

ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Communication Factors Affecting Performance of staff
of The Faculty of Commerce and Accountancy Chulalongkorn University



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ : ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (

Communication Factors Affecting Performance of staff of The Faculty of Commerce and Accountancy Chulalongkorn University) อ.ที่ปรึกษาหลัก :

ผศ. ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรโดยศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 280 คน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัด เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า ตำแหน่งงานของแต่ละบุคลากรนั้นมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่แตกต่างกันไป แต่ท้ายสุดงานที่ทำล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นเดียวกัน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280062224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: communication process, Performance

Naruewan Muangprasert : Communication Factors Affecting Performance of staff of The Faculty of Commerce and Accountancy Chulalongkorn University . Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The objectives of this thesis were to study communication factors affecting work performance of personnel at Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University, to compare the opinions of the sample personnel towards communication factors affecting efficient work performance, Using the concept of organizational communication. Data were collected from 280 personnel of the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University

The major findings indicated that the sample with different affiliation, gender, marital status, educational level, and work experience had different opinion towards communication factors affecting efficient work performance with statistical significance level of 0.05, accepting the set hypothesis. The sample with different age had indifferent opinion towards communication factors affecting efficient work performance

Overall opinion of the sample towards communication factors affecting efficient work performance was at agree level. When considering individual aspects, an aspect with the highest mean was work performed contributing to organizational success.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เล่มนี้ เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธรรมา นิติเกษตรสุนทร และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำในทุกขั้นตอนที่ได้ทำการศึกษาในสารนิพนธ์เล่มนี้ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบคุณหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อันเป็นสถานศึกษาที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้ให้การสั่งสอนในรายวิชาทั้งหมดตลอดการเรียนทั้งหลักสูตร โดยความรู้ทั้งหมดในการเรียนตลอดทั้งหลักสูตรได้นำมาใช้ซึ่งอันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์เล่มนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

ขอขอบคุณบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ของงานวิจัยในครั้งนี้ จนทำให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมา

สุดท้ายผลอันจะเป็นประโยชน์ความดีความงามทั้งปวง ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาสารนิพนธ์นี้ ขอมอบแด่คุณพ่อและคุณแม่ที่เคารพอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อณัฐวัฒน์ – คุณแม่อุไร ม่วงประเสริฐ ที่สนับสนุน เข้าใจ และให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ต้องการต่อยอดการศึกษาในประเด็นดังกล่าวให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับขอติชม หรือคำชี้แนะต่าง ๆ ไว้ทุกประการ ด้วยความขอบคุณยิ่ง

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 คำถามในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามคำศัพท์.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
3.1 การเตรียมความพร้อมของข้อมูล.....	28
3.2 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล.....	28

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	31
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	43
4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ.....	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	50
5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	52
5.3 อภิปรายผลวิจัย	52
5.4 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายสังกัด.....	31
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	31
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	32
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	32
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	33
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	34
ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สายสังกัด	36
ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม เพศ	37
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามอายุ	38
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสถานภาพ	38
ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สถานภาพ	39

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
 จำแนกตามระดับการศึกษา 40

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม
 ระดับการศึกษา 40

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... 41

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม
 ประสบการณ์ทำงาน..... 42



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความสำคัญอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก นอกจากนี้การสื่อสารยังมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคมทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้นเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้า สำหรับในการทำงานร่วมกันหรือกิจกรรมต่าง ๆ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารองค์กรเป็นกระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้อง ด้วยกระบวนการพูด การเขียน หรือการแสดง ลักษณะท่าทาง (จิรัชยา ตุงเครือคำ, 2561) ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจากภายในและภายนอกองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากรในองค์กรได้ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้องค์กรได้วางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านการสื่อสารระหว่างภายในองค์กร โดยมีรูปแบบการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของไวรัสเชื้อโรคโคโรนา (COVID-19) ทางองค์กรได้มีการปรับกลยุทธ์การสื่อสาร ปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และง่ายต่อการทำงานของบุคลากรมากขึ้น โดยออกนโยบายการทำงานที่บ้าน (WORK FROM HOME) เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และคำนึงถึงสวัสดิภาพในชีวิตและทรัพย์สิน สุขภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นที่ตั้ง

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว จึงทำให้สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์มีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ นับว่าเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างมาก สามารถเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อองค์กร

และบุคลากรในองค์กรที่จะต้องอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ โดยทุกองค์กรควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรในองค์กรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งการสื่อสารด้วยรูปแบบเดิมอาจจะไม่รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ในสังคมยุคนี้ได้โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กรไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด

จากที่มาและเหตุผลในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่ามีปัจจัยในบ้างที่ทำให้การทำงานเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจที่จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กร ว่าคิดเห็นอย่างไรในเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เพราะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในด้านต่าง ๆ ให้นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้กาสื่อสารประสบผลสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ทั้งตัวบุคคลตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาไปจนถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และทักษะการสื่อสารรวมถึงด้านคุณธรรมที่ควรปฏิบัติตนในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สายสังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีปัจจัยใดบ้าง

2. บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกันหรือไม่

3. บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความมีความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างไร

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 280 คน แบ่งเป็น สายวิชาการ 118 คน และสายปฏิบัติการ 162 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาการศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลรวบรวมตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – เดือนธันวาคม 2564

1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 280 คน แบ่งเป็น สายวิชาการ 118 คน และสายปฏิบัติการ 162 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดในงานครั้งนี้

2.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานศึกษาในครั้งนี้ พร้อมทั้งปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและสมบูรณ์มาทดสอบความน่าเชื่อถือหาความเชื่อมั่น

2.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

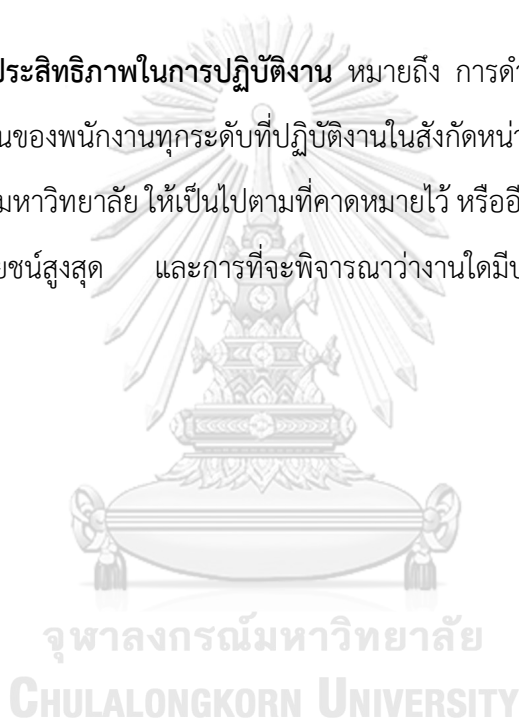
3. เพื่อเป็นแนวทางการต่อยอดและพัฒนางานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือหัวข้ออื่น ๆ ต่อไป

