.74	2.83	0.64	2.84	0.74	3.00	0.71	2.82	0.67	มาก
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.61	0.92	2.62	0.71	2.69	0.73	2.78	0.83	2.63	0.76	มาก
รวม	2.51	0.56	2.59	0.41	2.61	0.42	2.47	0.48	2.58	0.44	

จากตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมากที่สุดกับการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.76 และ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 และ 2.96 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ นั้น กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.13, 2.13, 2.02 และ 1.67 ตามลำดับ

อนึ่ง ประเด็นการซุบซิบ และเล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงานนั้น กลุ่มตัวอย่างระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และอื่นๆ เห็นว่า ประเด็นนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.44, 2.45 และ 2.30 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาโท เห็นว่า ประเด็นนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.56

**ตารางที่ 32 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการ สื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน	2.97	0.80	2.98	0.60	3.16	0.47	3.22	0.44	3.00	0.63	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มีกมลวง	2.82	0.78	2.86	0.63	3.09	0.60	3.00	0.50	2.88	0.65	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ	3.04	0.69	3.00	0.57	3.20	0.55	3.11	0.60	3.03	0.59	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร	2.96	0.76	2.92	0.59	3.00	0.52	3.11	0.60	2.94	0.61	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.61	0.90	2.54	0.77	2.42	0.81	2.60	0.97	2.54	0.81	มาก
รวม	2.91	0.52	2.86	0.45	2.97	0.38	3.00	0.51	2.88	0.46	

จากตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ให้ความสำคัญมากที่สุดกับผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04, 3.00 และ 3.20 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษาทั้งหมดให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย โดยกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาโท เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในระดับน้อยด้วย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.61, 2.54, 2.60 และ 2.42 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี	3.16	0.65	2.98	0.61	3.18	0.65	3.20	0.42	3.04	0.62	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.89	0.70	2.85	0.65	2.96	0.71	3.40	0.52	2.88	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.95	0.75	2.83	0.69	2.91	0.70	3.30	0.48	2.88	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2.89	0.69	2.85	0.65	3.07	0.55	3.30	0.48	2.89	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.94	0.74	2.86	0.63	3.05	0.61	3.20	0.63	2.90	0.65	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน	2.57	0.89	2.65	0.76	2.73	0.78	3.00	0.67	2.65	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.64	0.86	2.52	0.80	2.58	0.84	2.82	0.87	2.56	0.82	มาก
รวม	2.84	0.57	2.79	0.54	2.93	0.53	3.17	0.41	2.83	0.54	

จากตารางที่ 33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทให้ความสำคัญมากที่สุดกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัยและมีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16, 2.98 และ 3.18 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52, 2.58 และ 2.82 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ/ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.57

ตารางที่ 34 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	3.06	0.56	2.90	0.55	2.96	0.74	3.09	0.59	3.12	0.52	3.02	0.58	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาเป็นจำนวนมาก	2.83	0.59	2.87	0.54	2.80	0.66	3.03	0.54	3.00	0.50	2.86	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.05	0.61	2.86	0.64	2.91	0.51	2.97	0.59	3.08	0.56	2.99	0.60	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.78	0.67	2.71	0.65	2.73	0.69	3.09	0.68	2.70	0.54	2.78	0.67	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน	2.88	0.65	2.87	0.59	2.84	0.56	2.97	0.54	2.81	0.63	2.87	0.62	มาก
รวม	2.92	0.47	2.83	0.47	2.87	0.48	3.05	0.48	2.95	0.41	2.91	0.47	

จากตารางที่ 34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกช่วงอายุงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นองค์กรมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06, 2.90, 2.96, 3.09 และ 3.12 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 16-20 ปี ยังให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรหรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วนอีกด้วย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 เท่ากัน

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปีและมากกว่า 20 ปีให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78, 2.71, 2.73 และ 2.70 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 16-20 ปีได้ให้ความสำคัญในประเด็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09

ตารางที่ 35 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามอายุงาน

ด้านคุณภาพของข้อมูล	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับ รวดเร็วทันความต้องการ	2.97	0.58	2.91	0.62	2.98	0.75	3.19	0.74	2.96	0.77	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูล ที่ท่านสื่อสารเป็นอย่างดี	2.94	0.56	2.91	0.56	3.00	0.60	3.03	0.59	2.88	0.52	2.95	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน	2.94	0.54	2.92	0.55	2.89	0.62	2.97	0.64	2.77	0.59	2.92	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสาร กลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว	2.96	0.58	2.89	0.51	2.98	0.69	2.88	0.55	2.96	0.85	2.94	0.60	มาก
รวม	2.96	0.44	2.91	0.47	2.97	0.60	3.04	0.48	2.88	0.56	2.95	0.48	

จากตารางที่ 35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปีให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลที่ส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.97, 3.19, และ 2.96 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปียังให้ความสำคัญมากที่สุด กับประเด็นมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็วอีกด้วย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 เท่ากัน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 6-10 ปี นั้นให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.92 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ได้สื่อสารเป็นอย่างดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปียังให้ความสำคัญกับการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้อย่างครบถ้วนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.77

ตารางที่ 36 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามอายุงาน

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การคิดประกาศของ บริษัท	2.83	0.70	2.86	0.81	2.92	0.81	3.00	0.67	2.65	0.83	2.85	0.74	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกลงใน	2.67	0.74	2.67	0.76	2.78	0.79	2.85	0.88	2.88	0.74	2.71	0.76	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่าง เป็นทางการ	2.73	0.69	2.73	0.75	2.78	0.83	2.93	0.70	2.48	0.81	2.73	0.73	มาก
3.4 แจ้งในการประชุม	2.87	0.68	2.89	0.69	2.88	0.67	3.04	0.69	2.87	0.92	2.89	0.70	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.46	0.93	2.57	0.92	2.55	1.03	2.57	0.99	2.74	0.73	2.52	0.93	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.95	0.83	3.00	0.88	2.97	1.00	3.38	0.82	3.05	0.71	3.00	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.10	0.74	3.11	0.83	3.29	0.75	3.15	0.77	2.91	0.73	3.12	0.76	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	2.63	0.85	2.87	1.03	2.86	1.00	2.52	0.87	2.45	0.89	2.69	0.92	มาก
3.9 โทรสาร	2.48	0.90	2.54	0.99	2.82	0.83	2.63	0.77	2.39	0.92	2.54	0.90	มาก
3.10 การประชุมทางไกล (Video Conference)	1.79	0.94	1.71	0.89	1.91	1.06	1.71	0.83	1.46	0.97	1.76	0.94	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่ เป็นทางการ เช่น การพูดคุย ระหว่างรับประทานอาหาร	1.85	0.88	1.83	0.96	2.08	1.00	2.00	1.00	1.64	1.01	1.87	0.92	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แบบพกพา(PDA)	2.38	0.90	2.39	0.82	2.52	0.93	2.26	0.75	2.11	1.08	2.37	0.89	น้อย
รวม	2.49	0.43	2.52	0.53	2.60	0.63	2.53	0.39	2.39	0.58	2.50	0.48	

จากตารางที่ 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี และ 11-15 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร คือ โทรศัพท์ภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10, 3.11 และ 3.29 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับอีเมล คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 และ 3.05 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกช่วงอายุงานเห็นว่า การประชุมทางไกลมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยและน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.79, 1.71, 1.91, 1.71 และ 1.46 ตามลำดับ เช่นเดียวกับการใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุงานเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.85, 1.83, 2.08, 2.00 และ 1.64 ตามลำดับ

สำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุงานยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38, 2.39, 2.26 และ 2.11 ตามลำดับ

อนึ่ง สำหรับประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสารนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีเห็นว่า เว็บไซต์ขององค์กรและโทรสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.46 และ 2.48 ตามลำดับ เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีเห็นว่า การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยเช่นเดียวกับโทรศัพท์มือถือและโทรสาร คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48, 2.45 และ 2.39 ตามลำดับ

**ตารางที่ 37 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามอายุงาน**

ด้านประโยชน์ และคุณค่าของ ข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.16	0.54	3.04	0.69	2.91	0.68	3.13	0.57	3.19	0.56	3.10	0.59	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.87	0.66	2.87	0.78	2.79	0.67	2.93	0.77	3.04	0.60	2.87	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	3.01	0.51	2.89	0.64	2.80	0.82	3.13	0.61	2.96	0.60	2.97	0.60	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	3.01	0.56	3.03	0.65	2.86	0.77	3.03	0.67	3.07	0.55	3.00	0.61	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.89	0.66	2.95	0.70	2.82	0.76	3.14	0.64	3.00	0.63	2.92	0.68	มาก
รวม	2.99	0.43	2.96	0.59	2.84	0.66	3.06	0.58	3.06	0.47	2.98	0.51	

จากตารางที่ 37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16, 3.04, 2.91 และ 3.19 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 16-20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปีให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87, 2.87, 2.79 และ 2.93 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96

ตารางที่ 38 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง จำแนกตามอายุงาน

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูก ดัดแปลง	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูก ดัดแปลง	2.88	0.69	2.89	0.65	2.91	0.72	3.00	0.74	2.80	0.65	2.89	0.68	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวลือ เกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.12	0.89	2.15	0.88	2.02	1.06	2.03	0.85	2.04	0.93	2.10	0.91	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่า เรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.51	0.91	2.51	0.80	2.40	0.91	2.23	0.84	2.31	0.88	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องใน องค์กรอย่างทั่วถึง	2.82	0.65	2.82	0.60	2.74	0.79	2.97	0.60	2.81	0.85	2.82	0.67	มาก
5.5 มีระบบการ ตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล หรือมีข้อมูล ย้อนกลับ	2.62	0.74	2.59	0.74	2.72	0.77	2.70	0.92	2.58	0.76	2.63	0.76	มาก
รวม	2.59	0.43	2.59	0.45	2.55	0.57	2.58	0.36	2.49	0.41	2.58	0.44	

จากตารางที่ 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง คือ มีความเฉลี่ยอยู่ที่ 2.88, 2.89, 2.91 และ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81

สำหรับประเด็นมีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอนั้น กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุงานเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.12, 2.15, 2.02, 2.03, และ 2.04 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นมีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่าง ๆ ในหมู่พนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปี 16-20 ปีและมากกว่า 20 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.40, 2.23, และ 2.31 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปีและ 6-10 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับมาก คือ 2.51

