

ประสิทธิภาพการสื่อสารและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

COMMUNICATION EFFICIENCY AND TECHNOLOGY APPLICATION IN OPERATION  
AFFECTING WORK EFFICIENCY PERFORMED BY THE HEALTH SCIENCE  
ORGANIZATION'S EMPLOYEES IN BANGKOK DISTRICT AREA

ณัฏฐา ประดิษฐ์สุขถาวร  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

NATTHA PRADITSUKTHAVORN

E-mail: 6514060013@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่งที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปการส่งผลของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และ (4) เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 ตัวอย่างจำนวน 400 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ในขณะเดียวกัน มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ในส่วนของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านรูปแบบการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน, ด้านคุณภาพของข้อมูลจาก

การสื่อสาร และด้านความคล่องตัวในการสื่อสาร ในส่วนของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านความสำเร็จที่ได้รับตามเป้าหมาย, ด้านความคุ้มค่าที่ได้รับ และด้านความเหมาะสมกับลักษณะงาน ตามลำดับนอกจากนี้ ในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กร วิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้าน การพัฒนาผลงาน และด้านความคุ้มค่าด้านทรัพยากร ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์อธิบายได้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีอิทธิพลโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร; การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคลากร; องค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

### Abstract

1. The Purposes of this study were to (1) To survey and summarize the opinions of the health sciences organization's employees regarding the efficiency of communication within the organization and the application of technology in operation and efficiency in operation., (2) To analyze and summarize the results of efficiency internal communication and the application of technology in operation effecting work efficiency performed by the health science organization's employees in Bangkok district area., (3) To analyze and summarize the direction of effect that each factor has on the work efficiency of the health sciences organization's employees in Bangkok district area., and (4) To analyze and summarize the differences in the size of the impact that each factor has on the work efficiency of employees. The 400 samples included staff working at the Health science organization in Bangkok district area. Were selected by using convenient random sampling method, regardless of probability basis. The administered questionnaire was approved for its content validity by the three experts. The Cronbach's alpha coefficient indicated that its reliability value was 0.953. Regarding data analysis, the descriptive statistics covering frequency, percentage, mean, standard deviation; as well as the inferential statistics performed by employing multiple regression analysis: MRA were used. Additionally, the hypothesis was examined at 0.05 level of statistical significance.

2. In overall, the research results were revealed that the respondents strongly agreed toward communication efficiency, technology application in operation and Work efficiency Health science organization's employees in Bangkok district area.

3. Finally, the findings indicated that communication efficiency and technology application in operation directly affected Work efficiency Health science organization's employees in Bangkok district area consecutively at 0.05 level of statistical significance.

**Keyword:** Communication efficiency; Technology application in operation; Work efficiency; Health science organization

## บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างต่อเนื่องในทุก ซึ่งความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรมีอยู่บนพื้นฐานประสิทธิภาพของบุคลากรสำหรับการทำงานขององค์กร การที่องค์กรที่มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินธุรกิจบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้และสามารถเป็นจุดที่ใช้แข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ แต่การที่จะสร้างควมมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรนั้นจะต้องมีการลงทุนในการจัดอบรม เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถต่างๆ ของบุคลากรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งในส่วนขององค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่มุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านการศึกษาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญหลากหลายด้าน เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน และการใช้ชีวิตและการทำงานของคนในสังคมปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เช่น มีการทำงานแบบ Work From Anywhere ต้องมีการสื่อสารทางไกลมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน

จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการนำปัจจัยประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษา โดยที่พบว่า จากการศึกษาของรุจิ ปัญญาสาร (2562) พบว่า การสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก และผลการศึกษาของภูษัชชา นิธิภักธนา (2564) พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ในด้านคุณภาพของงานและปริมาณงาน นอกจากนี้ผลจากการศึกษาของยุวกรณ์ คำชมภู (2564) พบว่า การใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการรับรู้และความสอดคล้องมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของอรุณรุ่ง คงสุข (2566) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ที่ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำปัจจัย ซึ่งได้มีการอธิบายไว้โดยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการยืนยันการขยายผล และการสรุปผลให้กับการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมได้ตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่งที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปการส่งผลของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การวิทยศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การวิทยศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

## ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

### 2. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ :

2.1 การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ

2.2 การศึกษาที่สนับสนุนและอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

### 3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่าง ๆ ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่ และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.1.1 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

3.1.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การวิทยศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรตามที่กำลังกล่าวมาข้างต้น จะนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผล ดังนี้