1.7 นิยามคำศัพท์

1. **บุคลากร** หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. **การสื่อสารในองค์กร** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกระดับของหน่วยงานคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด
และเข้าใจนโยบาย เจตคติของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมและนโยบายต่าง
ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และพันธกิจขององค์กรที่ตั้งไว้

3. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานคณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่
ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาที่
ผลงาน



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ไว้ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

สิ่งสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงก็คือ การสร้างกระบวนการสื่อสารภายในที่เหมาะสมที่สุดของบุคลากรในองค์กร เข้าใจบุคลากรพนักงานอย่างลึกซึ้ง มีความสนใจแบบจริงจัง ไม่ใช่แบบชั่วคราวชั่วคราว นั่นคือ การทำให้การสื่อสารได้กระตุ้นแรงปรารถนา ความมุ่งมั่นให้เกิดพลังทางบวกในการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกที่ทำงาน

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นใน องค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ ตรงกันเกิดความร่วมมือ

และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุ เป้าหมาย และ ประสพผลสำเร็จด้วยดี

ความหมายของการสื่อสาร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายประการ เช่น

แดเนียล และสไปเกอร์ (Daniels and Spiker, 1994) กล่าวว่า การสื่อสารคือ ความหมายที่ บุคคลสองคน หรือมากกว่าสองขึ้นไปสร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และเกิดการ รับรู้และแปลความหมาย นั้น

วิลเบอร์ แชมป์ (Wilbur Schramm, 1971) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยน สัญญาณข่าวสาร ระหว่างบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

ดังนั้น การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อ หรือช่องทาง ต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยน ทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยน พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

การสื่อสารในองค์กร

ซาแรมบ่า (Zaramba, 2003, P.5) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กร เป็น องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ กิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

การสื่อสารในองค์กร คือ เครื่องสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคง ให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นศูนย์รวมในองค์กรนั้น ๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ผู้ใช้จะต้องเข้าใจและ เข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์กร มี ลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำโดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

1) เพื่อแจ้งให้ทราบ คือ การรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ การนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึก นึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใด ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2) เพื่อความบันเทิงใจ คือ การรับส่งความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน เป็นกรนำเสนอ เรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ

3) เพื่อชักจูงใจ คือ การนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข กระบวนการติดต่อสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำคัญและการสื่อ ความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีส่วนร่วมในการ แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญที่มนุษย์ ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร ทำอย่างไรโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจ ตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกันทำงานพร้อมกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิด ความล้มเหลวของงาน อิทธิพลของการสื่อสารส่งผลในการทำลายความสามัคคี

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

กระบวนการสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งผู้ส่งข่าวสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ เช่นเดียวกับผู้รับสาร การส่งข่าวสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยขนาดไหน ขึ้นอยู่กับความต้องการทัศนคติ ค่านิยม และการรับรู้ของทั้งผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร

กระบวนการสื่อสารโดยทั่วไป เริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร ก็

จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นคำพูด ตัวอักษร น้ำเสียง สี การเคลื่อนไหว เป็นต้น ซึ่งเรียกว่า ข่าวสาร (Message) ที่ได้รับการใส่รหัส (Encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (Receivers) ผ่านสื่อกลาง (Media) ในช่องทางการสื่อสาร (Channels) ประเภทต่าง ๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงก็ได้ เมื่อผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (Decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปแบบความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็ได้ ทั้งนี้ ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารอาจจะไม่ถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมด หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไป เพราะในกระบวนการสื่อสารมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวน หรือตัวแทรกแซง (Noise or Interferes) ได้ในทุกขั้นตอนของการสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กร ผู้ส่งสารจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือข่าวสารที่จะส่ง และวัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสาร โดยผู้ส่งข่าวสารจะจัดข่าวสารให้อยู่ในลักษณะที่สามารถจะส่งไปถึงผู้รับได้ดีและเข้าใจได้ดีที่สุด ซึ่งข่าวสารจะถูกกำหนดในลักษณะต่าง ๆ และจะถูกหมุนเวียนไปในช่องทางการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่จะถึงผู้รับสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการและเทคนิคของผู้ส่งข่าวสาร

ทิศทางการบริหารบุคลากรในองค์กร

การเรียนรู้ศึกษาทิศทาง และเข้าใจปัญหาขององค์กรในปัจจุบัน ดูจะเป็นสิ่งที่องค์กรต้องติดตามอยู่ตลอดเวลา เพราะเมื่อย้อนไปดูถึงต้นทางของการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน พบว่ามีหลายส่วนที่ต้องการแรงผลักดันและขับเคลื่อนจากพนักงานไว้สูงมาก จะเห็นได้จากปัญหาขององค์กร คาดหวังในการบริหารต้นทุนด้านบุคลากรอย่างคุ้มค่า ปฏิเสธไม่ได้ว่าต้นทุนด้านพนักงานเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากและอาจสูงที่สุดสำหรับรายจ่ายอื่น ๆ และคำถามที่องค์กรแสวงหาก็คือ ความคุ้มค่าเหล่านั้นต้องอธิบายได้มากกว่ารายรับที่เกิดขึ้น และต้องเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ขณะที่องค์กรขาดพนักงานที่มีคุณสมบัติที่สนองตอบองค์กร หรือไม่เพียงพอกับความต้องการการตั้งคุณสมบัติมากขึ้น ทั้งในด้านความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และเครือข่าย นับเป็นสิ่งที่จำเป็นไปทั้งสิ้น ส่งผลให้รูปแบบการบริหารบุคลากรแบบเดิม อาจใช้ไม่ได้หรือไม่มีเงื่อนไข กฎตายตัวที่แน่นอน เมื่อความต้องการมีความชี้เฉพาะที่มากขึ้น คนที่มีคุณสมบัติที่มีอยู่น้อย กลับเป็น

ฝ่ายเลือกเองว่าจะอยู่องค์กรไหน เงื่อนไขค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ จึงไม่อาจมีรูปแบบที่ตายตัวแน่นอน ขึ้นอยู่กับความรับได้ระหว่างกันของทั้งสองฝ่าย ดังนั้นเรื่องของการใช้นวัตกรรมในการพัฒนาบุคลากร เทคนิค วิธีการสื่อการพัฒนา การจัดการภายในองค์กรที่ต้องอาศัยเครื่องมือใหม่ๆ จึงต้องเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สิ่งก็ตามมาก็คือ ความหลากหลายภายในองค์กรการสื่อสาร ท่ามกลางความหลากหลายนี้จึงเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบงานดังกล่าวสำหรับโจทย์การสื่อสารองค์กรในขณะที่ต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลมากขึ้น

การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากการรวบรวมปัจจัยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่ามีหลายปัจจัยที่สำคัญนับตั้งแต่ชื่อเสียง เกียรติภูมิขององค์กรนั้นหมายความว่า การสื่อสารทั้งภายนอกและภายใน ต้องมีความสอดคล้องกัน คุณค่าของงาน งานที่ต้องรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณค่าและความสำคัญต่อองค์กร เห็นความก้าวหน้าในงาน งานที่มีความชัดเจนต่อการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร องค์กรแสดงความสนใจในการให้ความรู้หรือการพัฒนาทักษะที่เหมาะสม และสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้ความรับผิดชอบการตัดสินใจและการสร้างมาตรฐานของงานให้เกิดศักยภาพ สังคมและสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อม บรรยากาศเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการความสนใจต่อสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ระบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรพนักงานมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์กร รู้สึกดีกับองค์กรและปัจจัยแวดล้อม มีช่องทางการสื่อสารและเนื้อหา วิธีการที่เหมาะสม

การสื่อสารภายในที่ดี

ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันและเกิดการเปลี่ยนแปลงสูง องค์กรต้องสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนขององค์กรต่อพนักงาน การสื่อสารที่เป็นการบอกข้อเท็จจริงที่เป็นรูปธรรม ไม่ใช่นามธรรม รู้ความสำเร็จของงาน เป้าหมายที่ชัดเจน และการที่องค์กรพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างทันทีและใกล้ชิด รู้จักและเข้าใจคนในองค์กร องค์กรต้องไม่เพียงแค่ว่ารู้จักแต่ต้องเข้าใจพนักงานของตัวเองด้วย ทั้งพฤติกรรม ทักษะคติ ความสนใจ รูปแบบการใช้ชีวิตสร้างการเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ออกแบบเครื่องมือวิธีการที่สอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับลักษณะของงานความสนใจ รูปแบบการใช้ชีวิต อะไรควรมีเหตุผลมาอธิบาย ไม่ห้ามแต่บอกผลเสียให้ทราบ กระตุ้นให้เกิด

การสื่อสารระหว่างกันในช่องทางที่เหมาะสม สิ่งที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอก็คือ ต้องกระตุ้นให้คนในองค์กรสื่อสารในช่องทางพื้นที่ที่กำหนดไว้ ให้องค์กรต้องเปิดใจและใจกว้างพอที่จะรับฟัง เปิดรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์หรือสนใจต่อประเด็นที่จะเป็นปัญหาในอนาคต

หลักในการสื่อสารภายในองค์กร

ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะคือการสื่อสารที่เป็นทางการและการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้ทั้ง 2 ลักษณะนี้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

1) การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal communication)

1. ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
2. อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารเป็นทางการ
3. เส้นทางของการสื่อสาร (Line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น
4. ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร
5. เมื่อองค์กรกำลังดำเนินงานไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร
6. ระบบการสื่อสารทั้งหมดต้องเชื่อถือได้

2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication)

1. ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันการเคารพตนเองและการตัดสินใจเป็นเรื่องอิสระ

2. ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร จากทฤษฎีนี้ได้นำมาใช้เพื่อให้การบริหารการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เข้าใจตรงกันและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับพนักงานทุกคน สร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นต่อไป

องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูล จากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวัง

ให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้น หรือเป็นผลสำเร็จ นั่นคือผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีความเข้าใจตรงกัน เมื่อทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการและมีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน

การติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่ง ทั้งภายในและภายนอกขององค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนนั้น เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ไม่ยาก โดยจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายที่สุดก็คือ การทำให้สารและการสื่อสารนั้นเรียบง่ายที่สุด ปฏิบัติได้มากที่สุด และง่ายต่อการจำมากที่สุด ซึ่งสามารถทำได้โดยอาศัยหลัก องค์ประกอบ และกระบวนการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร จะประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร ความเข้าใจและการตอบสนอง

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)

หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน ผู้แสดงข่าวสาร ความคิดเห็น หรือความหมายที่ต้องการส่งไป ผู้ส่งต้องพยายามเรียบเรียงความคิดนั้น ๆ ออกมาเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดง หรือเรียกว่า การใส่รหัส (encoding) ซึ่งการใส่รหัสเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะข่าวสารจะส่งผ่านไปถึงผู้อื่นได้ด้วยการใช้สื่อ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อได้ถูกต้อง เหมาะสม และง่าย ก็จะสะดวกต่อผู้รับข่าวสารในการรับข้อมูล

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message)

แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข่าวสารที่เป็นคำพูด หรือ วจนภาษา และ ข่าวสารที่ไม่ใช่คำพูด หรือ อวจนภาษา ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อ

3. ช่องทางการสื่อสาร (channel)

เป็นช่องทางการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับข่าวสารที่ส่งไป

4. ผู้รับข่าวสาร (Receivers)

ผู้รับข่าวสารได้ดี ต้องมีความสอดคล้องกับสื่อ ถ้าสื่อด้วยคำพูด ผู้รับข่าวสารต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ถ้าสื่อด้วยการเขียน ผู้รับข่าวสารต้องอ่านและจับใจความให้ได้

5. ความเข้าใจและการตอบสนอง ประกอบด้วย

การถอดรหัส (decoding) เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับข่าวสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการประเมินผลของผู้รับข่าวสาร

สิ่งรบกวน (noise) เป็นสิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารเกิดความผิดพลาด เข้าใจผิด และตีความหมายผิดไป รวมถึงหมายถึงอุปสรรคต่าง ๆ จากทั้งตัวผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร หรือช่องทางการสื่อสาร เช่น ความไม่ตั้งใจฟัง สื่อที่ขาดประสิทธิภาพ เสียงไม่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในช่วงของการใส่รหัส และถอดรหัส

ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นการตอบสนองกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ถึงความรู้สึกของผู้รับสาร และผู้รับข่าวสารจะกลายเป็นผู้ส่งข่าวสาร ตามกระบวนการเช่นเดิมต่อไป

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพ ให้กับองค์กร

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิด ความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงาน สอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็น การสื่อสารเพื่อสร้างความ เป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นเมื่อ ผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดย ผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายใน องค์กรเป็นอย่างดี

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะทำให้เกิด ความสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับบริหารมีส่วนในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่ สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ บุคลากรได้

กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดใน องค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อ การประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและ จรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการ ติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งสรุปได้อยู่ 4 ทิศทางใหญ่ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อ จากบังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การ มอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การ ประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามี ความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงาน ให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหารจะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น

จากงานวิจัยของแกรีแครพ (1990) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย
2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง
3. ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา
4. ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่นสำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร, ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น, การประชุมนัดพิเศษ, การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ

(Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้พนักงานได้ทราบ

อาจสรุปได้ว่าผู้บริหารคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร ที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย

เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆ ฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคคลกรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้น รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อองค์กรและต่อสมาชิกขององค์กร

ด้านการทำงาน

- ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมที่ได้จากการสื่อสารจะทำให้รู้ว่าการดำเนินงานนั้นเป็นไปได้ด้วยดีหรือไม่
- ข้อมูลจากการสื่อสารช่วยในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานได้
- การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานจะทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันก่อนเกิดผล เสียหายร้ายแรง
- กลุ่มงานที่มีการติดต่ออย่างเปิดเผยสามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้
- ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยจะช่วยให้การทำงานของกลุ่มและขององค์กร มีประสิทธิภาพ