**ตารางที่ 39 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามอายุงาน**

ด้านระดับความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการ สื่อสารข้อมูลข่าวสาร มี ความชัดเจน	2.96	0.62	2.99	0.57	3.02	0.76	3.26	0.58	3.07	0.68	3.00	0.63	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีกมลวง	2.82	0.60	2.92	0.65	2.86	0.80	3.10	0.70	3.04	0.65	2.88	0.65	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็น บุคคลที่น่าเชื่อถือ	3.01	0.57	3.04	0.56	2.93	0.70	3.23	0.62	3.08	0.63	3.03	0.59	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะ ในการสื่อสาร	2.93	0.57	2.99	0.63	2.86	0.77	3.04	0.58	2.96	0.72	2.94	0.62	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร ที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.52	0.78	2.62	0.76	2.61	0.92	2.39	0.84	2.37	0.93	2.53	0.81	มาก
รวม	2.85	0.41	2.92	0.47	2.86	0.61	3.03	0.46	2.93	0.43	2.88	0.46	

จากตารางที่ 39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี และ มากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุด กับประเด็นผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.01, 3.04 และ 3.08 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับจุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02 และ 3.26 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุงานให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 16-20 ปีและมากกว่า 20 ปีเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยอีกด้วย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52, 2.62, 2.61, 2.39 และ 2.37 ตามลำดับ

**ตารางที่ 40 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามอายุงาน**

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี	2.99	0.59	3.09	0.63	3.14	0.63	3.30	0.73	2.88	0.65	3.04	0.62	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.83	0.64	2.92	0.70	2.93	0.55	3.13	0.66	2.80	0.87	2.88	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.82	0.71	2.89	0.70	3.02	0.66	3.06	0.67	2.76	0.72	2.87	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ	2.89	0.60	2.83	0.68	2.91	0.65	3.00	0.74	3.00	0.78	2.89	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.88	0.61	2.84	0.67	2.88	0.73	3.10	0.77	3.08	0.57	2.91	0.65	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พนักงาน	2.61	0.80	2.64	0.79	2.75	0.84	2.97	0.64	2.52	0.71	2.66	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.50	0.81	2.66	0.84	2.60	0.81	2.65	0.75	2.59	0.93	2.56	0.82	มาก
รวม	2.79	0.49	2.84	0.60	2.90	0.58	2.98	0.61	2.81	0.60	2.83	0.54	

จากตารางที่ 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัยและมีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99, 3.09, 3.14 และ 3.30 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50, 2.60 และ 2.65 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 6-10 ปี และมากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พนักงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 และ 2.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการ		ผู้จัดการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	2.80	0.56	3.67	0.58	3.29	0.64	3.04	0.53	3.00	0.51	3.01	0.60	3.00	0.47	3.02	0.58
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องส่งมาให้เป็นประจำหรือไม่	2.67	0.62	3.33	0.58	3.05	0.50	2.96	0.45	2.98	0.52	2.82	0.61	2.83	0.38	2.86	0.58
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.20	0.41	3.00	-	3.33	0.48	3.00	0.57	2.95	0.62	2.96	0.62	3.00	0.47	2.99	0.60
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.80	0.56	3.00	-	3.00	0.71	2.65	0.56	2.93	0.56	2.75	0.70	2.68	0.58	2.78	0.66
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน	2.93	0.47	3.00	-	2.90	0.70	2.81	0.57	2.93	0.50	2.87	0.64	2.78	0.65	2.88	0.61
รวม	2.87	0.44	3.20	0.20	3.11	0.37	2.88	0.44	2.96	0.42	2.89	0.50	2.87	0.40	2.91	0.47

จากตารางที่ 41 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นองค์กรมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67, 3.04, 3.00, 3.01 และ 3.00 ตามลำดับ ในขณะที่เจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายและอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20, 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องส่งมาให้เป็นประจำหรือไม่ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.67

ตารางที่ 42 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านคุณภาพของข้อมูล	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการ ขึ้นไป		ผู้จัดการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/ พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ	2.93	0.59	3.67	0.58	3.14	0.85	3.00	0.69	3.04	0.58	2.94	0.64	2.89	0.32	2.97	0.64
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่านสื่อสารเป็นอย่างดี	3.07	0.46	3.00	-	3.14	0.65	3.04	0.53	2.89	0.56	2.93	0.58	2.89	0.32	2.95	0.56
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน	3.00	0.53	3.00	-	3.14	0.57	2.92	0.56	2.86	0.48	2.92	0.59	2.89	0.32	2.93	0.56
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว	2.93	0.59	2.67	0.58	3.14	0.57	2.92	0.74	2.93	0.49	2.94	0.62	2.84	0.37	2.94	0.60
รวม	2.98	0.50	3.08	0.14	3.14	0.57	2.97	0.58	2.94	0.42	2.94	0.48	2.88	0.23	2.95	0.48

จากตารางที่ 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67, 3.14, 3.04, 2.94 และ 2.89 ตามลำดับ ในขณะที่เจ้าของกิจการ ผู้จัดการแผนก และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นผู้รับข่าวสารสามารถเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารได้เป็นอย่างดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07, 3.14, 3.04 และ 2.89 ตามลำดับ

อนึ่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการฝ่ายนั้น ให้ความสำคัญมากที่สุดกับคุณภาพของข้อมูลในทุกประเด็นคำถามเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับคุณภาพของข้อมูลในข้อ 2.1-2.3 และนอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับเจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการและมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็วเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.94

สำหรับประเด็นที่น่าสังเกต คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการจะให้ข้อมูลที่สื่อสารเป็นอย่างดี ในขณะที่ตนเองก็เข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ตนเองครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการ ขึ้นไป		ผู้จัดการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/ พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
3.1 การคิดประกาศของบริษัท	2.64	0.81	2.33	0.58	2.84	0.76	2.48	0.81	2.88	0.83	2.87	0.69	3.11	0.76	2.85	0.74
3.2 จัดหมาย / บันทึกภายใน	2.83	0.94	3.50	0.71	2.94	0.42	2.60	0.82	2.64	1.01	2.72	0.70	2.53	0.80	2.71	0.76
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	3.07	0.73	3.50	0.71	3.00	0.77	2.87	0.81	2.80	0.79	2.67	0.69	2.69	0.79	2.74	0.73
3.4 แจ้งในการประชุม	3.08	0.76	3.67	0.58	3.05	0.71	2.91	0.85	2.98	0.71	2.83	0.68	2.84	0.60	2.89	0.70
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.70	0.95	3.00	-	2.75	1.00	2.44	0.96	2.59	0.96	2.47	0.93	2.64	0.84	2.52	0.93
3.6 อีเมล (E-mail)	2.50	0.85	4.00	-	3.32	0.67	3.32	0.65	2.98	0.96	2.95	0.86	3.00	0.85	3.00	0.86
3.7 โทรศัพท์ภายใน	2.83	0.58	4.00	-	3.42	0.69	3.04	0.82	3.28	0.70	3.06	0.77	3.18	0.73	3.12	0.76
3.8 โทรศัพท์มือถือ	3.15	0.69	4.00	-	3.06	0.73	2.84	0.96	2.80	0.78	2.55	0.94	2.87	0.99	2.69	0.92
3.9 โทรสาร	2.89	0.78	3.00	.	2.87	0.99	2.35	0.86	2.51	0.90	2.51	0.90	2.64	1.01	2.54	0.91
3.10 การประชุมทางไกล(Video Conference)	2.00	1.00	3.00	.	2.75	1.26	1.79	1.12	1.68	0.94	1.72	0.90	1.78	0.97	1.75	0.93
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	2.14	0.90	-	-	2.63	0.92	1.69	1.03	1.83	0.87	1.85	0.92	1.60	0.84	1.86	0.92
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA)	2.67	0.49	3.00	.	2.73	0.88	2.72	0.96	2.18	0.78	2.32	0.92	2.40	0.74	2.37	0.89
รวม	2.52	0.35	-	-	3.13	0.53	2.47	0.62	2.53	0.50	2.47	0.47	2.58	0.37	2.50	0.48

จากตารางที่ 43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการและผู้อำนวยความสะดวกกับโทรศัพท์มือถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 และ 4.00 ตามลำดับ โดยระดับผู้อำนวยความสะดวกฝ่ายอื่น ๆ ยังได้ให้ความสำคัญมากที่สุดได้อีก 2 ประเด็นเท่ากัน คือ อีเมลและโทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ในขณะที่ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42, 3.28 และ 3.06 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการติดป้ายประกาศของบริษัท คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11

นอกจากนั้น ยังพบว่า เจ้าของกิจการ ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไปและอื่นๆ เห็นว่า การประชุมทางไกล มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยและน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.00, 1.79, 1.68, 1.72 และ 1.78 ตามลำดับ เช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการก็มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยและน้อยที่สุดเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.14, 1.69, 1.83, 1.85 และ 1.60 ตามลำดับ

ประเด็นที่น่าสนใจเกิด คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้อำนวยความสะดวกฝ่ายและผู้จัดการแผนกให้ความสำคัญกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.67, 3.00, 2.73 และ 2.72 ตามลำดับ ในขณะที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ / พนักงานทั่วไป และอื่นๆ ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) ในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.18, 2.32 และ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม									
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.								
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.27	0.59	3.33	0.58	3.29	0.56	3.16	0.62	3.04	0.63	3.10	0.58	2.84	0.60	3.10	0.59	2.84	0.60	3.10	0.59	2.84	0.60
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	3.15	0.38	3.00	-	3.10	0.62	2.96	0.69	2.89	0.74	2.85	0.69	2.63	0.68	2.87	0.69	2.63	0.68	2.87	0.69	2.63	0.68
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	3.33	0.62	3.67	0.58	3.29	0.46	3.00	0.65	2.86	0.55	2.95	0.59	2.79	0.63	2.97	0.60	2.79	0.63	2.97	0.60	2.79	0.63
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรได้	3.38	0.51	3.33	0.58	3.33	0.58	3.08	0.64	2.98	0.62	2.96	0.60	2.89	0.66	3.00	0.61	2.89	0.66	3.00	0.61	2.89	0.66
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	3.31	0.63	3.67	0.58	3.10	0.89	3.12	0.67	2.87	0.65	2.89	0.65	2.63	0.76	2.92	0.68	2.63	0.76	2.92	0.68	2.63	0.76
รวม	3.28	0.46	3.40	0.20	3.22	0.51	3.08	0.60	2.93	0.52	2.95	0.49	2.76	0.55	2.98	0.51	2.76	0.55	2.98	0.51	2.76	0.55

จากตารางที่ 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่าย และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38, 3.33 และ 2.89 ตามลำดับ โดยผู้อำนวยความสะดวกขึ้นไปที่ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ในขณะที่ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16, 3.04 และ 3.10 ตามลำดับ

อนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15, 3.00, 3.10, 2.96, 2.85 และ 2.63 ตามลำดับ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างาน ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86