1. การส่งผลต่อกันระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การวิทยศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การส่งผลกันระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การวิทยศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 4. ขอบเขตการใช้สถิติ

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อกัน มีดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่กล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัวแปรแต่ละประเภท

#### 5. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ องค์กรและหน่วยงานที่มีรูปแบบการทำงานที่คล้ายคลึงกัน โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่าง ๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

#### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 1. ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

Thayer Lee O. (1968) อ้างอิงใน จิรัฏฐ์ อัครพรชัยสถิต (2565), กริช สืบสนธิ์ (2538) อ้างอิงใน กะรัต เทพศิริ (2556) และพัชนี ธรเสนา (2550) อ้างอิงใน รัชก เชื้อแพทย์ (2563) ได้มีการให้ความหมายและอธิบายเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ความสำคัญของการสื่อสาร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ระดับความสำเร็จในการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร การแลกเปลี่ยนความรู้

ความคิดเห็น การแสดงถึงทัศนคติของบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้มีความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร

และจากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ตามที่วิเชียร วิทย์อุดม (2550) อ้างอิงใน ธนัชชา ชิตชม (2564), จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) อ้างอิงใน จิรัฏฐ์ อัครพรชัยสถิต (2565) และวันชัย มีชาติ (2548) อ้างอิงใน จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้อธิบายไว้ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ประเด็น คือ (1) รูปแบบการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการประสานงานกับผู้ร่วมงานที่มีลักษณะที่หลากหลาย ทั้งตามลักษณะทิศทางของการสื่อสารตามลักษณะการใช้ภาษา และลักษณะวิธีการสื่อสารที่ครอบคลุม (2) คุณภาพของข้อมูลจากการสื่อสารที่ประกอบด้วย ความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูล สามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้ทันการณ์ และสามารถทำให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ (3) ความคล่องตัวในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การรับข้อมูลและสามารถส่งข้อมูลตอบกลับไปได้ มีการสื่อสารต่อกันที่สะดวกและรวดเร็ว และมีขั้นตอนการสื่อสารที่สามารถสื่อสารกันโดยตรงเมื่อเร่งด่วน

## 2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

Taylor (1988) อ้างอิงใน อุษคม เจริญจินดา (2563) และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2550) อ้างอิงใน พัฒน์พงษ์ อินทนนท์ (2565) ได้มีการให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลข้อมูล ถ่ายทอดและแสดงผลข้อมูล สร้างมูลค่าเพิ่มให้สารสนเทศ ทำให้สามารถนำไปใช้งานได้อย่างกว้างขวางและมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

และจากการศึกษาองค์ประกอบของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามที่ พงษ์ศักดิ์ ผกามาต (2553) อ้างอิงใน สุรัตน์ ไชยชมภู (2557), Goodhue & Thompson (1995) อ้างอิงใน ปรีชญา ชันธนิยม (2557) และ Foster (1973) อ้างอิงใน เมรี สงฆาสน (2559) ได้อธิบายไว้ สามารถสรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน แบ่งประเด็นออกเป็น 3 ประเด็น คือ (1) ความสำเร็จที่ได้รับตามเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย การที่ช่วยให้งานมีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ มีความรวดเร็ว และงานสามารถเสร็จได้ตามกำหนดหรือตามแผนที่วางไว้ (2) ความเหมาะสมกับลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีมาปรับกับการทำงานให้เกิดประโยชน์ ที่มีความเข้ากับลักษณะของงาน มีความเพียงพอต่อการใช้งานภายในองค์กร และบุคลากรสามารถเรียนรู้และใช้กับการทำงานได้อย่างง่ายดาย และ (3) ความคุ้มค่าที่ได้รับ ซึ่งประกอบด้วย การลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร เกิดความพึงพอใจของบุคลากร และผลงานมีประสิทธิภาพ