ด้านความพอใจในงาน

- บุคคลที่มีส่วนอยู่ในเครือข่ายของการสื่อสารจะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่อยู่โดด เดี่ยวลำพัง

- บุคคลที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้าจะมีความพอใจมากยิ่งขึ้น เพราะการได้ข้อมูลย้อนกลับทันทีทำให้รู้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหากการสื่อสารล้มเหลวก็สามารถที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับความเข้าใจได้ทันเวลา

- ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และหัวหน้างาน

ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่ม

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็ยิ่งทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น

- การปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นจะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งในกลุ่มได้

ด้านการบริหารงาน

- เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์การต่อพนักงาน

- เพื่อให้พนักงานสามารถประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

- เพื่อกระตุ้นและจูงใจ การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของพนักงานในองค์การจะได้รับการจูงใจและการกระตุ้นจากการสื่อสาร องค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว

- เพื่อประเมินผลการทำงาน ปัจจุบันองค์การมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการทำงานสม่ำเสมอเพื่อประเมินความก้าวหน้าของการทำงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้องค์การสามารถ ดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง

- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ผู้บริหารกับผู้บริหารพนักงานกับพนักงานทั้งในสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ก็จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้องค์การดำรงอยู่ และพัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้าเลื่อง พุฒพรหม (2545, หน้า 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึงความสามารถ ของบุคลากรองค์การเครื่องอำนวยความสะดวกการปฏิบัติกิจกรรม มุ่งผลิตผลผลิตโดยตรง สมกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้

Gibson and Others (1991, p. 37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิต ต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วย เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทน ในเงินทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิตอัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

โบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch & Bueno, 1990, pp. 508-510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอยู่คู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยี อย่างเหมาะสม องค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กรบุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องการรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักของเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กรคือค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศการ ประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้ โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานใน

การที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ตลอดจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงานเป็นคณลหน่วยในการวัดผลลัพธ์คือการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในครั้ง นี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาประกอบการศึกษาครั้งนี้ การจัดองค์กรเป็นเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การจัดองค์กรจำเป็นต้องมีเครือข่ายของการตัดสินใจและศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson, 1913) อ้างใน เอกวินิต พรหมรักษา (2555) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสุขเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (organization's structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) การทำความเข้าใจและกำหนด แนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้เหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common sense) หมายถึงการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel) การเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) ต้องมีระเบียบวินัยและรักษา ระเบียบวินัยในการทำงาน

5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal) ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้

6) มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) ต้องได้รับข้อมูลที่ เชื่อถือได้และมีความพร้อมในการทำงาน

7) มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) ต้องรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน

8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) ต้องมีมาตรฐานใน การทำงานเพื่องานที่ได้เสร็จตรงตามเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition) ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐาน

10) ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation) มีวิธีการที่ใช้ ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing) การกำหนด มาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward การให้รางวัลตอบแทน กับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตต่ำใน องค์กรธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่ เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหารเมื่อ พบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 3) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
- 4) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
- 5) ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหองค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน และองค์กรมีดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือน่าสนใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2) สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีใหม่ต่อองค์กร
- 3) เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
- 4) ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฝ่าฟันอุปสรรคในยามคับขัน
- 5) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น
- 6) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
- 7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่า บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้ งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิด

นั้นประสิทธิภาพสูงสุด ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดัน ชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ และมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การวัดประสิทธิภาพขององค์การ

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ ที่ใช้ในการวัดประเมินผล มีดังนี้

- 1) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัดเช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการต่อผู้บริการ
- 2) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัดเช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ
- 3) เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร การขาดแคลนปัจจัยการผลิต และปัจจัยอื่น เป็นต้น
- 4) เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจของโครงการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เป็นต้น
- 5) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ตัวชี้วัดคือ การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาสความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ
- 6) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมกิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น
- 7) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจสมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงหรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องทำการศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณและลักษณะเชิงคุณภาพ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) นิตยร์ติ ใจอาษา (2558) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (ร้อยละage) และวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (ร้อยละage) ความถี่ (จำนวน) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสัดส่วนของบุคคลด้วยสถิติ Compare Mean

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พบว่าบุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด ต่างกันมีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่าง

กันการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดนโยบายจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายที่ตรงกัน

2) วิไล เจียรบรรพต (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจตคติ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และอิทธิพลของเจตคติ ประสบการณ์การทำงาน และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร 3) เจตคติ 4) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน หาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 ได้ค่าเท่ากับ 0.87, 0.91 และ 0.98 ตามลำดับ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ เท่ากับ 0.93, 0.93 และ 0.95 ตามลำดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจตคติและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร และให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

3) แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์ทาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจโลจิสติกส์ที่ให้บริการด้านการขนถ่ายและเก็บสินค้า เพื่อนำเข้า ส่งออก ที่ลูกค้าให้ความสำคัญไว้วางใจและความเชื่อถือโดยรับประกันคุณภาพบริการ ความปลอดภัยและตรงต่อเวลา ทั้งยังมี

คลังสินค้ามาตรฐาน และท่าเรือที่อยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศสามารถเชื่อมต่อการคมนาคมขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อคู่แข่ง ในโลกธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึก ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากตัวแทนผู้ให้ข้อมูลจะสามารถใช้อธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคล จากตัวแทนทุกระดับ และทำการตรวจสอบด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่หลากหลายทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกการสนทนากลุ่ม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้

จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

4) อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative

Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 329 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่าการอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการท างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

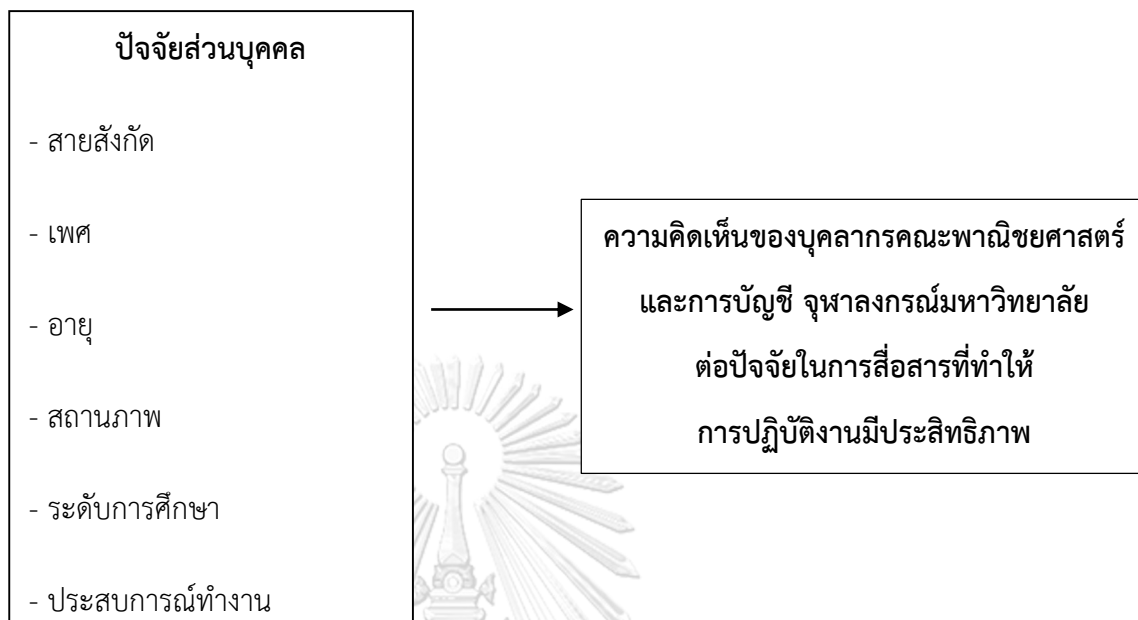
5) มณี วิเศษภาค (2558) ศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท คาสิโอ ประเทศไทย จำกัด วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงาน ทราบถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โดยการแนวคิดด้านสื่อสารมาแก้ไขและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้

มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร อันจะส่งผลในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในงานของผู้วิจัยเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบงานอีกชิ้นหนึ่งที่สอดคล้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คืองานศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2560) ผลการศึกษาพบว่าในระดับมากคือปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของข้อมูล
2. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การเตรียมความพร้อมของข้อมูล

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) เช่น เอกสารทางวิชาการ รายงานการศึกษา งานวิจัย เรื่องที่เกี่ยวกับการปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ หรือเรื่องที่ใกล้เคียง ศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดตัวแปรและประเด็นคำถามในเก็บแบบสอบถามและแบบการสัมภาษณ์

3.2 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) จากตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อาจารย์ 118 คน และ เจ้าหน้าที่ 162 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 280 คน โดยแบ่งออกเป็น

1. บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารภายในคณะฯ
2. ผู้บริหารทุกระดับ

3. บุคลากรสายวิชาการ
4. บุคลากรสายปฏิบัติการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาด้าน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสัมภาษณ์

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์

ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยจะเจาะลึกในประเด็นที่วางไว้ เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลภาพรวมที่ได้รับจากการสังเกต ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้มีความเหมาะสมในด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เป็นการสัมภาษณ์ที่ยืดหยุ่นทั้งวิธีการนัดหมาย ช่วงเวลาในการสัมภาษณ์ และบรรยากาศในการสัมภาษณ์ อีกทั้งเมื่อสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลจะสามารถนำประเด็นข้อสงสัยจากผู้ให้ข้อมูลไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลท่านอื่น ซึ่งถือเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นเรื่องเดียวกันจากหลายๆ หน่วยงานหรือบุคคล ว่ามีข้อมูล ความเหมือน หรือความถูกต้องมากน้อยเพียงใด

2. การศึกษาจากเอกสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า เอกสารทางวิชาการ ทั้งจากช่องทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการออกแบบประเด็นสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว จะนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package to the Social Science หรือ SPSS)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อมูลปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ในส่วนของระดับความคิดเห็นด้วยสถิติทดสอบของ T-test สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยแสดงผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สาย สังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายสังกัด

สายสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สายปฏิบัติการ	162	57.9
สายวิชาการ	118	42.1
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 1 ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่สังกัดสายปฏิบัติการ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างสังกัดสายวิชาการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	88	31.4
หญิง	192	68.6
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.6 ส่วนเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 20-30 ปี	15	5.4
อายุ 31-40 ปี	93	33.2
อายุ 41-50 ปี	153	54.6
อายุมากกว่า 50 ปี	19	6.8
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	54	19.3
สมรส	211	75.4
หย่าร้าง	8	2.9
หม้าย	7	2.5
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และสถานภาพหม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	3.6
ปวส./อนุปริญญา	24	8.6
ปริญญาตรี	130	46.4
สูงกว่า ปริญญาตรี	116	41.4
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	2	0.7
1 ปี-3 ปี	17	6.1
4 ปี-6 ปี	38	13.6
7 ปีขึ้นไป	223	79.6
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน 4 ปี-6 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ประสบการณ์ทำงาน 1 ปี-3 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ค่าเฉลี่ย

แปลความหมาย

4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน			
1. ผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ท่าน ในการทำงาน	4.26	0.901	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง	4.24	0.820	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านทราบและเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย	4.21	0.860	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาสันับสนุน เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถอย่างเต็มที่	4.14	0.917	เห็นด้วย
5. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานที่ทำอยู่และได้ศึกษาต่อดูงาน	4.08	0.942	เห็นด้วย
6. ผู้บริหารขององค์กรได้มีการประชุมเพื่อชี้แจง นโยบายและแนวปฏิบัติงาน	4.11	0.889	เห็นด้วย
7. พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ขององค์กร	4.07	0.803	เห็นด้วย
8. นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	4.06	0.844	เห็นด้วย
9. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.12	0.838	เห็นด้วย

10. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.15	0.833	เห็นด้วย
11. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	4.11	0.856	เห็นด้วย
12. ท่านได้พบปะสนทนา มีความเป็นมิตร มีการเรียนรู้งาน ในกลุ่มและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	4.15	0.867	เห็นด้วย
ด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ			
13. ท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างสุดความสามารถ	4.25	0.857	เห็นด้วยมากที่สุด
14. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	4.30	0.898	เห็นด้วยมากที่สุด
15. ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ปัญหา และ ปรับปรุงงานของท่านได้	4.21	0.877	เห็นด้วยมากที่สุด
16. ท่านได้รับรางวัลหรือคำชมเชย อันเนื่องมาจาก ผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ	4.08	0.860	เห็นด้วย
17. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นทำให้ท่านมีประสบการณ์ และความชำนาญ	4.07	0.852	เห็นด้วย
18. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่าน	4.08	0.875	เห็นด้วย
19. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.07	0.875	เห็นด้วย
20. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	4.07	0.782	เห็นด้วย
ภาพรวม	4.14	0.626	เห็นด้วย

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ท่านในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 ท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.06

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน: บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสายสังกัด

สายสังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.
สายปฏิบัติการ	162	4.03	0.775	-3.920	0.000*
สายวิชาการ	118	4.29	0.261		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ชาย	88	4.26	0.456	2.120	0.035*
หญิง	192	4.09	0.684		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.620	0.873	2.260	0.082
ภายในกลุ่ม	276	106.633	0.386		
รวม	279	109.253			

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.

