

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี  
 THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMMUNICATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS,  
 CASE STUDY OF NONTHANURI MUNICIPALITY

กิตติมา ทองพราย 5638152 SHPP/M

ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: กมลพร สอนศรี, D.P.A., กัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.(DEVELOPMENT EDUCATION)., กฤษณ์ รัชชาติเจริญ, Ph.D.(PUBLIC ADMINISTRATION)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีประสิทธิภาพการสื่อสาร คือ 7C's Communication ทั้ง 7 ด้าน เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงเรื่องความน่าเชื่อถือในการส่งสาร บริบททางการสื่อสาร เนื้อหาของสาร ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสาร ช่องทางในการสื่อสาร ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร และทฤษฎีประสิทธิผลองค์กร ทั้งหมด 8 ด้านคือ เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร การให้รางวัลและการพัฒนางาน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณในการเก็บข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 345 คน คือ ข้าราชการลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง จากทั้งหมด 10 หน่วยงาน ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอ้างอิงซึ่งประกอบด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน และประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารทั้ง 7 ด้าน ตามทฤษฎี 7C's Communication ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีอยู่ในระดับมาก โดยที่ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารด้านเนื้อหาของสาร และด้านความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสารถือได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก

สำหรับประสิทธิผลองค์กร พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิผลองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยที่การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร และ ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดประสิทธิผลมากที่สุด 3 อันดับแรก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ t-test และ One-Way Anova พบว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง เรื่องความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กร การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ Correlation coefficient พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และส่วนใหญ่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ว่าการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ภาพรวมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลสูงขึ้น ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์/ประสิทธิภาพการสื่อสาร/ประสิทธิผลองค์กร

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMMUNICATION  
AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS, CASE STUDY OF NONTHABURI  
MUNICIPALITY

KITTIMA THONGPRAI 5638152 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : GAMOLPORN SORNSRI, D.P.A.,  
KRISH RUGCHATJAROEN., Ph.D.(PUBLIC ADMINISTRATION),,  
PHUT PLOYWAN, Ph.D.(DEVELOPMENT EDUCATION)

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the relationship between the efficiency of communication and organization effectiveness. The main objective was to study the efficiency of internal communication and the overall performance of the organization, and to examine the relationship between the two variables. The Concept of 7 C's to communication was used as framework in the study which included credibility of sender and message, context, content, clarity, capability of audience, channel, and continuity.

The notion of organization effectiveness was created as framework which contained component; goal model, resource, responsibility throughput, cultural organization respect , trust in organization's communication, correctness and efficiency of data /information , reward and career development, conflict solution organization. These qualities were important for sender in order to ensure the efficiency of the communication. A quantitative design was used in this research. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The target respondents were current government officers at Nonthaburi Municipality. The sample size consisted of 345 persons drawn from 10 departments. Descriptive analysis including frequency, percentage, mean and standard deviation, inferential analysis including correlation analysis, independent t-test and one way ANOVA were used to analyse the collected data.

The results revealed that the efficiency of communication was rated high according to the 7C's communication framework. Clarity, Content, and Capability of Audience were the top three most important qualities in terms of mean scores. The Effectiveness of organizational performance was also highly rated. Responsibility through path, usage of resources, and organization respect are the most effective aspects in terms of mean scores. T-Test and One-Way ANOVA revealed that most of the demographic factors such as gender, age income, experiences, and positions also had a significant impact on some aspects of the efficiency of communication and organization effectiveness performance in terms of means scores. This indicates there were some statistical significant differences between subgroups breakdown by demographic variables. Correlation analysis showed that there were significant relationship between the efficiency of organizational communication and the effectiveness of organizational performance. The relationship was found to have a positive association and most of the aspects were statistically significant at 5% significance level. These findings were in line with the hypotheses, and it was concluded that improvement in organizational communication would increase the tendency to improved organizational performance.

KEY WORDS: THE RELATIONSHIP EFFICIENCY OF COMMUNICATION/  
ORGANIZATION EFFECTIVENESS

145 pages