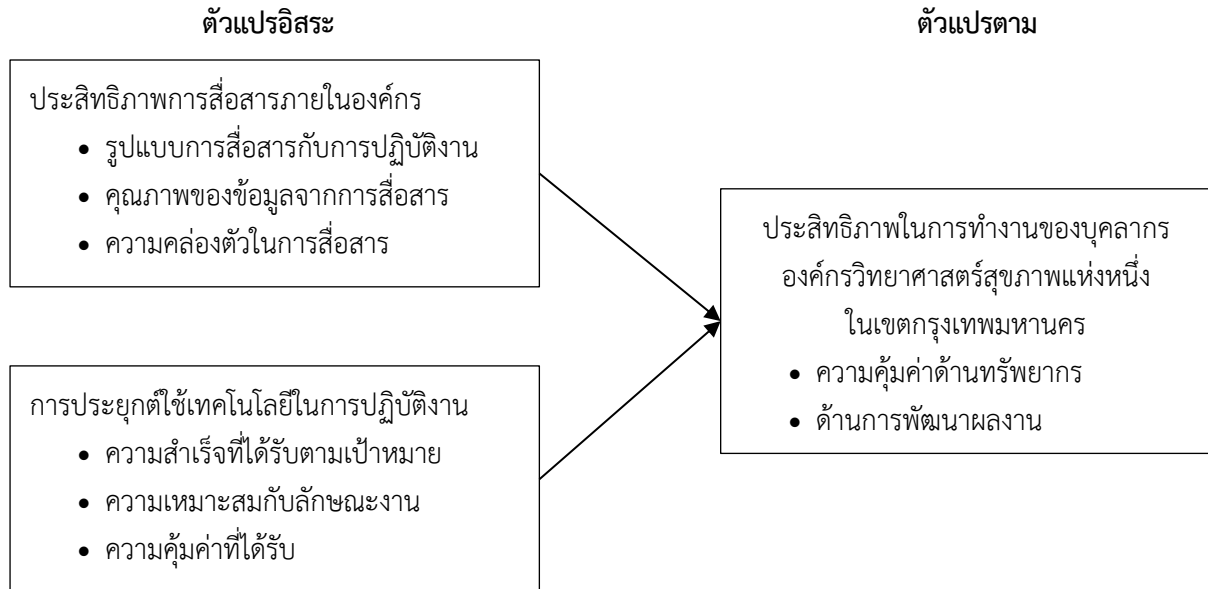
## 3. ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

Herbert A. Simon (1960) อ้างอิงใน เรื่องฤทธิ์ มหามนตรี (2564), ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) อ้างอิงใน พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564) และสมใจ ลักษณะ (2552) อ้างอิงใน ธัญญรัตน์ สาริกา (2566) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกผ่านทางทัศนคติ ผลงาน ปริมาณงาน ความถูกต้อง คุณภาพ และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีความสอดคล้องและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

และจากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรตามที่ Peterson and Plowman (1953) อ้างอิงใน เรื่องฤทธิ์ มหามนตรี (2564), ธงชัย สันติวงษ์ (2551) อ้างอิงใน พัฒน์ภูมิ ภู่วัฒนวิชัย (2564) และสมใจ ลักษณะ (2549) อ้างอิงใน ธัญญรัตน์ สาริกา (2566) ได้อธิบายไว้ สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร แบ่งประเด็นออกเป็น 2 ประเด็น คือ (1) ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย งานที่สำเร็จ

ได้โดยการใช้ระยะเวลาสั้นลงหรือใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ลดลง และการประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และ (2) ด้านการพัฒนาผลงาน ประกอบด้วย การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนความรู้ต่อกัน ภายในองค์กร และการสร้างความท้าทายในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

#### กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 เส้นทางการสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

#### สมมติฐาน

จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 : การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1.1 เป็นบุคลากรขององค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.2 เป็นผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาการ สายสนับสนุน หรือสายสนับสนุนทั่วไปขององค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น มีทั้งสิ้น 17,000 คน (สถิติจำนวนบุคลากร, 2567)

## 2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จะถูกเลือกจากประชากรที่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้าตามทีระบุไว้ข้างต้น เหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างเนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณและบุคลากรที่จะใช้ในการเข้าถึง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 พิจารณาคุณสมบัติของตัวอย่างจากคุณสมบัติของประชากรตามทีระบุไว้ข้างต้น

2.2 กำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1971) ได้แก่

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

ในที่นี้ n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{17,000}{1 + (17,000)(0.05)^2}$$

แทนค่าทั้งหมดจะได้ n เท่ากับ 390 ตัวอย่าง

อย่างไรก็ตามเนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดเรื่องเวลาจึงใช้ขนาดตามตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ใน Google Form ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามจนกระทั่งได้ครบตามจำนวนทั้งหมด

## 3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น

### 3.1 ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบด้วย

3.1.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.1.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา



### 3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการบริหาร สายงานหรือวิชาชีพ และอายุการทำงานภายในองค์กรแห่งนี้ มีคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร มีคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับ คะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่ง การตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

#### 3.3.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อขอ ความเห็น ที่เรียกว่า วิธีการ IOC ซึ่งผลสรุปการตรวจสอบในเรื่องนี้ได้ค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์

#### 3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ใน ช่วงระหว่าง 0.70 - 1.00 ซึ่งในที่นี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.953 ถือว่าผ่านเกณฑ์

### สรุป และอภิปรายผล

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 สรุปผลข้อมูลทางคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลทางคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการบริหาร สายงานหรือวิชาชีพ และอายุการทำงานภายในองค์กร สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ใน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 36 – 50 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่ ตำแหน่งทางการบริหาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ สายงานหรือวิชาชีพเป็นสาย สนับสนุนทั่วไป (ระดับปฏิบัติการ) และมีอายุการทำงานภายในองค์กร 11 – 20 ปี

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อด้านรูปแบบการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.553) ด้านความคล่องตัวในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.548) และด้านคุณภาพของข้อมูลจากการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.545) ตามลำดับ ถัดไปผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อด้านความสำเร็จที่ได้รับตามเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.532) ด้านความคุ้มค่าที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.509) และด้านความเหมาะสมกับลักษณะงาน ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.538) ตามลำดับ และสุดท้ายผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อด้านการพัฒนาผลงาน ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.547) และด้านความคุ้มค่าด้านทรัพยากร ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.560) ตามลำดับ

ตารางความสัมพันธ์ในลักษณะของอิทธิพลระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig.)
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	0.255	0.241	5.711	0.00*
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	0.690	0.643	15.258	0.00*

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ค่าสถิติ : R-square = 0.708, df = 2, 397, F = 480.746, P ≤ 0.05\*

1.2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร จากการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (R-square = 0.708) ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

1.2.3 ผลสรุปทิศทางของการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.4 ผลสรุปความแตกต่างของขนาดการส่งผลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด และรองลงมาจึงเป็นและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

## 2. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดและสอดคล้องกับผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดของ Thayer Lee O. (1968) อ้างอิงใน จิรัฏฐ์ อัครพรชัยสถิต (2565) ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีนั้นจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรเดชยศวัฒน์กุล (2562) ที่อธิบายว่า รูปแบบการสื่อสารภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ผลการศึกษาของรุจิ ปัญญาสาร (2562) ที่อธิบายว่า การสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก, ผลการศึกษาของ ฤชชัชชา นิธิภักธนา (2564) ที่อธิบายว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ในด้านคุณภาพของงานและปริมาณงาน และผลการศึกษาของ ญัฐพล ยิ่งยวด และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ (2566) ที่อธิบายว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรของพนักงาน

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดและสอดคล้องกับผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดของ Pearlson (2001) อ้างอิงใน สุรัตน์ ไชยชมภู (2557) ที่อธิบายว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคกริต สุกุลอิสริยาภรณ์ และแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2562) ที่อธิบายว่า ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร, ผลการศึกษาของ ภัคกมล ใจมา (2563) ที่อธิบายว่า ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน, ผลการศึกษาของ ยุวกรณ์ คำชมภู (2564) ที่อธิบายว่า การใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการรับรู้และความสอดคล้องมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ผลการศึกษาของ สมจินตนา ศิลป์ทองทิพย์ (2565) ที่อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร และผลการศึกษาของ อรุณรุ่ง คงสุข (2566) ที่อธิบายว่าการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การที่องค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

2) ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สิ่งที่องค์กรวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่

2.1) ในการพิจารณาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารกับการปฏิบัติงาน สิ่งที่ ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงกับองค์กรและหน่วยงานภายนอก ทั้งในฐานะผู้รับและผู้ให้ข้อมูล ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.643$ ) รูปแบบการสื่อสารที่มีการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ สามารถใช้ได้กับการประชุม แสดงความเห็น หรือรับทราบนโยบายภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.629$ ) และ

ลำดับที่สาม ซึ่งมี 2 ประเด็น คือ รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้การประสานงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่ร่วมกันกำหนด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.644) กับรูปแบบการสื่อสารที่เป็นแบบทางการหรือไม่เป็นทางการ ทำให้การมอบหมายงานและการรับงานมีความยืดหยุ่น ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.639) เป็นสามลำดับแรก

2.2) ในการพิจารณาปัจจัยด้านความคล่องตัวในการสื่อสาร ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ในกรณีที่มีความจำเป็นหรือเร่งด่วน ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.610) ส่วนลำดับที่สอง มี 2 ประเด็นย่อย คือ การได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.641) กับผู้บังคับบัญชามีการให้ข้อมูลย้อนกลับในขณะที่ปฏิบัติงาน เมื่อมีข้อสงสัย ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.646) และผู้บังคับบัญชาสามารถลดขั้นตอนในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.669) เป็นสามลำดับแรก

2.3) ในการพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลจากการสื่อสาร ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามที่วางแผนไว้ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.586) การที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้บรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.593) และการได้รับข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจได้ถูกลง ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.637) เป็นสามลำดับแรก

3) ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน สิ่งที่ต้องครุวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1) ในการพิจารณาปัจจัยด้านความสำเร็จที่ได้รับตามเป้าหมาย ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความพอใจกับปริมาณงานที่ทำสำเร็จตามที่วางแผนโดยการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.629) กับความพอใจกับคุณภาพของงานที่ทำเสร็จจากการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.600) การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.587) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและเสร็จตามกำหนดได้ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.601) เป็นสามลำดับแรก

3.2) ในการพิจารณาปัจจัยด้านความคุ้มค่าที่ได้รับ ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้มีคุณภาพงานที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.565) การนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.575) และลำดับที่สาม มี 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การที่บุคลากรมีความพอใจที่จะใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.584) กับองค์กรเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.570) กับการทำงานกับองค์กรได้รับผลงานโดยภาพรวมเป็นที่พอใจและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.584) เป็นสามลำดับแรก

3.3) ในการพิจารณาปัจจัยด้านความเหมาะสมกับลักษณะ ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การยอมรับว่าประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่เพียงพอต่อประเภทของงานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.612) ลำดับที่สอง มี 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ การยอมรับว่าเทคโนโลยีที่ใช้เหมาะสมกับลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.599) กับการทำงานกับองค์กรได้รับผลงานโดยภาพรวมเป็นที่พอใจและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.584) เป็นสามลำดับแรก

ทักษะของบุคลากร ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.591) และการยอมรับว่าสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างง่ายดาย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเข้าได้กับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.614) เป็นสามลำดับแรก

4) ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สิ่งที่ต้องครวญพิเคราะห์วิทยาสตรสุภาพ แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ได้แก่

4.1) ในการพิจารณาปัจจัยด้านการพัฒนาผลงาน ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การที่บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับงานประเภทใหม่ ๆ ที่ทำให้ได้ความรู้ ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น และสามารถ นำมาผลิตผลงานและวิธีการทำงานแบบใหม่ที่เป็นประโยชน์ที่สำคัญให้กับองค์กร ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.598) การที่ บุคลากรภายในหน่วยงาน นำความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้ผลิตผลงานได้มากขึ้น ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.607) และลำดับที่สามมี 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ การที่บุคลากรภายในหน่วยงาน มีการผลิตผลงานได้ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.615) กับบุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถนำความรู้ใหม่มาใช้ในการผลิต ผลงาน ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.611) เป็นสามลำดับแรก

4.2) ในการพิจารณาปัจจัยด้านความคุ้มค่าด้านทรัพยากร ควรพิจารณาให้มีความสำคัญกับประเด็นที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ การที่องค์กรสามารถประหยัดเวลาที่ใช้ทำงาน จากการใช้เทคโนโลยีและรูปแบบการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.592) การที่องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้ทรัพยากร ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.603) และการที่องค์กร ใช้ทรัพยากรลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.667) เป็นสามลำดับแรก

#### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้ คือ

4.1) ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ เพื่อขยายผล การศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็น ภาพรวมของประชากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรประเภทนี้ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์กรวิทยาสตรสุภาพแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร

4.2) ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิง คุณภาพร่วมด้วย เพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ ได้แก่

4.2.1) เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับ ไม่ว่าจะผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง กับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2) เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า

4.3) ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่น ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

กะรัต เทพศิริ. (2556). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุรัตน์ ไชยชมภู. (2556). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กร. วารสารบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปรัชญา ชันฉนิยม. (2557). *ข้อดีและผลของการใช้เทคโนโลยีการทำงานร่วมกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันการศึกษา*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี วงษาสน. (2559). *ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุจิ ปัญญาสาร. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชชก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). *เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิชาการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนภูมิ ภู่วัฒนวิชย์. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองเทคนิคกองบิน 2 จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุวกรณ์ คำชมภู. (2564). *การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภุชชัชชา นิธิภักธนา. (2564). *การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์*. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนัชชา ชิดลม. (2564). *รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรัฏฐ์ อัครพรชัยสถิต. (2565). *การศึกษาพฤติกรรมกระบวนการสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน IT ขององค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒนพงษ์ อินทนนท์. (2565). *รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรุณรุ่ง คงสุข. (2566). *การนำเทคโนโลยีมาใช้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลากลาง จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.