ระหว่างกลุ่ม	3	15.969	5.323	15.749	0.000*
ภายในกลุ่ม	276	93.284	0.338		
รวม	279	109.253			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
		3.94	4.25	3.31	3.26
โสด	3.94	-	0.315*	-0.634*	-0.683*
สมรส	4.25		-	-0.949*	-0.998*
หย่าร้าง	3.31			-	-0.049
หม้าย	3.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มากกว่าบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพโสด นอกจากนี้ บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพหย่าร้าง และสถานภาพหม้าย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ น้อยกว่าบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	35.178	11.726	43.691	0.000*
ภายในกลุ่ม	276	74.075	0.268		
รวม	279	109.253			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ตอนปลาย/ ปวช.	3.08	4.26	4.28

		3.52			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.52	-	-0.436	0.748*	0.766*
ปวส./อนุปริญญา	3.08		-	1.184*	1.202*
ปริญญาตรี	4.26			-	0.018
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มากกว่าบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

H_0 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	23.090	7.697	24.655	0.000*
ภายในกลุ่ม	276	86.162	0.312		
รวม	279	109.253			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1 ปี	1 ปี-3 ปี	4 ปี-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.60	-	0.076	-0.068	0.687
1 ปี-3 ปี	3.68		-	-0.145	0.610*
4 ปี-6 ปี	3.53			-	0.755*
7 ปีขึ้นไป	4.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มากกว่าบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปี-3 ปี และประสบการณ์ทำงาน 4 ปี-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จำนวน 5 ท่าน และสายวิชาการ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งมีประเด็นข้อมูล ดังนี้

1) วิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

วิธีการที่หนึ่ง: การสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ท่าน มีดังนี้

“สั่งงานโดยเป็นลายลักษณ์ เพื่อป้องกันการผิดพลาด หรือเป็นโน้ตแล้วลงนามผู้เขียน โน้ตพร้อมวันที่” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำเอกสารลงวันที่ปัจจุบัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

วิธีการที่สอง: สื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 ท่าน มีดังนี้

“ไม่เข้าใจงานขึ้นไหนก็ถาม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแผน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“ตรวจเอกสารก่อนลงมือทำว่าจะดำเนินการอย่างไร” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“สื่อสารและประชุมพูดคุยในการปฏิบัติงาน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (เพศชาย, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำความเข้าใจ และสอบถามผู้เชี่ยวชาญ” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

วิธีการที่สาม: ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 3 ท่าน มีดังนี้

“ทำตามคำสั่งหัวหน้าหน่วยงาน และตรวจทานก่อนส่งออก” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (เพศชาย, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“ตรวจทานงานก่อนส่งออก และมีการเซ็นรับของหน่วยงานที่รับเอกสาร” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำตามขั้นตอนและเสนองานลงนามตามลำดับผู้มีอำนาจลงนาม” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

สรุปได้ว่า วิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีดังนี้ วิธีการที่หนึ่ง: การสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่ วิธีการที่สอง: สื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน วิธีการที่สาม: ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน

ในข้อนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นในการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่า ตรวจสอบงานก่อนส่ง และ ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดและทำงานให้รอบคอบก่อนส่งมอบงาน หากวิเคราะห์คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ตอบให้ความสำคัญกับการตรวจสอบงานและความตั้งใจในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่จะตามมาในภายหลังเพื่อประสิทธิภาพของงาน

2) วิธีการในการผลิตชิ้นงาน เพื่อมอบให้หน่วยงานที่สังกัดอยู่ โดยส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน

วิธีการที่หนึ่ง: ทำงานตามขั้นตอน กฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 ท่าน มีดังนี้

“ทำตามขั้นตอนและตรงวัตถุประสงค์ และเสร็จทันตามที่กำหนด” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำตามข้อเสนอของหน่วยงานที่ขอ ถูกต้องและระบุที่ชัดเจน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (เพศชาย, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“ทำตามระเบียบและเสนอหัวหน้างานตามลำดับ” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำตามขั้นตอน กฎระเบียบ และข้อกำหนดที่มีสู่เกณฑ์การทำงานที่ได้มาตรฐาน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“ปฏิบัติตามกฎระเบียบและเสร็จตามกำหนด” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“ทำให้ดีที่สุดตามมาตรฐานที่เขากำหนดไว้” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

วิธีการที่สอง: วางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ท่าน มีดังนี้

“วางแผนเวลาเพื่อให้งานแต่ละชิ้นนั้นถูกปฏิบัติไปตามแผนงานได้อย่างเหมาะสม” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (เพศชาย, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“สื่อสารและรายงานผลเพื่อแจ้งความคืบหน้า และติดตามดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ ประกอบกันไปด้วย เพื่อการวางแผนในงานนั้น ๆ ต่อไป” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

สรุปได้ว่า วิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน มีดังนี้ วิธีการที่หนึ่ง: ทำงานตามขั้นตอน กฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีการที่สอง: วางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าวิธีการอย่างไรในการผลิตชิ้นงาน เพื่อมอบให้หน่วยงาน ของท่านส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่า วางแผนและตรวจสอบการผลิตชิ้นงานนั้นก่อนส่งงานให้หน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์จากคำถามของผู้ตอบแล้วพบว่าผู้ตอบให้ความสำคัญกับการวางแผนและตรวจสอบงานก่อนส่ง ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน

3) การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จ

ประเด็นที่ 1: การสื่อสารภายในองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 ท่าน มีดังนี้

“มีส่วนสำคัญมาก เพราะจะทำให้มีความเข้าใจตรงกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“สำคัญ เพราะเป็นการปฏิบัติในระเบียบเดียวกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (เพศชาย, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“สำคัญเพราะการสื่อสารทำให้องค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกันจะได้ปฏิบัติเหมือนกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“การสื่อสารสำคัญมากในหน่วยงานจะได้ปฏิบัติเหมือนกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้พูดคุยในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (เพศชาย, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

“สำคัญมาก เพราะเป็นการสื่อให้บุคลากรได้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

ประเด็นที่ 2: การสื่อสารภายในองค์กรทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 3 ท่าน มีดังนี้

“สำคัญมาก เพราะการสื่อสารในองค์กรที่ดีนำไปสู่งานที่รวดเร็ว และถูกต้อง” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (เพศหญิง, สายปฏิบัติการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“สำคัญมากที่สุด หากไม่มีการสื่อสารหรือสื่อสารน้อยเกินไป จะทำให้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ อาจไม่ตรงกัน ทำให้งานล่าช้าหรือไม่ถูกต้องก็เป็นได้” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี)

“มีความสำคัญมาก หากไม่สื่อสารกันจะทำให้การทำงานร่วมกันลำบากมากขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 (เพศหญิง, สายวิชาการ, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี)

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้งานสำเร็จ เนื่องจาก 1) การสื่อสารภายในองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นที่ 2) การสื่อสารภายในองค์กรทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

จากกล่าวภาพรวมในระดับมหภาคได้ทีเดียวเลยว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จ ในส่วนที่มากที่สุดในช่วงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นต้นทางของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการตรวจสอบงานที่ถูกต้องและเกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด เพราะการสื่อสารภายในองค์กรนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุกๆเรื่องเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ด้านการรับฟังการสื่อสาร โดยใช้แนวทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (**Upward Communication**) หมายถึงจากผู้ปฏิบัติงานระดับล่างขึ้นไปยังผู้บริหาร และสร้างความเข้าใจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนเนื่องจากในช่วงของการวางแผนงาน กระบวนการที่ต้องการ