ตารางที่ 45 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง	3.15	0.69	2.33	1.15	2.81	0.60	2.93	0.71	2.88	0.69	2.74	0.56	2.89	0.68
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.08	1.12	1.67	1.15	2.19	0.93	2.02	0.88	2.14	0.90	2.28	0.96	2.10	0.91
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.36	1.08	2.33	0.58	2.57	0.75	2.34	0.79	2.50	0.89	2.56	1.10	2.46	0.88
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง	3.15	0.69	2.33	1.15	2.81	0.81	2.92	0.64	2.81	0.67	2.63	0.60	2.82	0.67
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.79	0.70	2.67	0.58	2.81	0.75	2.64	0.70	2.64	0.77	2.32	0.89	2.63	0.76
รวม	2.72	0.64	2.27	0.70	2.64	0.34	2.58	0.41	2.58	0.45	2.49	0.36	2.58	0.44

จากตารางที่ 45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15, 2.81, 2.93, 2.88 และ 2.74 ตามลำดับ และผู้จัดการฝ่ายยังให้ความสำคัญกับการมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือมีข้อมูลย้อนกลับ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81 เท่ากันโดยผู้อำนวยการขึ้นไปให้ความสำคัญมากที่สุดกับการมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.67 โดยเห็นว่า ประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง และมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 เท่ากัน

นอกจากนั้น ยังพบว่า ประเด็นมีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยและน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.08, 1.67, 2.19, 1.83, 2.02, 2.14 และ 2.28 ตามลำดับ

สำหรับการประเมินการซุบซิบ/ เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงานนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้อำนวยการแผนก หัวหน้างานเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.36, 2.33, 2.28 และ 2.34 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่าย เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป และอื่นๆ เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.57, 2.50 และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร		เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน		3.21	0.43	3.00	-	3.00	0.77	3.04	0.61	2.99	0.66	2.74	0.45	3.00	0.63
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มีกกลาง		3.07	0.47	3.00	-	2.76	0.83	3.00	0.58	2.86	0.66	2.68	0.48	2.88	0.65
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ		3.21	0.58	3.00	-	3.19	0.68	3.00	0.58	3.00	0.60	2.79	0.42	3.03	0.59
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร		3.23	0.73	3.00	-	2.76	0.70	2.96	0.54	2.93	0.60	2.83	0.51	2.94	0.61
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย		2.50	0.94	2.00	-	2.62	0.80	2.56	0.87	2.58	0.78	2.47	0.70	2.54	0.81
รวม		3.06	0.44	2.80	-	2.87	0.50	2.91	0.46	2.87	0.46	2.70	0.36	2.88	0.46

จากตารางที่ 46 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23, 3.00 และ 2.83 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00, 3.19, 3.18 และ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการแผนก และผู้อำนวยการขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นจุดมุ่งหมาย/ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 และ 3.00 ตามลำดับ

อนึ่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ยังให้ความสำคัญมากที่สุดเท่ากันอีกประเด็นหนึ่ง คือ ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่มีกกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างระดับผู้อำนวยการขึ้นไป หัวหน้างาน และกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.00, 2.35 และ 2.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการ ขึ้นไป		ผู้จัดการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/ พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	3.20	0.56	3.33	0.58	3.25	0.55	3.00	0.75	3.12	0.66	3.00	0.61	3.00	0.58	3.04	0.62
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี																
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.86	0.66	3.33	0.58	2.80	0.62	2.85	0.67	2.98	0.71	2.87	0.67	2.84	0.50	2.89	0.67
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.93	0.73	3.00	-	2.75	0.64	2.77	0.82	2.93	0.69	2.89	0.71	2.74	0.56	2.88	0.70
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2.86	0.66	3.00	-	3.05	0.62	2.81	0.75	2.91	0.73	2.89	0.63	2.79	0.54	2.89	0.65
7.5 องค์การธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.93	0.73	3.00	1.00	2.80	0.77	2.85	0.54	2.94	0.69	2.91	0.65	2.89	0.46	2.91	0.65
7.6 องค์การธุรกิจมีการจัดการข้อมูล / เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงาน	2.79	0.70	2.67	0.58	2.70	0.73	2.42	0.81	2.80	0.83	2.64	0.79	2.63	0.76	2.65	0.79
7.7 องค์การธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.62	0.96	2.33	0.58	2.60	0.68	2.46	0.86	2.50	0.91	2.59	0.81	2.42	0.69	2.56	0.82
รวม	2.89	0.62	2.95	0.41	2.87	0.46	2.74	0.61	2.86	0.61	2.83	0.53	2.76	0.42	2.83	0.54

จากตารางที่ 47 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญมากที่สุดกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20, 3.33, 3.25, 3.00, 3.12, 3.00 และ 3.00 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างระดับผู้ช่วยการขึ้นไป ได้ให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมออีกประเด็นด้วย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับผู้อำนวยการขึ้นไป ผู้จัดการแผนก และกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ยังเห็นว่า ประเด็นองค์กรธุรกิจมีภูมิการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33, 2.46 และ 2.42 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการแผนกยังเห็นว่า องค์การธุรกิจมีการจัดการบริการใช้สื่อ/ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อยเช่นกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42

ตารางที่ 48 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามขนาดองค์กร

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 10 ล้านบาท		10-50 ล้านบาท		51-100 ล้านบาท		มากกว่า 100 ล้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์กรของท่านมี ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้อง สื่อสารถึงกัน	3.02	0.63	3.00	0.52	3.17	0.57	3.09	0.56	2.78	0.70	3.03	0.59	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้ เป็นจำนวนมาก	2.84	0.65	2.75	0.56	3.00	0.49	3.00	0.52	2.81	0.63	2.87	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้ เป็นประโยชน์ต่อการ ทำงานของท่าน	3.07	0.59	2.95	0.63	3.14	0.49	2.97	0.58	2.85	0.67	3.00	0.60	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารขององค์กร / หรือ หน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.79	0.66	2.74	0.61	2.94	0.64	2.83	0.66	2.48	0.80	2.78	0.66	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสาร ภายในองค์กรเป็นไปอย่าง ครบถ้วน	2.91	0.62	2.86	0.59	3.03	0.45	2.90	0.65	2.59	0.64	2.88	0.61	มาก
รวม	2.92	0.46	2.87	0.44	3.06	0.39	2.96	0.49	2.70	0.57	2.92	0.47	

จากตารางที่ 48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท และกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และ 2.85 โดยองค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00, 3.17 และ 3.09 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกขนาดขององค์กรให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร/ หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.79, 2.74, 2.94, 2.83 และ 2.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล
จำแนกตามขนาดองค์กร

ด้านคุณภาพของข้อมูล	น้อยกว่า 10 ล้านบาท		10-50 ล้านบาท		51-100 ล้านบาท		มากกว่า 100 ล้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับ รวดเร็วทันความต้องการ	3.00	0.60	2.96	0.58	3.11	0.72	2.95	0.66	2.78	0.75	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่าน สื่อสารเป็นอย่างดี	2.94	0.51	2.92	0.54	3.14	0.60	2.96	0.58	2.67	0.68	2.94	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน	2.97	0.51	2.84	0.59	3.14	0.49	2.97	0.55	2.67	0.68	2.93	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไป ยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว	3.05	0.54	2.89	0.55	2.97	0.66	2.92	0.61	2.70	0.82	2.94	0.60	มาก
รวม	3.00	0.40	2.91	0.47	3.09	0.55	2.95	0.48	2.70	0.63	2.95	0.48	

จากตารางที่ 49 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาทให้ความสำคัญมากที่สุดกับการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 โดยองค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 และ 2.78 ตามลำดับ สำหรับองค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 และ 2.97 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า องค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาทให้ความสำคัญมากที่สุดกับผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ดีเช่นเดียวกับการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ครบถ้วน คือ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 เท่ากัน

**ตารางที่ 50 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามขนาดองค์กร**

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	น้อยกว่า 10 ด้านบาท		10-50 ด้านบาท		51-100 ด้านบาท		มากกว่า 100 ด้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การติดประกาศของบริษัท	2.93	0.77	2.91	0.69	3.06	0.70	2.73	0.66	2.55	0.86	2.86	0.73	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกรายใน	2.55	0.82	2.67	0.71	2.97	0.85	2.86	0.71	2.78	0.52	2.72	0.76	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	2.85	0.73	2.65	0.74	2.81	0.69	2.66	0.69	2.78	0.80	2.74	0.72	มาก
3.4 แข่งในการประชุม	2.97	0.72	2.80	0.67	3.03	0.69	2.85	0.66	2.67	0.80	2.88	0.69	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.51	0.94	2.28	0.88	2.48	1.02	2.77	0.90	2.75	0.86	2.53	0.93	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.86	0.85	2.90	0.87	3.31	0.78	3.11	0.87	2.88	0.89	2.99	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.08	0.73	3.11	0.78	3.60	0.67	3.07	0.75	3.00	0.82	3.12	0.76	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	2.85	0.84	2.56	1.01	2.93	0.98	2.61	0.86	2.62	0.65	2.71	0.91	มาก
3.9 โทรสาร	2.47	0.85	2.49	1.02	2.80	0.96	2.49	0.84	2.81	0.66	2.54	0.90	มาก
3.10 การประชุมทางไกล (Video Conference)	1.78	0.92	1.71	0.93	1.95	1.05	1.63	0.88	2.00	1.00	1.75	0.93	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	2.02	0.88	1.81	0.92	2.04	1.11	1.58	0.77	2.20	1.14	1.86	0.92	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)	2.59	0.82	2.18	0.95	2.15	0.88	2.38	0.86	2.46	0.97	2.38	0.89	น้อย
รวม	2.52	0.42	2.44	0.52	2.71	0.61	2.42	0.40	2.62	0.52	2.50	0.48	

จากตารางที่ 50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08, 3.11, 3.60 และ 3.00 ตามลำดับ โดยองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาทให้ความสำคัญมากที่สุดคือ อีเมล คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กร โดยวัดจากทุนจดทะเบียน เห็นว่าการประชุมทางไกล(Video Conference) มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย และน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.78, 1.71, 1.95, 1.63 และ 2.00 ตามลำดับ เช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.02, 1.81, 2.04, 1.58 และ 2.20 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท เห็นว่า โทรสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.47

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท เห็นว่า โทรสารและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49 และ 2.18 ตามลำดับ

**ตารางที่ 51 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามขนาดองค์กร**

ด้านประโยชน์ และคุณค่า ของข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 10 ล้านบาท		10-50 ล้านบาท		51-100 ล้านบาท		มากกว่า 100 ล้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.10	0.55	3.11	0.59	3.23	0.55	3.09	0.63	3.08	0.65	3.11	0.59	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.82	0.58	2.85	0.80	3.00	0.70	2.94	0.70	2.88	0.68	2.88	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	2.96	0.52	2.89	0.68	3.09	0.45	3.01	0.57	3.04	0.79	2.97	0.59	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	2.92	0.57	2.99	0.62	3.24	0.61	3.09	0.56	3.00	0.66	3.02	0.59	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.89	0.67	2.90	0.69	3.12	0.69	2.97	0.62	2.83	0.70	2.93	0.67	มาก
รวม	2.94	0.41	2.95	0.56	3.14	0.51	3.03	0.52	2.96	0.62	2.99	0.51	

จากตารางที่ 51 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท มากกว่า 100 ล้านบาท และอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10, 3.11, 3.09 และ 3.08 ตามลำดับ โดยองค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 และ 3.09 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดยกเว้นกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82, 2.85, 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83

**ตารางที่ 52 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง
จำแนกตามขนาดองค์กร**

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูก คัดแปลง	น้อยกว่า 10 ด้านบาท		10-50 ด้านบาท		51-100 ด้านบาท		มากกว่า 100 ด้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เชื่อถือได้โดยไม่ถูก คัดแปลง	2.93	0.63	2.85	0.65	3.03	0.58	2.96	0.70	2.64	0.73	2.91	0.66	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวสื่อ เกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.15	0.92	2.17	0.96	2.15	0.80	1.97	0.88	2.32	0.95	2.12	0.91	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่อง ต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.51	0.88	2.49	0.95	2.45	0.75	2.34	0.83	2.65	0.94	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูล ข่าวสารที่ถูกคัดแปลงในองค์กร อย่างทั่วถึง	2.85	0.66	2.76	0.68	3.03	0.67	2.87	0.62	2.61	0.78	2.83	0.67	มาก
5.5 มีระบบการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.60	0.79	2.59	0.69	2.82	0.73	2.71	0.77	2.48	0.79	2.64	0.75	มาก
รวม	2.60	0.43	2.58	0.45	2.70	0.46	2.57	0.42	2.51	0.44	2.59	0.44	

จากตารางที่ 52 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93, 2.85, 3.03 และ 2.96 ตามลำดับ โดยที่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน คือ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.65

นอกจากนั้น ยังพบว่า ประเด็นมีการปล่อยข่าวสื่อเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15, 2.17, 2.15, 1.97 และ 2.32 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นมีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงานนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49, 2.45 และ 2.34 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.65

**ตารางที่ 53 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามขนาดองค์กร**

ด้านระดับความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 10 ล้านบาท		10-50 ล้านบาท		51-100 ล้านบาท		มากกว่า 100 ล้านบาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน	3.01	0.63	2.95	0.67	3.09	0.70	3.07	0.58	2.88	0.68	3.01	0.64	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีกมลวง	2.83	0.68	2.86	0.69	2.85	0.70	2.99	0.59	2.75	0.61	2.88	0.66	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสาร เป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือ	3.04	0.58	3.00	0.58	3.09	0.62	3.05	0.62	3.09	0.67	3.04	0.60	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะใน การสื่อสาร	2.99	0.59	2.86	0.59	2.91	0.67	3.01	0.61	2.83	0.76	2.95	0.62	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่ แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.60	0.87	2.45	0.72	2.47	0.90	2.59	0.80	2.58	0.72	2.54	0.80	มาก
รวม	2.90	0.40	2.84	0.48	2.89	0.52	2.93	0.47	2.83	0.52	2.89	0.46	

จากตารางที่ 53 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และอื่นๆให้ความสำคัญมากที่สุดกับผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04, 3.00, 3.09 และ 3.09 ตามลำดับ โดยองค์กรที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญมากที่สุดอีกประการหนึ่ง คือจุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07

นอกจากนั้น ยังพบว่า ประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60, 2.59 และ 2.58 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาทและ 51-100 ล้านบาท เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 และ 2.47 ตามลำดับ

**ตารางที่ 54 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามขนาดองค์กร**

ศักยภาพ / เทคโนโลยี ที่ใช้ในการสื่อสาร	น้อยกว่า 10 ล้านบาท		10-50 ล้านบาท		51-100 ล้านบาท		มากกว่า 100 ล้าน บาท		อื่นๆ		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการ สื่อสารมีความทันสมัย / มี ศักยภาพดี	3.02	0.63	2.99	0.60	3.23	0.55	3.07	0.64	2.87	0.76	3.03	0.63	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษา เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร อยู่เสมอ	2.76	0.60	2.86	0.69	3.15	0.61	3.01	0.66	2.55	0.74	2.88	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.82	0.69	2.88	0.67	3.03	0.62	2.92	0.73	2.64	0.79	2.87	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2.82	0.66	2.87	0.64	3.18	0.52	2.90	0.63	2.67	0.80	2.88	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บ ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.89	0.67	2.84	0.62	3.12	0.65	2.92	0.65	2.73	0.70	2.90	0.66	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัด อบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยี ใหม่ ๆ ให้พนักงาน	2.56	0.83	2.64	0.71	2.89	0.87	2.70	0.76	2.55	0.86	2.65	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้ เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ ด้วยตนเอง	2.50	0.83	2.53	0.77	2.83	0.75	2.58	0.84	2.43	0.95	2.56	0.82	มาก
รวม	2.76	0.50	2.80	0.55	3.05	0.46	2.87	0.55	2.63	0.68	2.82	0.54	

จากตารางที่ 54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กรทุกกลุ่มให้ความสำคัญมากที่สุดกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02, 2.99, 3.23, 3.07 และ 2.87 ตามลำดับ และให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50, 2.53, 2.83 และ 2.58 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ยังเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.43

**ตารางที่ 55 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน**

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 องค์กรของท่านมีปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน	2.91	0.61	3.08	0.57	3.06	0.57	3.02	0.58	มาก
1.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เป็นจำนวนมาก	2.75	0.60	2.79	0.51	2.97	0.59	2.86	0.58	มาก
1.3 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน	2.87	0.67	3.10	0.54	3.01	0.57	2.99	0.60	มาก
1.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	2.63	0.72	2.84	0.67	2.84	0.62	2.78	0.67	มาก
1.5 ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ท่านสื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน	2.85	0.66	2.84	0.59	2.90	0.60	2.87	0.62	มาก
รวม	2.80	0.49	2.94	0.41	2.96	0.48	2.91	0.47	

จากตารางที่ 55 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และมากกว่า 200 คน ให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91 และ 3.06 ตามลำดับ และองค์กรที่มีพนักงาน 51-200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน และมากกว่า 200 คน ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร / หรือหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.63 และ 2.84 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงาน 51-200 คน ให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เป็นจำนวนมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.79

ตารางที่ 56 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล

จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ด้านคุณภาพของข้อมูล	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ข้อมูลที่ท่านส่งถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ	3.01	0.61	3.00	0.64	2.94	0.65	2.97	0.64	มาก
2.2 ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่ท่านสื่อสารเป็นอย่างดี	2.92	0.57	2.99	0.56	2.95	0.56	2.95	0.56	มาก
2.3 ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน	2.91	0.60	2.94	0.53	2.92	0.55	2.92	0.56	มาก
2.4 ท่านมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว	3.08	0.54	2.93	0.60	2.86	0.62	2.94	0.60	มาก
รวม	2.99	0.45	2.97	0.45	2.92	0.51	2.95	0.48	

จากตารางที่ 56 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08 โดยองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 และองค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารเป็นอย่างดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน และมากกว่า 200 คนให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 และ 2.86 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คนให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับการเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ท่านครบถ้วน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91

ตารางที่ 57 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 การตีพิมพ์เอกสารของบริษัท	2.82	0.80	3.05	0.70	2.77	0.70	2.85	0.74	มาก
3.2 จดหมาย / บันทึกรายภายใน	2.65	0.75	2.56	0.77	2.82	0.74	2.71	0.76	มาก
3.3 การเรียกพบเพื่อพูดคุยอย่างเป็นทางการ	2.87	0.75	2.78	0.75	2.62	0.68	2.74	0.73	มาก
3.4 แจกจ่ายในการประชุม	2.87	0.75	3.00	0.74	2.84	0.63	2.89	0.70	มาก
3.5 เว็บไซต์ขององค์กร	2.50	0.96	2.33	0.95	2.62	0.90	2.52	0.93	มาก
3.6 อีเมล (E-mail)	2.93	0.84	2.77	0.98	3.14	0.79	3.00	0.86	มาก
3.7 โทรศัพท์ภายใน	3.14	0.72	3.12	0.81	3.10	0.76	3.12	0.76	มาก
3.8 โทรศัพท์มือถือ	3.01	0.80	2.50	0.93	2.56	0.94	2.69	0.92	มาก
3.9 โทรสาร	2.64	0.95	2.54	0.89	2.49	0.89	2.54	0.90	มาก
3.10 การประชุมทางไกล(Video Conference)	2.02	1.07	1.62	0.85	1.69	0.88	1.76	0.94	น้อย
3.11 ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การ พูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร	2.15	1.01	1.94	0.83	1.65	0.86	1.87	0.92	น้อย
3.12 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา(PDA)	2.55	0.87	2.30	0.84	2.28	0.91	2.37	0.89	น้อย
รวม	2.62	0.55	2.48	0.48	2.45	0.44	2.50	0.48	

จากตารางที่ 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และ 51-200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับโทรศัพท์ภายใน คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 และ 3.12 ตามลำดับ และองค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับอีเมล คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมด เห็นว่า การประชุมทางไกล (Video Conference) มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อยและน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.02, 1.62 และ 1.69 ตามลำดับ เช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15, 1.94 และ 1.65 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงาน 51-200 คน ยังเห็นว่า เว็บไซต์ขององค์กรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 และ 2.30 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานมากกว่า 200 คนยังได้ให้ความสำคัญในระดับน้อยกับโทรสารและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49 และ 2.28 ตามลำดับ

**ตารางที่ 58 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน**

ด้านประโยชน์ และคุณค่า ของข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้	3.07	0.59	3.19	0.58	3.08	0.60	3.10	0.59	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้	2.85	0.64	2.91	0.73	2.87	0.70	2.87	0.69	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้	3.03	0.59	2.93	0.61	2.95	0.60	2.97	0.60	มาก
4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายใน และภายนอกองค์กรได้	2.99	0.62	2.98	0.69	3.02	0.57	3.00	0.61	มาก
4.5 ข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้	2.94	0.75	2.86	0.68	2.94	0.63	2.92	0.68	มาก
รวม	2.99	0.49	2.97	0.51	2.97	0.53	2.98	0.51	

จากตารางที่ 58 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมดให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07, 3.19 และ 3.08 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนและกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานมากกว่า 200 คนให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.85 และ 2.87 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงาน 51-200 คนให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่าง และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86

ตารางที่ 59 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง
จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง	2.88	0.74	2.79	0.71	2.94	0.63	2.89	0.68	มาก
5.2 มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ	2.21	0.93	2.12	0.93	2.03	0.88	2.10	0.91	น้อย
5.3 มีการซุบซิบ / เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน	2.48	0.91	2.52	0.82	2.42	0.90	2.46	0.88	น้อย
5.4 มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง	2.91	0.71	2.75	0.67	2.81	0.64	2.82	0.67	มาก
5.5 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ	2.63	0.78	2.61	0.82	2.64	0.72	2.63	0.76	มาก
รวม	2.62	0.49	2.55	0.47	2.57	0.40	2.58	0.44	

จากตารางที่ 59 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงาน 51-200 คนและมากกว่า 200 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.79 และ 2.94 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนให้ความสำคัญมากที่สุดกับประเด็นมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91

สำหรับประเด็นมีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.21, 2.12 และ 2.03 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นมีการซุบซิบ/ เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนและมากกว่า 200 คน เห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 และ 2.42 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงาน 51-200 คน เห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52

**ตารางที่ 60 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน**

ด้านระดับความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลข่าวสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 จุดมุ่งหมาย / วัตถุประสงค์ของ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความ ชัดเจน	3.02	0.69	3.00	0.65	2.99	0.58	3.00	0.63	มาก
6.2 ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำ ไม่ มีกลลวง	2.85	0.72	2.92	0.62	2.89	0.62	2.88	0.65	มาก
6.3 ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือ	3.06	0.55	3.01	0.68	3.02	0.58	3.03	0.59	มาก
6.4 ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการ สื่อสาร	2.90	0.69	2.91	0.59	2.98	0.58	2.94	0.61	มาก
6.5 ผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย	2.59	0.88	2.54	0.86	2.49	0.74	2.53	0.81	มาก
รวม	2.91	0.45	2.88	0.47	2.87	0.45	2.88	0.46	

จากตารางที่ 60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนพนักงานทุกกลุ่มให้ความสำคัญมาก
ที่สุดกับผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06, 3.01 และ 3.02 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมี
การเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 และ 2.54 ตามลำดับ โดย
กลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานมากกว่า 200 คน เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรในระดับ
น้อย คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49

ตารางที่ 61 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี	3.05	0.62	3.02	0.64	3.04	0.62	3.04	0.63	มาก
7.2 มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ	2.75	0.70	2.87	0.64	2.97	0.64	2.89	0.67	มาก
7.3 มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น	2.81	0.75	2.82	0.67	2.94	0.68	2.87	0.70	มาก
7.4 ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ	2.81	0.74	2.95	0.65	2.91	0.58	2.89	0.65	มาก
7.5 องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ	2.82	0.70	2.93	0.61	2.94	0.64	2.90	0.65	มาก
7.6 องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ / เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พนักงาน	2.58	0.77	2.60	0.82	2.73	0.77	2.65	0.79	มาก
7.7 องค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.54	0.81	2.53	0.83	2.58	0.82	2.56	0.82	มาก
รวม	2.77	0.55	2.82	0.54	2.86	0.53	2.83	0.54	

จากตารางที่ 61 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนพนักงานทุกกลุ่มให้ความสำคัญมากที่สุดกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05, 3.02 และ 3.04 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามจำนวนพนักงานทุกกลุ่มให้ความสำคัญน้อยที่สุดกับประเด็นองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.54 , 2.53 และ 2.58 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ขนาดองค์กร จำนวนพนักงาน

ตารางที่ 62 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ชาย		หญิง		F	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.50	2.90	0.45	1.58	0.21
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	2.95	0.48	2.95	0.48	0.14	0.87
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	2.47	0.51	2.52	0.47	0.44	0.51
4. ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	2.99	0.54	2.96	0.49	0.33	0.72
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ถูกคัดแปลง	2.60	0.46	2.56	0.44	1.90	0.15
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.46	2.87	0.46	0.33	0.72
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	2.89	0.55	2.78	0.53	1.92	0.15
รวม	2.84	0.35	2.86	0.35	0.05	0.83

จากตารางที่ 62 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 63 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		มากกว่า 50 ปีขึ้นไป		F	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.46	2.88	0.50	2.95	0.42	2.97	0.66	0.34	0.79
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	2.96	0.45	2.90	0.51	2.98	0.45	3.13	0.50	1.28	0.28
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	2.52	0.41	2.50	0.54	2.48	0.47	3.14	0.35	1.84	0.14
4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	2.97	0.46	2.97	0.59	2.99	0.50	3.09	0.41	0.30	0.83
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง	2.60	0.41	2.58	0.48	2.49	0.45	2.59	0.43	0.86	0.46
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	2.89	0.44	2.86	0.49	2.90	0.43	2.96	0.45	0.30	0.82
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	2.79	0.51	2.84	0.58	2.81	0.55	3.02	0.45	0.89	0.45
รวม	2.85	0.33	2.85	0.39	2.84	0.30	3.29	0.32	1.62	0.19

จากตารางที่ 63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 64 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน
จำแนกตามการศึกษา**

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		F	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	2.82	0.55	2.91	0.45	3.08	0.38	3.00	0.52	3.11	0.03
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	2.96	0.52	2.92	0.48	3.03	0.36	3.22	0.44	1.65	0.18
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่อง ทางการสื่อสาร	2.36	0.50	2.54	0.48	2.48	0.47	2.53	0.35	0.98	0.40
4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของ ข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.61	2.96	0.47	3.11	0.53	3.22	0.50	2.25	0.08
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูก คัดแปลง	2.51	0.56	2.59	0.41	2.61	0.42	2.47	0.48	0.83	0.48
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.52	2.86	0.45	2.97	0.38	3.00	0.51	1.12	0.34
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ ในการสื่อสาร	2.84	0.57	2.79	0.54	2.93	0.53	3.17	0.41	2.20	0.09
รวม	2.75	0.41	2.88	0.35	2.79	0.27	2.88	0.10	1.12	0.34

จากตารางที่ 64 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 65 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร

การศึกษา	ค่า P-value			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่นๆ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	*	0.15	0.00	0.26
ปริญญาตรี	0.15	*	0.02	0.55
ปริญญาโท	0.00	0.02	*	0.63
อื่นๆ	0.26	0.55	0.63	*

จากตารางที่ 65 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อสารถึงกัน แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 66 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน
จำแนกตามอายุงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี		F	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูล ข่าวสาร	2.92	0.47	2.83	0.47	2.87	0.48	3.05	0.48	2.95	0.41	1.26	0.29
2. ด้านคุณภาพของ ข้อมูล	2.96	0.44	2.91	0.47	2.97	0.60	3.04	0.48	2.88	0.56	0.58	0.67
3. ด้านประสิทธิภาพ ของสื่อ / ช่องทางการ สื่อสาร	2.49	0.43	2.52	0.53	2.60	0.63	2.53	0.39	2.39	0.58	0.37	0.83
4. ด้านประโยชน์ และ คุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	2.99	0.43	2.96	0.59	2.84	0.66	3.06	0.58	3.06	0.47	1.23	0.30
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ ถูกต้องเปลี่ยนแปลง	2.59	0.43	2.59	0.45	2.55	0.57	2.58	0.36	2.49	0.41	0.31	0.87
6. ด้านระดับความ น่าเชื่อถือของข้อมูล ข่าวสาร	2.85	0.41	2.92	0.47	2.86	0.61	3.03	0.46	2.93	0.43	1.15	0.33
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการ สื่อสาร	2.79	0.49	2.84	0.60	2.90	0.58	2.98	0.61	2.81	0.60	0.92	0.45
รวม	2.83	0.30	2.90	0.43	2.86	0.40	2.83	0.27	2.85	0.40	0.24	0.92

จากตารางที่ 66 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 67 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	เจ้าของกิจการ		ผู้อำนวยการ ขึ้นไป		ผู้จัดการฝ่าย		ผู้จัดการแผนก		หัวหน้างาน		เจ้าหน้าที่/ พนักงานทั่วไป		อื่นๆ		F	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	2.87	0.44	3.20	0.20	3.11	0.37	2.88	0.44	2.96	0.42	2.89	0.50	2.87	0.40	1.12	0.35
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	2.98	0.50	3.08	0.14	3.14	0.57	2.97	0.58	2.94	0.42	2.94	0.48	2.88	0.23	0.73	0.62
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	2.52	0.35	-	-	3.13	0.53	2.47	0.62	2.53	0.50	2.47	0.47	2.58	0.37	1.53	0.18
4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	3.28	0.46	3.40	0.20	3.22	0.51	3.08	0.60	2.93	0.52	2.95	0.49	2.76	0.55	2.87	0.01
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง	2.72	0.64	2.27	0.70	2.64	0.34	2.51	0.42	2.58	0.41	2.58	0.45	2.49	0.36	0.76	0.60
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	3.06	0.44	2.80	-	2.87	0.50	2.91	0.46	2.95	0.44	2.87	0.46	2.70	0.36	1.07	0.38
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	2.89	0.62	2.95	0.41	2.87	0.46	2.74	0.61	2.86	0.61	2.83	0.53	2.76	0.42	0.27	0.95
รวม	2.85	0.42	-	-	3.23	0.13	2.74	0.41	2.86	0.39	2.85	0.34	2.77	0.25	0.97	0.44

จากตารางที่ 67 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 68 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน ในด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร

ตำแหน่งหน้าที่การงาน	P-value					
	เจ้าของกิจการ	ผู้อำนวยการขึ้นไป	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้จัดการแผนก	หัวหน้างาน	เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป
เจ้าของกิจการ	*	0.70	0.74	0.24	0.03	0.02
ผู้อำนวยการขึ้นไป	0.70	*	0.56	0.29	0.12	0.13
ผู้จัดการฝ่าย	0.74	0.56	*	0.34	0.03	0.02
ผู้จัดการแผนก	0.24	0.29	0.34	*	0.24	0.25
หัวหน้างาน	0.03	0.12	0.03	0.24	*	0.78
เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป	0.02	0.13	0.02	0.25	0.78	*
อื่นๆ	0.00	0.04	0.00	0.04	0.20	0.11
						*

จากการวางที่ 68 พบว่า กลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสารแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ผู้อำนวยการขึ้นไป ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่/พนักงานทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ / พนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 69 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน
จำแนกตามขนาดองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	น้อยกว่า 10 ด้านบาท		10-50 ด้านบาท		51-100 ด้านบาท		มากกว่า 100 ด้านบาท		อื่นๆ		F	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูล ข่าวสาร	2.92	0.46	2.87	0.44	3.06	0.39	2.96	0.49	2.70	0.57	2.59	0.04
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	3.00	0.40	2.91	0.47	3.09	0.55	2.95	0.48	2.70	0.63	3.07	0.02
3. ด้านประสิทธิภาพของ สื่อ / ช่องทางการสื่อสาร	2.52	0.42	2.44	0.52	2.71	0.61	2.42	0.40	2.62	0.52	1.62	0.17
4. ด้านประโยชน์และ คุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	2.94	0.41	2.95	0.56	3.14	0.51	3.03	0.52	2.96	0.62	1.32	0.26
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูก คัดแปลง	2.60	0.43	2.58	0.45	2.70	0.46	2.57	0.42	2.51	0.44	0.74	0.56
6. ด้านระดับความ น่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร	2.90	0.40	2.84	0.48	2.89	0.52	2.93	0.47	2.83	0.52	0.60	0.66
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการ สื่อสาร	2.76	0.50	2.80	0.55	3.05	0.46	2.87	0.55	2.63	0.68	2.85	0.02
รวม	2.85	0.26	2.88	0.33	2.92	0.43	2.79	0.38	2.91	0.46	0.57	0.69

จากตารางที่ 69 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กร ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 70 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร**

ขนาดองค์กร	P-value				
	น้อยกว่า 10 ล้านบาท	10-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	อื่นๆ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	*	0.52	0.12	0.52	0.03
10-50 ล้านบาท	0.52	*	0.05	0.22	0.09
51-100 ล้านบาท	0.12	0.05	*	0.28	0.00
มากกว่า 100 ล้านบาท	0.52	0.22	0.28	*	0.01
อื่นๆ	0.03	0.09	0.00	0.01	*

จากตารางที่ 70 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กรประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 71 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านคุณภาพของข้อมูล

ขนาดองค์กร	P-value				
	น้อยกว่า 10 ล้านบาท	10-50 ล้าน บาท	51-100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	อื่นๆ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	*	0.18	0.29	0.51	0.00
10-50 ล้านบาท	0.18	*	0.05	0.49	0.05
51-100 ล้านบาท	0.29	0.05	*	0.13	0.00
มากกว่า 100 ล้านบาท	0.51	0.49	0.13	*	0.02
อื่นๆ	0.00	0.05	0.00	0.02	*

จากตารางที่ 71 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กรประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อบริษัทที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านคุณภาพของข้อมูล แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท 10-50 ล้านบาท 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านคุณภาพของข้อมูลแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 72 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร**

ขนาดองค์กร	P-value				
	น้อยกว่า 10 ล้านบาท	10-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	อื่นๆ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	*	0.53	0.01	0.11	0.34
10-50 ล้านบาท	0.53	*	0.02	0.36	0.19
51-100 ล้านบาท	0.01	0.02	*	0.10	0.01
มากกว่า 100 ล้านบาท	0.11	0.36	0.10	*	0.06
อื่นๆ	0.34	0.19	0.01	0.06	*

จากตารางที่ 72 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามขนาดองค์กรประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน
จำแนกตาม จำนวนพนักงาน**

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร	น้อยกว่า 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน		F	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	2.80	0.49	2.94	0.41	2.96	0.48	4.25	0.02
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	2.99	0.45	2.97	0.45	2.92	0.51	0.84	0.43
3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ / ช่อง ทางการสื่อสาร	2.62	0.55	2.48	0.48	2.45	0.44	1.80	0.17
4. ด้านประโยชน์ และคุณค่าของ ข้อมูลข่าวสาร	2.99	0.49	2.97	0.51	2.97	0.53	0.03	0.97
5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูก คัดแปลง	2.62	0.49	2.55	0.47	2.57	0.40	0.64	0.53
6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลข่าวสาร	2.91	0.45	2.88	0.47	2.87	0.45	0.32	0.73
7. ด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ ในการสื่อสาร	2.77	0.55	2.82	0.54	2.86	0.53	1.13	0.33
รวม	2.85	0.37	2.85	0.30	2.85	0.36	0.01	0.99

จากตารางที่ 73 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวม พบว่า มีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 77

**ตารางที่ 74 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร**

จำนวนพนักงาน	P-value		
	น้อยกว่า 50 คน	51-200 คน	มากกว่า 200 คน
น้อยกว่า 50 คน	*	0.04	0.00
51-200 คน	0.04	*	0.76
มากกว่า 200 คน	0.00	0.76	*

จากตารางที่ 74 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงาน 51-200 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร

แบบสอบถามในส่วนนี้มีทั้งหมด 10 หัวข้อ โดย ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารใดมีความสำคัญที่สุด โดยการให้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจจากมากไปหาน้อยจำนวน 5 ลำดับ โดยใช้หมายเลขไว้หน้าข้อคำถาม (หมายเลข 1 จะเป็นปัญหาสำคัญมากที่สุด และหมายเลข 2, 3, 4 และ 5 จะมีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ)

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า

ตารางที่ 75 ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม (ร้อยละ)
• ผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน	59 (36.88)	16 (10.00)	40 (25.00)	23 (14.38)	22 (13.75)	160 (100.00)
• ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ได้รับทราบมีมากจนเกินความจำเป็น	11 (10.58)	25 (24.04)	13 (12.50)	29 (27.88)	26 (25.00)	104 (100.00)
• ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน	56 (26.29)	57 (26.76)	34 (15.96)	38 (17.84)	28 (13.15)	213 (100.00)
• ความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร	31 (17.03)	53 (29.12)	37 (20.33)	26 (14.29)	35 (19.23)	182 (100.00)
• ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง	19 (13.10)	27 (18.62)	27 (18.62)	35 (24.14)	37 (25.52)	145 (100.00)
• ผู้บริหารไม่แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้	17 (13.28)	26 (20.31)	32 (25.00)	33 (25.78)	20 (15.63)	128 (100.00)
• การแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้เป็นไปในทางลบ	17 (15.74)	17 (15.74)	26 (24.07)	24 (22.22)	24 (22.22)	108 (100.00)
• ผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ ทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน	39 (24.68)	26 (16.46)	35 (22.15)	30 (18.99)	28 (17.72)	158 (100.00)
• สื่อ / ช่องทางการสื่อสารในองค์กรธุรกิจมีไม่เพียงพอต่อการทำงานของท่าน	7 (9.21)	7 (9.21)	12 (15.79)	18 (23.68)	32 (42.11)	76 (100.00)
• อื่น ๆ	2 (33.33)	1 (16.67)			3 (50.00)	6 (100.00)

จากตารางที่ 75 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ระบุปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่สำคัญที่สุด 5 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน

ลำดับที่ 2 ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิด จนเป็นปัญหาในการทำงาน

ลำดับที่ 3 ผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ ทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 4 ความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร

ลำดับที่ 5 ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

แบบสอบถามในส่วนนี้มีทั้งหมด 8 หัวข้อ โดยผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจว่า ข้อใดมีความสำคัญที่สุดโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจำนวน 5 ลำดับ โดยการใส่หมายเลขไว้หน้าข้อความ (หมายเลข 1 จะเป็นปัญหาสำคัญมากที่สุด และหมายเลข 2, 3, 4 และ 5 มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ)

ตารางที่ 76 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม (ร้อยละ)
• ผู้สื่อสาร (ผู้บริหารและพนักงาน) ควรปรับปรุงทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	51 (34.93)	26 (17.81)	21 (14.38)	16 (10.96)	32 (21.92)	146 (100.00)
• องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมหรือสนับสนุนระบบการสื่อสารทั้งในด้านเทคโนโลยี / สื่อ / ช่องทางการสื่อสาร ฯลฯ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม	36 (21.18)	31 (18.24)	30 (17.65)	40 (23.53)	33 (19.41)	170 (100.00)
• พนักงานควรมีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอยู่เสมอ	25 (15.15)	47 (28.48)	31 (18.79)	32 (19.39)	30 (18.18)	165 (100.00)
• องค์กรควรมีระบบประเมินผลตรวจสอบความถูกต้อง / ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	17 (12.98)	18 (13.74)	38 (29.01)	27 (20.61)	31 (23.66)	131 (100.00)
• องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระหรือมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเต็มที่โดยไม่เป็นภัยต่อพนักงานในภายหลัง	38 (19.49)	41 (21.03)	40 (20.51)	42 (21.54)	34 (17.44)	195 (100.00)
• ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยสม่ำเสมอ	25 (13.44)	40 (21.51)	41 (22.04)	40 (21.51)	40 (21.51)	186 (100.00)
• ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าก่อนเวลาดำเนินงาน และไม่กระชั้นชิดเกินไป จะได้ทำงานทันเวลาอย่างมีคุณภาพ	43 (20.87)	44 (21.36)	45 (21.84)	38 (18.45)	36 (17.48)	206 (100.00)
• ผู้บริหารควรทบทวนคำสั่งให้ดีกว่าสั่งการเพื่อจะได้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ	31 (22.96)	20 (14.81)	21 (15.56)	32 (23.70)	31 (22.96)	135 (100.00)

จากตารางที่ 76 พบว่า ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างได้ระบุข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุด 5 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้สื่อสาร (ผู้บริหารและพนักงาน) ควรปรับปรุงทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลำดับที่ 2 ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าก่อนเวลาดำเนินงาน และไม่กระชั้นชิดเกินไป จะได้ทำงานทันเวลาอย่างมีคุณภาพ

ลำดับที่ 3 องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระหรือมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเต็มที่ โดยไม่เป็นภัยต่อพนักงานในภายหลัง

ลำดับที่ 4 องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมหรือสนับสนุนระบบการสื่อสารทั้งในด้านเทคโนโลยี/สื่อ/ช่องทางการสื่อสาร ฯลฯ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม

ลำดับที่ 5 ผู้บริหารควรทบทวนคำสั่งให้ดีก่อนสั่งการเพื่อจะได้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) บุคคลที่เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจที่มีชื่อเสียง และมีผลงานเป็นที่ยอมรับจากสังคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ได้ทำวิจัย พร้อมทั้งศึกษาคูณลักษณะทางด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงเหล่านั้น เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของภาคธุรกิจต่าง ๆ จำนวน 6 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่

คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร ประธานกรรมการบริหาร บริษัท โตชิบา ไทยแลนด์ จำกัด

2. ผู้ประกอบธุรกิจด้านการค้าปลีก ได้แก่

คุณก่อศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

3. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

ดร. ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ กรรมการบริหาร บริษัท สีสกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

4. ผู้ประกอบธุรกิจด้านสถาบันการเงิน ได้แก่

ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล กรรมการผู้จัดการ บจก. ธนาคารกสิกรไทย

5. ผู้ประกอบธุรกิจด้านส่งออก (เฟอร์นิเจอร์และของแต่งบ้าน) ได้แก่

คุณดวงกมล คุณาพร กรรมการผู้จัดการ บริษัท Art of Living

6. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป ได้แก่

คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ ประธานกรรมการ บริษัท มาลีสามพราน จำกัด (มหาชน)

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ตารางที่ 77 การสื่อสารมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	การสื่อสารมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรของท่านหรือไม่
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	มี เพราะการสื่อสารก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างเดียวกัน ทำให้นำไปสู่เป้าหมายขององค์กร
2. คุณก้องศักดิ์ โชษรัมย์ศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	มี เพราะการสื่อสารเปรียบเสมือนเส้นประสาทภายในร่างกาย ทำให้ร่างกายสามารถทำงานได้
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	มี เพราะการบริหารยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ทำให้ต้องมีความสามารถในการสื่อสาร
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	มี เพราะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเข้าใจทิศทางการดำเนินงานขององค์กรในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	มี เพราะเป็นพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	มี

Keyword : มีทักษะในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

ตารางที่ 78 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรือไม่
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	ไม่มี อยู่ที่ตัวบุคคลมากกว่าว่า เป็นคนเข้าใจง่ายหรือลืมนง่ายขนาดไหน เมื่อองค์กรเปิดโอกาสให้พัฒนา จะเข้าใจองค์กรมากน้อยแค่ไหน ถ้าเราไม่พัฒนาก็ไม่ถูกต้องเพราะจะได้มีความรู้เดียวกัน
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	มี เพราะแต่ละกลุ่มมี Profile ที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	ไม่มี เพราะประสบการณ์และความสามารถในการเรียนรู้มีความสำคัญกว่า
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	มี เพราะความแตกต่างในปัจจัยดังกล่าว ทำให้มีพฤติกรรมความรู้สึก มุมมอง และการแสดงออกที่ต่างกัน ส่งผลต่อ Communication Step ที่ต้อง Design ให้สอดคล้องกับ Mass และ Specific Communication
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	มี โดยเห็นว่าอายุ การศึกษา อาจมีผล แต่เพศ อายุงานไม่มีผล หรือถ้ามีก็น้อยมาก
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	มี

Keyword : ออกแบบการสื่อสารเฉพาะกลุ่ม (Design Specific Communication) ให้สอดคล้องกับบุคคลที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 79 ปัจจัยองค์กร เช่น ขนาด โครงสร้าง นโยบาย กระบวนการสื่อสาร ฯลฯ มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ปัจจัยขององค์กร เช่น ขนาด โครงสร้าง นโยบาย กระบวนการสื่อสาร ฯลฯ มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรือไม่
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	มีส่วนบ้าง แต่ไม่ทั้งหมด ขนาดเล็กอาจมีปัญหา ขนาดใหญ่อาจมีการบริหารจัดการดีกว่าแต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดเพราะอาจไม่เข้าใจกัน นโยบาย-เน้นการสื่อสารทุกวันมีMorning Speech ทุกเช้าเริ่มต้นด้วยการ สื่อสารให้ทุกคนได้สื่อสาร และใช้Two-way Communication รับฟังทุกระดับ ให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	มี หากกำหนดปัจจัยเหล่านั้นให้เหมาะสมกับ Context ขององค์กร การสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพ
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	มี เพราะความคล่องตัวมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการปรับปรุงให้เข้ากับ Technology ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	มี เพราะ Information flow มักจะขึ้นอยู่กับลักษณะและการดำเนินงานขององค์กรที่ต้องสอดคล้องกัน บ่อยครั้งที่การวางแผนการสื่อสารไม่สอดคล้องกับลักษณะองค์กรที่อึดอัด การให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยมีนโยบายที่เข้มงวด ทำให้กระบวนการสื่อสารไม่ประสบผลตามที่ตั้งไว้
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	มี ถ้าองค์กรขนาดใหญ่ กระบวนการสื่อสารต้องครอบคลุมผู้รับสื่อได้หมด อาจมีหลายชั้น ซึ่งอาจมุ่งเน้นที่บุคคลระดับผู้จัดการก่อนจากผู้จัดการกระจายสู่ระดับล่าง ทำให้บางครั้งความหมายของเนื้อหาที่ต้องการสื่ออาจเพี้ยนไปจากเดิม องค์กรขนาดเล็กจะทำให้กระบวนการสื่อสารกระชับ และถูกต้องกว่า
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	มี

Keyword : การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication), การไหลเวียนของข้อมูล (Information Flow)

ตารางที่ 80 ปัจจัยอื่นใด (นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรท่าน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรท่าน
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	-Human touch โดยมีการพูดคุยโดยตรง(Direct Communication) -Team leader ผู้นำทีมงานต้องเก่งการสื่อสาร/เก่งคน
2. คุณก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	ปัจจัยของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	ไม่ได้ถาม
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	ไม่ได้ถาม
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ไม่ได้ถาม
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	คุณภาพของคนแต่ละประเภท จำเป็นจะต้องใช้ภาษา หรือวิธีการที่ต่างกันออกไป

Keyword : วัฒนธรรมองค์กร, ความสัมพันธ์ของมนุษย์(Human touch), การพูดคุยโดยตรง (Direct Communication)

ตารางที่ 81 นโยบายในการให้การสนับสนุนหรือส่งเสริมการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

นโยบายในการให้การสนับสนุน หรือ ส่งเสริมการสื่อสารขององค์กรให้มี ประสิทธิภาพ	คุณกอบกาญจน์	คุณก้องศักดิ์	ดร. ชิงชัย	ดร.ประสาร	คุณดวงกมล	คุณฉัตรชัย
1. ใช้งบประมาณสนับสนุนเต็มที่	/	/	/	/		
2. มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอยู่เสมอ	/	/		/	/	
3. จัดให้มีอุปกรณ์การสื่อสารที่เพียงพอ	/	/		/	/	/
4. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง	/	/	/	/	/	
5. ใช้นโยบาย Management by walking around เพื่อสื่อสารกับพนักงาน	/	/			/	
6. อื่น ๆ		กิจกรรมกับ พนักงาน- ลูกค้า-สังคม				

Keyword : ให้การสนับสนุน/ส่งเสริมการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรม

คำถาม

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า **ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร**ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย 5 ท่านและไม่เห็นด้วย 1 ท่าน

ด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วยทุกท่าน

ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วยทุกท่าน

ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วยทุกท่าน

ด้านข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย 5 ท่าน และไม่เห็นด้วย 1 ท่าน

ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วยทุกท่าน

ด้านศักยภาพ/ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย 5 ท่าน และไม่เห็นด้วย

1 ท่าน

ด้านอื่น ๆ ที่ผู้ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม ได้แก่

- ใส่ใจสัมผัสใจ(Heart to Heart)เพื่อให้ผู้รับฟังรู้สึกได้ว่า ผู้พูดมีความห่วงใย(care)อย่างจริงใจ ผู้พูดจำเป็นต้องทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อสาร ผู้พูดจึงต้องมีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) ที่มีประสิทธิภาพ

- มีการกลั่นกรองข้อมูลที่ดี ถูกต้อง และ แม่นยำ

- มีการประยุกต์ / พัฒนาแนวคิดรูปแบบการสื่อสาร (IMC/ MARCOM)

คำถาม

องค์กรธุรกิจของท่าน**เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางหรือไม่**

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ตอบว่า **เปิดโอกาสให้เต็มที่**

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

มีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านให้ความเห็นว่า การกระตุ้น(Encouragement) ให้รับฟังผู้อื่นไม่ง่าย เพราะสร้างผู้ฟังที่ดียากกว่าเป็นผู้พูดที่ดี เนื่องจากต้องควบคุมอารมณ์ต่างๆ ฉะนั้น ต้องพยายามให้คนเปิดใจให้กว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่มีใครถูกผิดแต่ได้ทำแล้วหรือไม่

Keyword : มีการสร้างความผูกพันใส่ใจสัมผัสใจหรือใส่ใจซื่อใจ (Heart to Heart) ,ใช้รูปแบบการสื่อสารใหม่ๆ , มีการกลั่นกรองข้อมูล , เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 82 พนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหาร พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารทราบ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	กรณีที่พนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหาร พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารทราบได้ด้วยวิธีการใด
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	Morning speech วันอังคาร- ศุกร์, Evaluation, ใกล้เคียง ใช้ Open - door policy, โทรศัพท์ หรือพบได้เสมอ, มีขั้นตอนในการตอบกลับผ่านลำดับชั้นบังคับบัญชา เช่น ให้ผู้จัดการตอบกลับ
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	สามารถสื่อสารได้ด้วยระบบ Suggestion และกรณีเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารก็จะสื่อสารผ่านโครงการเคาะระฆัง (การส่งหนังสือร้องเรียนโดยตรงยัง CEO บริษัท)
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	Brain - storming
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	นัดประชุม ส่ง e-mail ซึ่งถ้าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมี meaning จะมีการประชุมผู้บริหารเพื่อสรุปแนวทาง
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	พูดในที่ประชุม, ส่ง e-mail ถึงผู้บริหาร, หรือแจ้งเป็นบันทึกย่อหรือโทรศัพท์ แล้วแต่ความเหมาะสม
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	Direct Communication โดย e-mail, web page, personal, จดหมาย

Keyword : ใช้ นโยบายการเปิดประตู (Open-door policy) , รับฟังความคิดเห็นผ่านทุกช่องทาง

ตารางที่ 83 กระบวนการสื่อสารเพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า หุ้นส่วนและสังคม

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ท่านใช้กระบวนการสื่อสารเพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า หุ้นส่วนและสังคมหรือไม่
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	ใช้ทุกช่องทาง
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	ใช้ โดยการสื่อสารจะใช้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการกำหนด บทบาท การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ องค์กร เช่น ห่วงโซ่อุปสงค์ (Demand chain) จำเป็นต้องมีการ สื่อสารอย่างทั่วถึงระหว่างคู่ค้าและบริษัท
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	ใช้เป็นประจำ โดยอาศัย Technology ด้าน Software ที่มีอยู่ใน ตลาด
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	Road show , จัดประชุม ส่งเอกสาร Telephone call และการจัดทำ โครงการต่าง ๆ
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ใช้ e-mail โทรศัพท์ หรือโทรสาร
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	จดหมายข่าวออกเป็นรายเดือน

Keyword : ใช้สื่อทุกช่องทาง

ตารางที่ 84 ระบบประเมินผลประสิทธิภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ท่านมีระบบประเมินผลประสิทธิภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรหรือไม่ อย่างไร
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	ประเมินผล 360 องศา เป็นตัวหลัก ปัญหาจะสะท้อนออกมา อ่านประเมินผลทุกใบเพื่อศึกษาผล มีเครื่องมือจากภายนอกบ้าง (2-3 ครั้งไม่ต่อเนื่อง) สัมภาษณ์พนักงาน/ผู้บริหารส่งผลถึงความจริง เช่น ดูจากผลงานและใบประเมินผล ทำการปรับปรุงทันที ไม่รอจนสุดท้าย มีการเรียกคุย เช่น Dealer ออกตลาด ผู้บริหารต้องไปด้วยทุกช่วง 3-6 เดือน ลูกค้าสำคัญก็ต้องไปเยี่ยม (Direct Communication) แยกสายกันไปรับฟัง ไม่ฟังแต่เฉพาะ Sales ใช้ Face-to-Face Communication และต้องไม่ให้ Sales ส่งหน้าประตู เพราะลูกค้าอาจบอกไม่หมด วิธีนี้ลูกค้าจะได้พูดทั้งหมด ให้เขียน Complain เช่น ขอดตกและ Sales อ้างว่าเศรษฐกิจไม่ดี ฉะนั้นจะไปเยี่ยม Top dealer/ ลูกค้ากลาง/ ลูกค้าเล็ก/ ลูกค้าใหม่แบบไม่บอกล่วงหน้า มีการนัดก่อนเดือนเว้นเดือน ให้ทุกฝ่าย-ตลาด, ขาย, ผลิต, โฆษณา ไปด้วยกันถึงบ้านผู้บริโภค จะได้ Information ที่น่าสนใจมาก จะใช้โทรศัพท์สอบถามน้อยมาก
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	มี บริษัทจะกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของบริษัทเป็น KPI ระดับองค์กร
3. ดร. ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	มี เพราะกลุ่มของบริษัทมีความเชี่ยวชาญด้าน IT อยู่แล้ว
4. ดร. ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	มี โดยใช้การสื่อสารภาพรวม - สำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการสื่อสาร หรือวัดความสำเร็จของโครงการณรงค์ต่าง ๆ จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ไม่มีการประเมินผลทั้งระบบ แต่อาจประเมินเป็นกรณีที่สำคัญ ๆ เป็นเรื่อง ๆ ไป
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	ยังไม่มี

Keyword : มีระบบประเมินผลการสื่อสาร

ตารางที่ 85 ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ท่านคิดว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจของท่านอยู่ในระดับใด
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	70 - 80% แต่คิดว่าน่าจะปรับปรุงได้มากกว่านี้ แม้มีการสื่อสารทุกระดับตลอดเวลา ยังมีช่องว่าง(Loop - hole) จึงต้องฝึกฝน(train)พนักงานให้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น สินค้า IT ซึ่งเป็นสินค้าใหม่ของบริษัท
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	80%
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	ระดับสูงน่าพอใจ (90 - 95%)
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ปานกลาง
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	50%

ตารางที่ 86 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	1. มี Call center เพิ่มขึ้น/พัฒนาระบบ IT เพิ่มมูลค่า (value – added) มากขึ้น เพราะ Voice of customer สำคัญที่สุดจึงต้องดูแลให้ถึงที่สุด มีการปรับปรุงภายใน – สร้างกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจ หล่อหลอมเป็นช่วงๆ ตลอดเวลา เช่น พาไป Brainstorming ให้หลุดจากปัญหาเดิมๆ จะได้เข้าใจซึ่งกันและกันโดยพาไปต่างจังหวัด เช่น ไปเกาะช้าง – จัดกิจกรรมเข้าค่าย และหากิจกรรมสร้างความลำบาก จะได้ช่วยเหลือและรักกันมากขึ้น 2. Clear organization authority, กำหนดบทบาท Job description ที่ชัดเจนให้กับคนในองค์กร เพื่อจะได้รับรู้แนวทาง/เป้าหมายขององค์กรที่ตรงกัน
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	บริษัทใช้แนวทาง TQA เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรโดยรวม รวมถึงระบบการสื่อสารด้วย
3. ดร. ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	1. ผู้บริหารระดับสูงใช้ระบบ LAN มากขึ้น 2. Review software ใหม่ ๆ
4. ดร. ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	1. กำหนดเป้าหมายการสื่อสารที่อิงกับการดำเนินธุรกิจ 2. จัดทำโครงสร้างการดำเนินงานการสื่อสารให้อยู่ในกระบวนการธุรกิจ 3. กำหนดค่าวัดผลที่สะท้อนการตอบโต้ทางธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ส่งเสริมให้สื่อสารกันมากขึ้นจากเดิมมีการจัดประชุม ก็ใช้อีเมลให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบหรือแสดงความคิดเห็น และส่งเสริมการพูดคุยให้มากขึ้น เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนถูกต้องยิ่งขึ้น
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	ขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

Keyword : วางระบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ, ใช้เทคโนโลยีทางสารสนเทศ

ตารางที่ 87 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายนอกองค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายนอกองค์กรธุรกิจ
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	1. ใช้โทรศัพท์ 2. การสื่อสารแบบพบหน้า (Face to Face Communication) 3. สื่อสารมวลชนสู่ Public ทำอะไรที่ใช้งบโหมชนน้อย เช่น PR ให้นักข่าวเขียนให้ คือ สื่อสารน้อย แต่จะอย่างไรให้รู้ได้มาก 4. Social Contribution บริษัทยอมให้มีการกุศลทั้งหมด สร้างสังคมให้ดีขึ้น
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	บริษัทใช้แนวทาง TQA เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรโดยรวม รวมถึงระบบการสื่อสารด้วย
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	การสร้างเครือข่ายกับกลุ่มลูกค้าสำคัญ
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	1. วางแผนการนำเสนอข้อมูล การจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 2. วิเคราะห์ข้อมูลภายนอก ทั้งเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อวางแผนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	ส่งเสริมให้มีอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อให้ตามทันโลกธุรกิจ
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	ฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

Keyword : วางแผนการสื่อสาร, สร้างเครือข่าย

ตารางที่ 88 แนวโน้มการสื่อสารในอนาคตขององค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	แนวโน้มการสื่อสารในอนาคตขององค์กรธุรกิจ และจะมีการนำระเบิดิกทรอนิกส์ต่าง ๆ มาใช้ในองค์กรหรือไม่
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	ระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรดี ลูกค้าจะดีขึ้น รวดเร็วขึ้นด้วยข้อมูลเดียวกัน พร้อมกับมี Equipment เพิ่ม แต่ Technology จะไม่ช่วยทั้งหมด Human touch ยังคงสำคัญที่สุด ไม่ว่าเมื่อไหร่ เพราะเป็น Core basic ของความเป็นคน ตัวอย่างเช่น กิจกรรมลูกค้า IT-Touch heart แตกต่างอย่างไร แต่ก็มีหัวใจเดียวกัน มี Core value ที่แบ่งปัน (share) กันได้
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	ธุรกิจของบริษัทในปัจจุบันเป็นประเภท Modern trade ซึ่งการสื่อสารจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง บริษัทจึงใช้แนวทางระบบการสื่อสารที่ทันสมัยและแม่นยำ เหนือกว่าคู่แข่งมาใช้ ซึ่งในปัจจุบันก็นำระบบ Electronic มาใช้อย่างกว้างขวาง
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	การใช้ IT ในกลุ่มบริษัทจะก้าวหน้าตาม Technology อย่างแน่นอนเนื่องจากเป็น One of core businesses
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	คาดว่า ในอนาคต แนวโน้มการสื่อสารทั้งหมดจะต้องตอบโจทย์ และมีการวัดผลที่อิงกับการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมแบบ Strategic Communication ส่วนเรื่องช่องทาง อาจมีการปรับให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ๆ
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	มุ่งหวังให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการใช้เวลา ใช้อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	เป็นไปได้ คงต้องเลือกดูหลาย ๆ ทางและเลือกสิ่งที่มี effective มากที่สุด

Keyword : กลยุทธ์การสื่อสาร (Strategic Communication), สัมผัสของมนุษย์ (Human touch), จัดกิจกรรม

ตารางที่ 89 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อเสนอแนะ
1. คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร (อุตสาหกรรมการผลิต)	-
2. คุณก่อกศักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์ (ด้านการค้าปลีก)	การสื่อสารเป็นปัญหาใหญ่สำหรับทุก ๆ องค์กร เพราะประกอบด้วยหลายมิติ ซึ่งต้องการทั้งความครบถ้วน แม่นยำ การเข้าใจตรงกันและทันเวลาโดยไม่มากหรือน้อยเกินไป จึงเป็นเรื่องซับซ้อน ซึ่งในแต่ละองค์กรพยายามหาวิธีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสามารถระบุได้ว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร
3. ดร.ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์)	การบริหารยุคปัจจุบันจะต้องเน้นเรื่อง Matrix และ Outcome mapping
4. ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล (ด้านสถาบันการเงิน)	-
5. คุณดวงกมล คุณาพร (ด้านเฟอร์นิเจอร์ส่งออก)	-
6. คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ (ด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป)	-

ตารางที่ 90 ประเมินคุณลักษณะด้านการสื่อสารของผู้ให้สัมภาษณ์

ประเด็น	คุณ กอบ กาญจน์	คุณ ก่อศักดิ์	ดร. ชิงชัย	ดร. ประสาร	คุณ ดวงกมล	คุณ ฉัตรชัย
1. ท่านมักทำการตัดสินใจมาก่อนที่จะมีการพูดคุยหารือ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด
2. ท่านแสดงความรู้สึก/ ความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	น้อยที่สุด	มาก
3. ท่านมักพูดคุยประเด็นต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
4. ท่านมีการวิเคราะห์แรงบันดาลใจของผู้อื่น	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
5. ท่านมักพูดคุยเรื่องของบุคคลอื่น ๆ - คู่แข่งขัน - ผู้ร่วมงาน	- มากที่สุด น้อย	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย
6. ท่านสื่อสารโดยใช้ภาษาที่มีความชัดเจน	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
7. ท่านตัดสินใจจากการกระทำของผู้อื่นก่อนมีการพูดคุย	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย
8. ท่านสนับสนุนให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น/ความรู้สึก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
9. ท่านมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ท่านตั้งคำถามเพื่อต้องการได้รับคำตอบเป็นความคิดเห็นที่ตรงกับตนเอง	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด	น้อย	น้อย
11. ท่านมักใช้เวลาส่วนใหญ่ในการพูดคุยกับผู้ได้บังคับบัญชา	มาก	น้อย	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
12. ท่านตั้งคำถามเพื่อให้ผู้อื่นบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
13. ท่านใช้เวลาในการสื่อสารน้อย	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	น้อย
14. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงเหตุผลในการกระทำของเขาให้ท่านฟังได้	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

Source: Applied from the Manager as Communicator by Sandra E. O'Connell, p.25. 1979 Reprinted by permission of Harper & Row, Publishers, Inc.