ปรับปรุง เพื่อระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาแนวทางสำหรับแก้ปัญหาในเชิงลึก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารภายในองค์กรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในงานมากที่สุด

ข้อนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า คิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากน้อยเพียงใดที่ทำให้งานสำเร็จ โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญมากเพื่อทำให้งานสำเร็จ เมื่อวิเคราะห์คำตอบของผู้ตอบจะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของการทำงาน อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารคือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานนั่นเอง

4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

จากการผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรและแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลกับกลุ่มบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 280 คน วิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรมีความเข้าใจในปรับปรุงอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรม การสื่อสารและการปฏิบัติงาน ต่อเนื่องนั้น สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้ แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีมสูง ต้องรับฟังการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน และต้องมีการวางแผน เนื่องจาก ในช่วงของการวางแผนจะมีการศึกษา กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง เพื่อระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาแนวทาง

สำหรับแนวทางที่ต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ พบว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rogers (Roger, E.M.; & Roger, R.A., 1976) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยน ข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ Pace and Faules (Pace, Wayne R. and Faules, Dan F., 1994) ที่ระบุว่า การสื่อสารมีความสำคัญกับองค์กรมากที่สุดเพราะการสื่อสารที่ดีจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต ความสามัคคีความสำเร็จร่วมกันของพนักงานในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการสนับสนุนซึ่ง กันและกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ของบริษัท ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกิจกรรมให้ดีขึ้นนั้นต้องอาศัยความ ร่วมมือร่วมใจกัน ทั้งการมีส่วน

ร่วมในการตัดสินใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรควร สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างเสรีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาและ ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง พนักงานที่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายบริหารจะรู้สึกถึง คุณค่าภายในตนเองและรับรู้ถึงความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานให้ความ ร่วมมือมากขึ้นและอุทิศตนร่างกายแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ฝ่ายบริหารควรมีความจริงใจและการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดก็ตาม พนักงานทุกระดับควรที่จะต้องทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังหรือสิ่งใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพนักงาน และการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในกิจกรรมการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Ruben & Stewart อ้างถึงใน สุรัตน์ ตรีสกุล (สุรัตน์ ตรีสกุล, 2559) ที่ระบุว่า การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะนำเสนอให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์กรและใช้อธิบายโครงสร้างการบริหาร หน้าที่ความรับผิดชอบหรือบทบาทของสมาชิกที่ชัดเจน เป็นการสร้างเครือข่ายข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และใช้สร้างวัฒนธรรม ที่อำนวยความสะดวกแก่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยยังสนับสนุนแนวคิดที่ว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร และถือว่าเป็น เครื่องมือที่สร้างสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การสื่อสารภายใน องค์กรจะทำให้พนักงานภายในองค์กรทราบถึงนโยบายและนำไปปฏิบัติได้อย่างทันที่ บริรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสาร การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์วิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สายสังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 280 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อมูลปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ในส่วนของระดับความคิดเห็นด้วยสถิติทดสอบของ T-test สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 ท่าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 57.9 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ

54.6 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 75.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.4 และมีประสบการณ์ทำงาน 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.6

2. ข้อมูลปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ท่านในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 ท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.06

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน: บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัด เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จำนวน 5 ท่าน และสายวิชาการ จำนวน 5 ท่าน สามารถสรุปข้อมูลแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามประเด็นได้ ดังนี้

1. วิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีดังนี้ วิธีการที่หนึ่ง: การส่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่ วิธีการที่สอง: สื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน วิธีการที่สาม: ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน

2. วิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน มีดังนี้ วิธีการที่หนึ่ง: ทำงานตามขั้นตอน กฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีการที่สอง: วางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ

3. การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้งานสำเร็จ เนื่องจาก 1) การสื่อสารภายในองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นที่ 2) การสื่อสารภายในองค์กรทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

5.3 อภิปรายผลวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์วิจัย ได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของซาแรมบ้า (Zaramba, 2003, P.5) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็น องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรใน

องค์การได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร อธิบายได้ว่า ตำแหน่งงานของแต่ละบุคลากรนั้นมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่แตกต่างกันไป แต่ท้ายสุดงานที่ทำล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์

และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สายสังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จำแนกตาม สายสังกัด เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสายสังกัด เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า บุคลากรที่มีสายสังกัด เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันนั้น มีความคิดเห็นต่อความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ต่างกัน ซึ่งบางประเด็นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ มาก บางประเด็นอาจเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ น้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ โบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp. 508-510) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักของเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กรคือ

ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศการ ประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยร์ดี โจอาซา (2558) พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม บุคลากรคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยร์ดี โจอาซา (2558) พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. แนวทางสำหรับวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ประกอบด้วย 3 วิธีการ ดังนี้

วิธีการที่หนึ่ง: การสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นแนวทางสำหรับวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “สั่งงานโดยเป็นลายลักษณ์ เพื่อป้องกันการผิดพลาด หรือเป็นโน้ตแล้วลงนามผู้เขียนโน้ตพร้อมวันที่” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “ทำเอกสารลงวันที่ปัจจุบัน” แสดงให้เห็นว่า แนวทางควรใช้วิธีการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่ อธิบายได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่อย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันการทำงานที่ผิดพลาดในอนาคต

วิธีการที่สอง: สื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นแนวทางสำหรับวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “ไม่เข้าใจงานชิ้นไหนก็ตาม เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแผน” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “ทำความเข้าใจ และสอบถามผู้เกี่ยวข้อง” แสดงให้เห็นว่าแนวทางควรใช้วิธีการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน อธิบายได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายหลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร หากมีความพร้อมในการวางแผนการทำงานที่ดี ก็สามารถช่วยลดขั้นตอนในการตรวจงานในอีกทางหนึ่ง

วิธีการที่สาม: ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นแนวทางสำหรับวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “ตรวจทานงานก่อนส่งออก และมีการเซ็นรับของหน่วยงานที่รับเอกสาร” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “ทำตามขั้นตอนและเสนองานลงนามตามลำดับผู้มีอำนาจลงนาม” แสดงให้เห็นว่าแนวทางควรใช้วิธีการตรวจสอบความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน อธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัย ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน (Accuracy and Order – AO) เป็นความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน สร้างความชัดเจนของความถูกต้องและคุณภาพของขั้นตอนการทำงานหรือผลงานหรือโครงการโดยละเอียดเพื่อควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้อย่างถูกต้องและเกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบและวิธีการที่สามารถกำกับตรวจสอบความก้าวหน้าและความถูกต้อง/คุณภาพของผลงานหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่นได้อย่างอย่างเสมอ

2. แนวทางสำหรับวิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน ประกอบด้วย 2 วิธีการ ดังนี้

วิธีการที่หนึ่ง: ทำงานตามขั้นตอน กฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นแนวทางสำหรับวิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “ทำตามขั้นตอน กฎระเบียบ และข้อกำหนดที่มีสู่เกณฑ์การทำงานที่ได้มาตรฐาน” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “ปฏิบัติตามกฎระเบียบและเสร็จตามกำหนด” แสดงให้เห็นว่า แนวทางควรใช้วิธีการทำงานตามขั้นตอน กฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ โบว์ดิทช์ และบัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp. 508-510) กล่าวว่า แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องการรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์ (2559) พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการที่สอง: วางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ มีเฉพาะบุคลากรสายสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นแนวทางสำหรับวิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ได้กล่าวว่า “วางแผนเวลาเพื่อให้งานแต่ละชิ้นนั้นถูกปฏิบัติไปตามแผนงานได้อย่างเหมาะสม” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 ได้กล่าวว่า “สื่อสารและรายงานผลเพื่อแจ้งความคืบหน้า และติดตามดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ ประกอบกันไปด้วย เพื่อการวางแผนในงานนั้น ๆ ต่อไป” แสดงให้เห็นว่า แนวทางควรใช้วิธีการวางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ อธิบายได้ว่า การวางแผนควบคู่ไปกับการตรวจสอบงานของตัวเอง ต้องอาศัยขอบเขตครอบคลุมของแผน (Scope of Planning) สอดคล้องกับแนวคิดของ

ฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson, 1913) อ้างใน เอกวินิตพรหมรักษา (2555) สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2) มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน 3) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้เสร็จตรงตามเวลา 4) ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition) ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐาน 5) ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation) มีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 6) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing) การกำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

3. การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้งานสำเร็จ เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง การสื่อสารภายในองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันในประเด็นการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้งานสำเร็จ ดังข้อมูล อาทิ เช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “สำคัญเพราะการสื่อสารทำให้องค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกันจะได้ปฏิบัติเหมือนกัน” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้พูดคุยในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน” แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ในเรื่องเดียวกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน อธิบายได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการ

บริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น กระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง

ประการที่สอง การสื่อสารภายในองค์กรทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่น

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรสายปฏิบัติการและสายวิชาการเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกันในประเด็นการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้งานสำเร็จ ดังข้อมูล อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (สายปฏิบัติการ) ได้กล่าวว่า “สำคัญมาก เพราะการสื่อสารในองค์กรที่ดีนำไปสู่งานที่รวดเร็ว และถูกต้อง” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 (สายวิชาการ) ได้กล่าวว่า “สำคัญมากที่สุด หากไม่มีการสื่อสารหรือสื่อสารน้อยเกินไป จะทำให้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ อาจไม่ตรงกัน ทำให้งานล่าช้าหรือไม่ถูกต้องก็เป็นได้” แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่น อาจกล่าวภาพรวมในระดับมหภาคได้ทีเดียวเลยว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการ

สื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จ ในส่วนที่มากที่สุดในช่วงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นต้นทางของการวางแผน การปฏิบัติงาน และการตรวจสอบงานที่ถูกต้องและเกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด เพราะการสื่อสารภายในองค์กรนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่องเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ซึ่งจากการศึกษาของ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) พบว่า การสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร โดยปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน จึงควรนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อคู่แข่ง ในโลกธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรจัดทำนโยบายและการบริหารงานในองค์กรให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการวางนโยบายจัดรูปแบบการบริหารงานใหม่ ลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องครบถ้วน รวมถึงจัดการวางแผนการทำงาน และการสื่อสารระหว่างบุคลากรร่วมงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

2. จากผลการศึกษาแนวทางสำหรับวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด องค์กรควรใช้วิธีการ ดังนี้ 1) วิธีการการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลงวันที่ 2) วิธีการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน และวางแผนการทำงาน และ 3) วิธีการตรวจความเรียบร้อยของงานในแต่ละขั้นตอน

3. จากผลการศึกษาแนวทางสำหรับวิธีการในการผลิตชิ้นงานให้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน องค์กรควรใช้วิธีการ ดังนี้ 1) วิธีการทำงานตามขั้นตอนกฎระเบียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และ 2) วิธีการวางแผนระยะเวลาการทำงานแต่ละชิ้นงาน และรายงานความคืบหน้าตลอดระยะเวลาดำเนินการ

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- จิรัชยา ตุงเครือคำ. (2561). *สื่อสารอย่างไร ?? : ให้เกิดความเข้าใจในองค์กร*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2564, จาก: <https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTExMTU2>
- จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ชำเลื่อง พุฒพรม. (2545). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยรัตน์ ใจอาษา. (2558). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ท แสตนด์บาย เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณี วิเศษพาณิชย์. (2558). *การศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไล เจียบรรพต. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคติดตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิคกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง : PDCA ด้าน Leading*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2564, จาก: <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/pdca.html>.
- Buono, A. F. & Bowditch, J. L. (1990). *The Human Side of Mergers and Acquisitions*. New Jersey: Jossey-Bass Publishers.
- Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (1994). *Perspectives on organizational communication* (3rd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.

Gibson and Others. (1991). *Organizational : Behavior, Structure, Process ; Behavior,*
Dallas. Texas : Business Publication, Inc.

Schramm, W. (1971). *The Nature of Communication between Humans.* Illinois:
University of Illinois Press.

Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business &*
Management. Mason, OH: Thomson South-Western.



ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อเพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
 - ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความสำคัญที่ถูกต้องและเป็นความจริงมากที่สุด

(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงาน					
1. ผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ท่าน ในการทำงาน					
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง					
3. ท่านทราบและเข้าใจงานที่ได้รับมอบ					
4. ผู้บังคับบัญชาสับสนุน เปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถอย่างเต็มที่					
5. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อ เพิ่มทักษะในการทำงานที่ทำอยู่และได้ศึกษาต่อดูงาน					
6. ผู้บริหารขององค์กรได้มีการประชุมเพื่อชี้แจง นโยบายและแนวปฏิบัติงาน					
7. พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ขององค์กร					
8. นโยบายและการบริหารงานในองค์กรมีความ คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ					

9. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
10. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
11. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
12. ท่านได้พบปะสนทนา มีความเป็นมิตร มีการเรียนรู้งาน ในกลุ่มและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม					
ด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
13. ท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างสุดความสามารถ					
14. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร					
15. ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ปัญหาและปรับปรุงงานของท่านได้					
16. ท่านได้รับรางวัลหรือคำชมเชย อันเนื่องมาจากผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ					
17. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญในการ					

18.สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่าน					
19.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
20.ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

1. ท่านมีวิธีการอย่างไร ที่จะสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2. การมีวิธีการอย่างไรในการผลิตชิ้นงาน เพื่อมอบให้หน่วยงาน ของท่านส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบและได้มาตรฐานทุกขั้นตอน

3. ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญมากน้อยเพียงใดที่ทำให้งานสำเร็จ จงอธิบายตามความเข้าใจของท่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนฤวรรณ ม่วงประเสริฐ
วัน เดือน ปี เกิด	7 มกราคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 83 หมู่บ้านโอชริศ 2 ซ.สุคนธสวัสดิ์ 5 ถ.สุคนธสวัสดิ์ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY