

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การ
กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

กิตติมา ทองพราย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การ
กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี



นางสาวกิตติมา ทองพราย

ผู้วิจัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี,

D.P.A. (Public Administration)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร์ พลอยแหวน,

Ph.D. (Development Education)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม



อาจารย์กฤษณ์ รักชาติเจริญ,

Ph.D. (Public Administration)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม



รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรนหิรัญ,

Ph.D. (Educational Administration)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล



ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ์,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การ
กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2558



นางสาวกิตติมา ทองพราย

ผู้วิจัย



อาจารย์สุวัฒน์ จุลสุวรรณ,

Ph.D. (การบริหารและพัฒนการศึกษา)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



อาจารย์กฤษณ์ รักษาติเจริญ,

Ph.D. (Public Administration)

กรรมการสอบสารนิพนธ์



รองศาสตราจารย์วริยา ชินวรรโณ,

Ph.D.(American Studies)

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี,

D.P.A. (Public Administration)

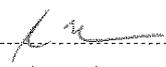
กรรมการสอบสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร์ พลอยแหวน,

Ph.D. (Development Education)

กรรมการสอบสารนิพนธ์



ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างยิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลพร สอนศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อ.ดร.กฤษณ์ รักษาติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดีมาโดยตลอด และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขา วิชารัฐประศาสนศาสตร์(ภาคพิเศษ) ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้แนวคิด ข้อเสนอแนะและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยจนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลผู้วิจัยโดยการตอบแบบสอบถามและความสะดวกในการสืบค้นเอกสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ตลอดจนทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ที่คอยช่วยเหลือให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา คุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบแต่ผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

กิตติมา ทองพราย

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 ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร การให้รางวัลและการพัฒนางาน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณในการเก็บข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 345 คน คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ 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 โดยที่ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ด้านเนื้อหาของสาร และด้านความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสารถือได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก

สำหรับประสิทธิผลองค์กร พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิผลองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยที่การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร และ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	9
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและการจัดการ	29
2.4 บริบทของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.6 การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย	48
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	50

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการวิจัย	51
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย	51
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	51
3.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	51
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	56
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย	113
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ	124
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	135
ประวัติผู้วิจัย	145

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงาน	53
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	59
4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการทำงาน	60
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	61
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความน่าเชื่อถือของสาร	62
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องบริบททางการสื่อสาร	63
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องเนื้อหาของสาร	64
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร	64
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความสามารถในการสื่อสาร	65
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องช่องทางในการสื่อสาร	66
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ ของการส่งสาร	66
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพองค์กร เรื่องเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	69
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม	70
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ	71
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	72
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	72
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการให้รางวัลและพัฒนางาน	73
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิผลองค์การ เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ	74
4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ independent t-test เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารใน องค์การจำแนกตามเพศ	75
4.20	แสดงผลการวิเคราะห์ independent t-test เรื่องประสิทธิผลองค์การจำแนก ตามเพศ	76
4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การจำแนกตามอายุ	76
4.22	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิผลองค์การจำแนกตามอายุ	78
4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.24	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา	81
4.25	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน	82
4.26	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน	84
4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	85
4.28	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	88
4.29	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	90
4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	93
4.31	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ	95

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2.1	รูปแบบการสื่อสารแบบเซนนอนและวีเวอร์	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรทุก ๆ องค์กรนั้นการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะเปรียบเทียบกับองค์กรคือบุคคล การสื่อสารในองค์กรก็จะเปรียบเสมือนโลหิตของบุคคลนั้น ดังนั้นการสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ เป็นสื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อข่าวสารที่สื่อออกไปนั้นมี ความชัดเจนถูกต้อง และมากเพียงพอต่อการที่จะดำเนินการในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมแม้ว่า การสื่อสารจะมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการบริหารมากเพียงใดก็ตามก็มิ้นักบริหารหรือหัวหน้างานเพียงจำนวนน้อยเท่านั้นที่ให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญต่อระบบการสื่อสาร (พรธรรมราช ทรัพย์ประภา, 2548, หน้า 96-97)

การสื่อความที่ดีจึงเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างพันธะสัญญา (commitment) และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน (cooperation) บางครั้งในการบริหารองค์กร ย่อมต้องเผชิญความรุนแรง และความรวดเร็วทั้งกระแสของการแข่งขัน และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนงานต่างๆ เพื่อให้้องค์กรบรรลุประสิทธิผลตามที่ตั้งเป้าไว้ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับการทำงานที่้องค์กรดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ซึ่งการที่้องค์กรตั้งเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนตั้งแต่แรก จะสามารถประเมินผลความสำเร็จขององค์กรได้อย่างชัดเจน และจะทำให้้องค์กรเกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการ

นอกจากจะต้องตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรแล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับกระบวนการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรด้วยนั่นถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรที่จะนำ้องค์กรให้ประสบความสำเร็จได้เพราะ้องค์กรภาครัฐคือ้องค์กรที่ต้องบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญดังนั้นต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการเพื่อการยอมรับของบุคลากรใน้องค์กรและของผู้ใช้บริการบุคลากรจึงต้องมุ่งเน้นเรื่องการสื่อสารให้ชัดเจนและต้องอาศัยศักยภาพของตนเองและของทีมงานร่วมกัน โดยคำนึงการจัดระบบ โครงสร้างใน้องค์กรที่สำคัญคือการมี

วิสัยทัศน์ของผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในการร่วมกันกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์การ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์การตั้งแต่แรกก็จะสามารถประเมินผลสำเร็จขององค์การได้นั้น หมายถึงการมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในเรื่องของการบริการและคุณภาพ

ส่วนเรื่องการติดต่อสื่อสารเข้ามามีบทบาทในกระบวนการบริหารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารและบุคลากรหลายท่านที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานบริหารจัดการบางครั้งมักจะได้รับข่าวสาร ข้อมูลที่สับสน ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งกันทำให้การปฏิบัติงานส่วนรวมไม่บรรลุผลสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ส่งผลเสียหายต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การขึ้นได้ จึง ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าจะมีวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างไรมีวิธีดำเนินการเลือกรูปแบบอย่างไร ที่เมื่อ สื่อสารออกไป บุคลากร ข้าราชการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับสารจะเข้าใจข่าวสารนั้นให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและองค์การได้อย่างราบรื่นและสร้างแรงผลักดันให้การปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การที่เกิดจากประสิทธิภาพการสื่อสารได้ดีขึ้นและการติดต่อสื่อสารนับว่ามี บทบาทสำคัญยิ่งก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ดังนั้นการจะพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารและบุคลากรมีความสำคัญ มากในบทบาทการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การที่จะได้รับความร่วมมือ ร่วมใจจากบุคลากร ในองค์การนั้นจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานเพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างราบรื่น การประสานงานที่ดีจะช่วยให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความสมานฉันท์ท้ายที่สุดจะทำให้งานสำเร็จตาม เป้าหมาย

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเป็นองค์การและเป็นสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เป็นเมืองหลักของจังหวัดนนทบุรี และเป็นเขต สำนักงานเทศบาลที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในประเทศไทย มีประชากรกว่า 250,000 คน สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีอาณาเขตครอบคลุม 5 ตำบลของอำเภอเมืองนนทบุรี ได้แก่ ตำบล สวนใหญ่, ตำบลตลาดขวัญ, ตำบลบางเขน, ตำบลบางกระสอบ และตำบลท่าทราย มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 38.90 ตารางกิโลเมตร สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตาม พระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 53 หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมือง ปริมาณ พื้นที่ติดต่อกองกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตสำนักงานเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว สำนักงานเทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอ

ขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตสำนักงานเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531

วันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับพิเศษ เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดอันดับว่า การบริหารของนายกเทศมนตรี นครนนทบุรี มีความโดดเด่นในด้านการบริหารงานภายในหน่วยงานเองหรือภายนอกจนได้รับรางวัลเป็นสำนักงานดีเด่น เป็นเทศบาลชั้น 1 และเป็นเสมือนศูนย์กลางของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีได้รับการโหวตให้เป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นดีเด่นปี 2555 จากนาย ชวน ศิรินันท์ อธิบดีกรมการปกครอง เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2555 (อ้างอิงจากกรมการปกครอง, 2555) และรางวัล อปท.ดีเด่นจากสถาบันพระปกเกล้า ในด้านรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2549 (อ้างอิงจากสถาบันพระปกเกล้า, 2549)

หากพิจารณาถึงประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ภายในหน่วยงานยังเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารที่ลดหลั่นลงมา ผู้บริหารและบุคลากรแต่ละส่วนงานมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อเนื่องกันไป มีการขยายสายงานให้รับผิดชอบตามแผนผังองค์กร ทั้งนี้ สังเกตได้ว่า การบริหารองค์การยังเป็นไปตามลำดับชั้นของสายงานบังคับบัญชา ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก อีกทั้งทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ผิดพลาดน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากประสิทธิผลองค์กรในด้านลำดับชั้นการบังคับบัญชาของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ก็สามารถดึงดูดให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และภาพรวมขององค์กรที่เกิดผลคือ ผลสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่วางไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นเพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีคุณภาพ วิธีการ และรูปแบบช่องทางให้เกิดความเหมาะสมรวมถึงการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางการสื่อสารตามแผนหรือยุทธศาสตร์ที่วางไว้สำเร็จได้ตามเป้าประสงค์

หากพิจารณาการสื่อสารในสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เนื่องจากองค์การนี้เป็นองค์การบริการเพื่อประชาชนแน่นอนว่าเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาและให้ความสำคัญอย่างมากตั้งแต่การสื่อสารภายในองค์การซึ่งเกิดขึ้นตามลำดับสายการบังคับบัญชาเช่นกันและกระบวนการสื่อสารวิธีการสื่อสาร ผลของการสื่อสาร การประเมินการสื่อสารตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางย่อมต้องเป็นไปอย่างมีระบบ การติดต่อสื่อสารจะถูกประยุกต์เข้าไปในการบริหารจัดการงานทุกขั้นตอน มีการนำสารจากผู้ส่งไปสู่ผู้รับรวมทั้งข้อมูลที่ถูกป้อนกลับไปมา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารต่ำที่สุด ซึ่งก็คือ จะประหยัดทรัพยากรเวลาและไม่เกิดปัญหาในด้านการไม่เข้าใจกันด้วย รวมทั้งข้อร้องเรียนหรือข้อบกพร่องในด้านการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญและสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลขององค์การในด้านการบริหารการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์การหลายอย่าง เช่นการตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์การ การควบคุมและการประสานงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารอาจนำมาใช้ในประเด็นการติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลองค์การที่ถูกต้อง การกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์องค์การ ประสิทธิภาพตรงนี้นำมาซึ่งการสร้างบรรยากาศการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นของทั้งบุคลากรและองค์การ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีผลการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในองค์การและภายนอก จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ในเรื่องประสิทธิผลองค์การในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การกับประสิทธิผลองค์การ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงว่าประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างไรต่อ ประสิทธิผลองค์การ อยู่ในระดับใดเมื่อได้รับข้อมูลของ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การ เชื่อมโยง กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การแล้วจะ ได้นำข้อมูลที่ได้รับ เสนอให้กับผู้บริหารองค์การทราบเพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การ ให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานขององค์การทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การสำเร็จลุล่วงตามนโยบายและพันธกิจของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีที่กำหนดไว้

1.2 ปัญหาในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีอยู่ในระดับใด
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/ประสบการณ์ทำงาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ตัวแปรตัวที่ 1 คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร บริบททางการสื่อสาร เนื้อหาสาร ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ความสามารถในการสื่อสาร

ช่องทางในการสื่อสาร ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร

ตัวแปรตัวที่ 2 คือ ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร

ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเชื่อมั่นองค์กร ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร

การให้รางวัลและพัฒนางาน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 2,511 คน ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัย เริ่มการเก็บข้อมูล ช่วงปีการศึกษา 2558 ตั้งแต่เดือน มี.ค.-เม.ย. 2558

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร (Efficiency of Communication)** หมายถึง ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งเป็นการวัดสมรรถนะหรือความสามารถในการสื่อสารว่าเป็นอย่างไรตามองค์ประกอบหลักทั้งหมด คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

1.1 ความน่าเชื่อถือในการส่งสาร (Credibility) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านย่อยคือ

1) ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility of Sender) หมายถึง การที่บุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งทางด้านบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน และ 2) ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message) หมายถึง ลักษณะของสารภายในสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีที่เป็นข้อเท็จจริงและไม่มีการบิดเบือนข้อมูลของสาร

1.2 บริบททางการสื่อสาร (Context) หมายถึง สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสื่อสาร โดยอาจมีการนำเครื่องมือสื่อสารมาสนับสนุนคำพูดและการกระทำให้เกิดความพอเพียงและเกิดการรับรู้ เรียนรู้

1.3 เนื้อหาของสาร (Content) หมายถึง เนื้อหาและสาระของสารที่มีความเหมาะสมกับระดับความสามารถในการรับรู้และตีความ รวมทั้งเป็นที่น่าสนใจ สอดคล้องและไม่ขัดแย้งต่อวัฒนธรรมองค์การและค่านิยมในสังคมของผู้รับสาร

1.4 ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) หมายถึง เนื้อหาสาระของสารที่มีความชัดเจน ไม่สลับซับซ้อน เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

1.5 ความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสาร (Capability of Audience) หมายถึง ความร่วมมือในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความสามารถของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะการใช้ภาษา รวมทั้งพื้นฐานความรู้และระดับการศึกษา ทักษะความสามารถในการตีความ ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการตีความหมายของผู้รับสารทั้งสิ้น

1.6 ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางในการสื่อสารที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นสื่อ หรือช่องทางที่เป็นพาหนะนำสาร เช่น วจนภาษา อวัจนภาษา สื่อผสม เพื่อให้สารนั้นเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด โดยผู้รับสามารถรับสารได้หลายช่องทาง

1.7 ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity) หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่ต้องมีการย้ำเตือนเสมอ เพื่อให้สารนั้นเข้าถึงจิตใจของผู้รับสาร โดยที่การส่งสารซ้ำหลายครั้งจะทำให้สารนั้นถูกยอมรับมากขึ้น และทำให้ผู้รับสารจำเนื้อหาสารได้ดีขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจูงใจที่สามารถเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร

2.ประสิทธิผลองค์การ (Organization Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุเป้าหมายของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี โดยประสิทธิผลขององค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี สามารถวัดได้ตามองค์ประกอบดังนี้

2.1 เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Goal Model) หมายถึง ปลายทางบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์หลักของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งจะดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์การในด้านการบริหารจัดการที่ดีและองค์การสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ตามแผนงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจเสมอ

2.2 ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Resource) หมายถึง บุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ทำงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงานทุกส่วนสำเร็จทันเวลาและบุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน

2.3 การผลิตและการบริการตามความรับผิดชอบของสังคม (Responsibility Throughput) หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เน้นการผลิตและบริการตามยุทธศาสตร์องค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งประกอบด้วยบริการอย่างมีคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่มาติดต่องานและความรับผิดชอบต่อสังคมโดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคมโดยอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือประชาชน

2.4 การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร (Cultural Organization Respect) หมายถึง การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรและสร้างบรรยากาศที่ดีเกิดจากบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อช่วยแก้ไขปัญหางานรวมทั้งการที่บุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน

2.5 การสร้างความเชื่อมั่นองค์กร (Trust in Organization) หมายถึง การสร้างเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งมีผลในระดับปฏิบัติการและควบคุมในด้านบุคลากรและองค์กร สามารถสื่อสารและการประสานงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดความร่วมมือได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย

บุคลากรและองค์กรควรมีช่องทางการสื่อสารทุกทิศทางเพื่อเปิดโอกาสทางความคิดและการทำงานอย่างบูรณาการ ต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผยข้อมูลแก่กันอย่างโปร่งใส

2.6 ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร (Correctness and Efficiency Data/Information) หมายถึง ความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ไม่มีการบิดเบือนการสื่อสารทั้งในแนวราบ และการสื่อสารในแนวตั้งตลอดจนจะต้องมีการใช้ข้อมูลและความรู้สึกร่วมกัน บุคลากรและองค์กรควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา บุคลากรและองค์กรควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้มีความเข้าใจการทำงานซึ่งกันและกัน

2.7 การให้รางวัลและการพัฒนางาน (Reward and Career Development) หมายถึง การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน การเติบโต และการพัฒนาบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการสร้างสรรค์กลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีการให้รางวัลและเสนอผลตอบแทนสำหรับบุคลากรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีความคิดสร้างสรรค์และ

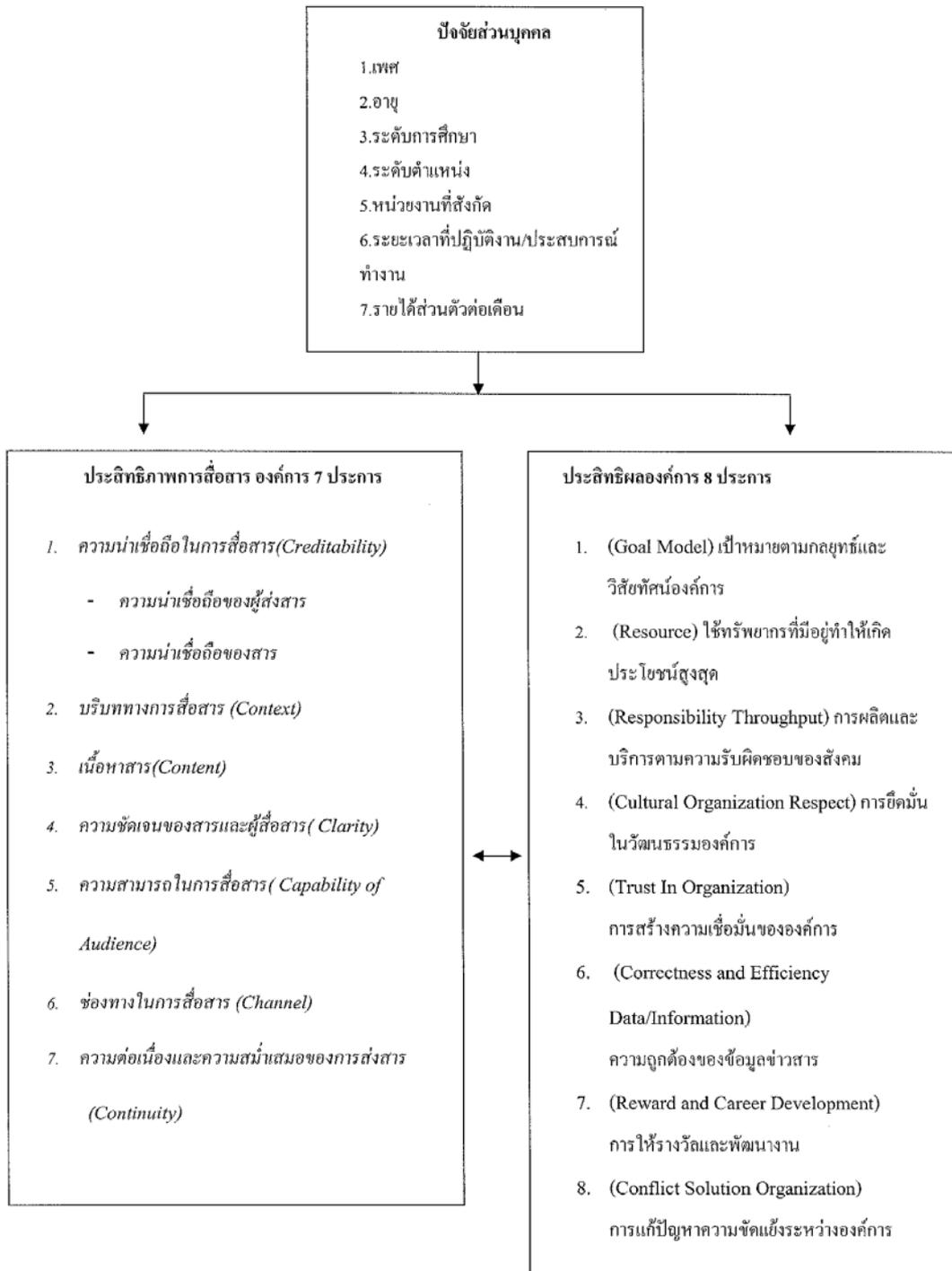
ความคิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด และรางวัลนำไปสู่การพัฒนา และสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่จะมุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.8. การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Conflict Solution Organization) หมายถึง การแก้ปัญหาคู่ประภอยขององค์กร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ นั่นคือ การแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยให้ความร่วมมือ (Collaborative) และการประนีประนอม (Compromise) เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้งและการแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยการให้เป้าประสงค์หรือค่านิยมร่วม มีส่วนร่วมในการกำหนด สำรวจ พัฒนา และสร้างสรรค์ทางเลือกโดยทำให้เกิดการยอมรับและสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นทุกฝ่าย

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาการสื่อสารที่องค์กรพึงประสงค์ในแต่ละด้านตามนโยบายและเป้าประสงค์องค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรทั้งหมด
2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิผลองค์กรพึงประสงค์ในแต่ละด้านตามนโยบายและเป้าประสงค์องค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรทั้งหมด
3. ทำให้ทราบข้อมูลปัจจัยต่างๆที่มีผลความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกันระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร
4. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร ข้าราชการและบุคลากรทุกภาคส่วนที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องานและองค์กรทุกแขนง

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลขององค์กร
กรณีศึกษา เทศบาลนครนนทบุรี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและการจัดการ
- 2.4 บริบทของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การ

การนำเสนอความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การ ผู้วิจัยได้นำเสนอเรียงตามลำดับหัวข้อโดยละเอียด ดังนี้

ความหมายของการสื่อสาร

“การสื่อสาร” นั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

แอริสโตเติล (Aristotle) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การแสวงหาวิธีการชักจูงใจที่มีทุกรูปแบบ(อ้างถึง David K. Berlo. The Process of Communication (NewYork: Holt, Rinchart and Winston. Inc.1960,หน้า 7.)

บุคคลจะสื่อความหมายให้รับรู้และชักจูงใจให้เกิดการกระทำตามเป้าหมายประสงค์ของบุคคลนั้น

วิลเบอร์ ชเรมม์ (Wilbur Schramm) อ้างถึง Willbur Schramm, “Nature of Communication Between Humans” 1974, หน้า113.)

การสื่อสาร คือกระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

คาร์ล ไอ ฮอฟแลนด์ (Carl I Hovland) อ้างถึง “ Communication and Persuasion” New Haven: Yale University Press,1953 หน้า 12.)

คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน)เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่นซึ่งก็คือผู้รับสาร

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A.Miller) อ้างถึง “Language and Communication”, Newyork: Mcgraw-Hill,1951 หน้า 6.) การสื่อสารหมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

จอร์จ เกร็บเนอร์ (George Gerbner) อ้างถึง “ Journal of Communication, 16 June 1996 หน้า 102.)

การสื่อสารหมายถึงการแสดงกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม Social Interaction โดยใช้สัญลักษณ์ และระบบสาร (Message System)

Chester I.B. (1968) (อ้างถึงใน พัชรา นักร้า, 2550:25) ได้นิยามว่า “การติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์การเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ใ้วางไว้”

สำหรับความหมายของการสื่อสารทั้งหมด ผู้วิจัย สามารถสรุปถึงลักษณะสำคัญของการสื่อสารไว้ทั้งหมดคือ

ประเด็นที่ 1 การสื่อสารมีกระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งระบบนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน

องค์ประกอบหลักคือผู้ส่งสาร สาร ช่องทางในการสื่อสาร และผู้รับสารที่จะขาดไม่ได้ ส่วนองค์ประกอบอื่นๆเช่นบริบทแวดล้อม สัญลักษณ์ ปฏิกริยา จะช่วยทำให้การสื่อสารเป็นองค์รวมมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั่นคือ เราต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา โดยที่รูปแบบของการสื่อสารจะเปลี่ยนไปตามรูปแบบของสถานการณ์แวดล้อม

ประเด็นที่ 3 การสื่อสารคือสัญลักษณ์ เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนแสดง หรือสะท้อนความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งต่างๆและเพื่อเชื่อมโยงตนเองกับผู้อื่นในสังคม มีทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา

ประเด็นที่ 4 การสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารเป็นที่เข้าใจและยอมรับร่วมกัน ความหมาย คือแนวคิดที่เราเองกำหนดเองหรือสร้างให้กับสัญลักษณ์ต่างๆที่มีอยู่ในสังคมเพื่อเชื่อมโยงให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน นั่นหมายความว่า การสื่อสารที่สมบูรณ์ ต้องมีส่วนที่เป็นสัญลักษณ์และความหมาย

ประเด็นที่ 5 การสื่อสารเป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจและมีจุดมุ่งหมายในการก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ความตั้งใจของผู้ส่งสารในการดำเนินการสื่อสารและจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่แท้จริง ความตั้งใจและจุดมุ่งหมายในการสื่อสารมักเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นควบคู่กันไปในกระบวนการสื่อสาร โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารมักเกิดจากความตั้งใจและจุดมุ่งหมาย คือ บอกกล่าว โน้มน้าวใจและเพื่อเข้าสังคม

ลักษณะของการสื่อสาร

การสื่อสารมีลักษณะที่สำคัญ Porter & Robert (1976:154) ได้เสนอกฎทั่วไปในการส่งข่าวสารที่มีผลต่อผู้รับสารอันเป็นส่วนหนึ่งใน

กระบวนการสื่อสารไว้ว่า

1. ผู้รับสารจะตีความหมายของสารที่ขัดแย้งกับตนเองน้อยที่สุด
2. ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน
3. ข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกต่อต้านมากกว่าข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อของตนเอง

4. ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของปัจเจกบุคคลจะถูกยอมรับได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลได้

5. ข้อมูลข่าวสารเพื่อเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จ ถ้าผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม

ลักษณะการสื่อสารโดยรวม เป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เกิดจากความคิด ความรู้สึกและการกระทำ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา สังคมและวัฒนธรรม เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์การ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างองค์การ และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จขององค์การนั้นวัดได้จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์การนั่นเอง (Visser (2000) (อ้างถึงใน Samuel C., 2552:223)

การสื่อสารขององค์การ (*organizational communication*) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์การเพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์การ การสื่อสารขององค์การมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ดังนั้น องค์การจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ สรุปได้ดังนี้ (ทองใบ สุธชาวี, 2542)

1. ลักษณะขององค์การ ในปัจจุบันทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์การต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์การต้องมีสายใยของการสื่อสาร (*communication network*) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การต้องการความได้เปรียบในเชิง แข่งขันจำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสาร กล่าวคือ

1.1 ขั้นการได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยการสังเกตสภาพการแข่งขันภายนอก ศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ วิเคราะห์กลยุทธ์ของคู่แข่ง และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายทอดออกไป

1.2 ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2. วัฒนธรรมขององค์การ ทุกองค์การจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทักษะคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์การ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่นองค์การที่มีวัฒนธรรมเน้นทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการการทำงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรและประชาชน การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของ แต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

3. ระดับและเป้าหมายขององค์กร องค์กรแบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงซึ่งสนใจในเรื่องการพัฒนา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และระดับล่างจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน

4. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้อื่น ผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กรเจริญเติบโตขึ้น และผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้น จำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการเนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

5. ความต้องการเป็นอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรล้วนมีความต้องการส่วนบุคคลที่จะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน เช่น ความเจริญก้าวหน้าและความต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

6. คุณภาพของชีวิตในงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องการมีคุณภาพของชีวิตในงาน (*quality of work life*) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น สิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน การปฏิบัติงานที่มีโอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารสามารถเกิดได้ในทุกกิจกรรมสำคัญของทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ รู้ตัวและไม่รู้ตัว มีผู้นิยามความหมายและความสำคัญไว้มากมายจนกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นหัวใจของมนุษยชาติ (Melvin et al, 1993: pg.6) การสื่อสารเป็นทั้งการจูงใจ คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ และกระทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กร จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร

ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ของการบริหารองค์กร การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้บุคลากร คาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล

กันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อย การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น

องค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ กันตามลักษณะของงาน แต่ก็มีลักษณะร่วมกัน คือ มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูล การสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยต้องเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและกับบุคคลและสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กรด้วย ดังนั้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (เสนาะ ดิยาวี, 2538 : 25-26)

ประเภทของการสื่อสาร

การแบ่งประเภทของการสื่อสาร จะมีทั้ง 6 ประเภท คือ

1. การสื่อสารภายในบุคคล หมายถึงการสื่อสารกับตนเองในลักษณะต่างๆ ตั้งแต่การพูดกับตนเอง การคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมิน หรือตัดสินใจเรื่องต่างๆ (อ้างถึง อรวรรณ ปิรันธน์ โอวาท 2542: 86)

ทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง คือการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจและ ตระหนักรู้ การควบคุมตนเองในสภาวะการณ์ต่างๆ

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องบุคคลไม่เกิน 3 คน เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็ผลัดกันทำหน้าที่ในการส่งและรับสารตลอดเวลา ผู้สื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย จำเป็นต้องมีการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ทักษะในการพูด การเขียน การฟัง การอ่าน และการใช้เหตุผลประกอบการวิเคราะห์และตีความสาร

3. การสื่อสารกลุ่มหมายถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมากที่สุดก็ 5-7 คน ความแตกต่างกับการสื่อสารระหว่างบุคคลคือจำนวนคนที่มาก มารวมตัวกันเพื่อแสดงความสนใจ หรือแสดงออกร่วมกันในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง และมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารร่วมกันอย่างชัดเจน
4. การสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารกลุ่มขนาดใหญ่ที่ค่อนข้างเป็นทางการ เนื่องจากสารที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร จะได้รับการเตรียมการมาเป็นอย่างดีก่อนเสมอ เพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสารสาธารณะที่มักจะกำหนดไว้อย่างชัดเจน
5. การสื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารที่มักเกิดขึ้น จากกองกิจการทางการสื่อสาร ที่มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน เพื่อถ่ายทอดสารผ่านสื่อประเภทต่างๆ ไปยังมวลชนจำนวนมาก และมีความหลากหลายทางประชากรศาสตร์
6. การสื่อสารองค์การ หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับ กระบวนการ โครงสร้าง และรูปแบบสื่อสารในองค์การ เพื่อมุ่งหาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากการสื่อสารองค์การที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การ

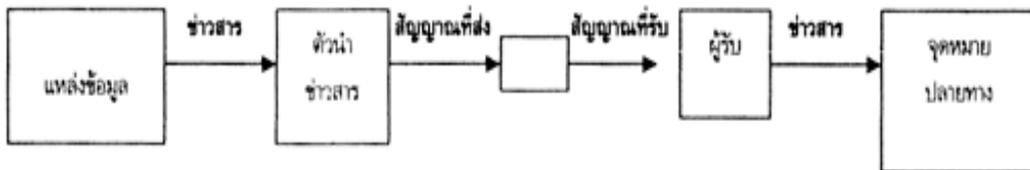
รูปแบบของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

การติดต่อสื่อสารจะได้ประยุกต์เข้าไปในการบริหารจัดการทุกขั้นตอนและการติดต่อสื่อสารยังมีความสำคัญต่อหน้าที่ในการนำ (Leading) ด้วยการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับ (Receiver) ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจจากคำจำกัดความนี้ต่อมาได้กลายเป็นพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งเน้นที่ผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน (Noise) ซึ่งจะมาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่ดี รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ในปัจจุบันนอกจากจะต้องพิจารณาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วย กล่าวคือ ทำให้ต้นทุนการติดต่อสื่อสารต่ำที่สุดนั่นเอง (อัมพร อังกินันท์, 2546, หน้า 228)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้คนเข้าใจกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ บุคคลทุกคนจำเป็นจะต้องปรับปรุงความรู้ความสามารถในการสื่อสารไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในอาชีพใดหรืออยู่ในระดับไหนของสังคม การมีความเข้าใจในแนวความคิดต่าง ๆ ของการสื่อสารทั้งการสื่อสารที่เป็นคำพูดหรือไม่เป็นคำพูดเป็นสิ่งช่วยให้บุคคลปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ดีขึ้น เพราะระบบการสื่อสารต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่ทำให้ต้องติดตามระบบเหล่านั้นที่จะทำให้นำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมการเรียนรู้แนวคิดของการสื่อสารจะทำให้ได้ประโยชน์ที่จะทำให้อาชีพรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้ในองค์การ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อคนที่

สื่อสารกันสามารถเข้าใจความคิดความต้องการและค่านิยมซึ่งกันและกัน เมื่อคนหนึ่งเข้าใจความคิดของอีกคนหนึ่งการสื่อสารก็เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงว่าการสื่อสารนั้นจะกระทำโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

การสื่อสารในองค์การเกิดขึ้นจากทฤษฎีแนวการศึกษาการสื่อสารตามทฤษฎีข้อมูล (Information Theory) นั้นอาศัยวิธีการวิเคราะห์ระบบของการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยถือว่าข้อมูลจะก่อให้เกิดความหมายทฤษฎีจะไม่เน้นถึงสิ่งที่ส่งไปแล้ว แต่เน้นว่าสิ่งที่ส่งไปนั้นจะต้องถูกต้องหรือข้อมูลที่ส่งกับข้อมูลที่รับตรงกันจะขจัดความแตกต่างทางด้านตัวบุคคลออกไปไม่ว่าจะเป็นค่านิยมที่ดี คุณพินิจที่ดี หรือความชอบพอส่วนตัวก็ดีถือว่าไม่มีโดยเสมือนหนึ่งว่ามนุษย์เป็นเครื่องจักรและไม่มีความแตกต่างทางด้านส่วนตัวเลย เนื่องจากทฤษฎีนี้ผู้ริเริ่มคือ แซนนอน (Claude E.Shannon) มีความเห็นว่าการสื่อสารเป็นระบบกลไกอย่างหนึ่งซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ตัวข่าวสาร 2) เครื่องหมาย 3) จุดหมายปลายทาง 4) สิ่งรบกวน (เสนาะ ดิยาวี, 2541, หน้า 67-68)



แผนภาพที่ 2.1 รูปแบบการสื่อสารแบบแซนนอนและวีเวอร์
ที่มา : เสนาะ ดิยาวี (2541, หน้า 68)

แหล่งข่าวจะเป็นตัวเลือกข่าวสารว่าจะป็นข่าวสารชนิดใดที่ควรส่งไปให้ผู้รับแล้วนำข่าวสาร (Transmitter) ก็จะเปลี่ยนข่าวสารเป็นเครื่องหมายหรือสัญญาณ (Signal) ส่งผ่านช่องทาง (Channel) การสื่อสารไปยัง ผู้รับ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวต้องการจะส่งข่าวไปถึง ในระหว่างที่ส่งข่าวไปนั้นจะเกิดสิ่งรบกวนซึ่งกระทบให้ข่าวสารผิดไปจากเดิม ซึ่งทำให้ข่าวสารต้นทางกับปลายทางไม่ตรงกัน

แนวความคิดที่เกี่ยวกับเป้าหมายของการสื่อสารในองค์การ

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์การนี้ Lee O. Thayer (1961) (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2542:340-341) กล่าวไว้ว่ามี 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์การให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆ วัน เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์การได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์การและ

สมาชิกขององค์การ ซึ่งการตัดสินใจโดยจะไม่สัมฤทธิ์ผล ถ้าสมาชิกในองค์การ ไม่ได้รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ

2. เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์การอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้เพียงใด

3. เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

5. เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์การที่ อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์การ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ (Functions of Organization Communication)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550:201) ได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารองค์การไว้ 4 ประการคือ

1. การควบคุม (Control) การสื่อสารในองค์การทำหน้าที่ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ซึ่งจะอยู่ในรูปของการจัดลำดับชั้นการทำงานตามสายบังคับบัญชา การกำหนดแนวทางการทำงาน การติดตามงาน การประเมินผลงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ

2. การจูงใจ (Motivate) การสื่อสารในองค์การทำหน้าที่ในการจูงใจสมาชิกในองค์การ โดยบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

3. การแสดงออกด้านอารมณ์ (Emotional Expression) การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงานจะช่วยลดความขัดข้องใจทางด้านอารมณ์ โดยการพูดกับผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นนั้นจะทำให้ องค์การได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือข้อมูลของคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจกำหนดยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์การ การสื่อสารเป็น กระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์การ เป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์การดำเนินอยู่ได้และเป็น กิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์การซึ่งก่อให้เกิด ความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์การ (เสนาะ ดิยาวี, 2541:15) ดังนั้นหน้าที่ของการสื่อสารเพื่อ

จัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในแข่งขันกับองค์กรอื่น บุคลากรในองค์กรจะต้องแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งทุกชนิด เรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล รู้วิธีการแยกประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประเภทของการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารผ่านช่องทาง (Channel of Communication) ที่ปรากฏในแผนภูมิองค์กร (Organization chart) มีระเบียบแบบแผนชัดเจน โดยสามารถแยก 3 ประเภทได้แก่

1) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward Communication) นับเป็นการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารแบบคลาสสิก (Classic Theory of Management) ของ Max Weber's Theory of Bureaucracy (1946, 1947) (อ้างถึงใน Katherine M., 2009:22-24) อธิบายว่าองค์กรมีความเป็นอุดมคติและเป็นนามธรรม มีโครงสร้างแบบราชการเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) รวบรวมอำนาจแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นระบบปิดที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก (Close System) มีแก่นของเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ (Technical Cores) และมีกฎระเบียบที่ชัดเจน (Importance of role) ดังนั้นให้ความสำคัญแก่การสื่อสารแบบนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการบังคับบัญชาระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่ออื่นๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน จดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง สามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่างๆ (Oral media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่างก็ยังมีข้อจำกัดที่สมาชิกในองค์กรอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมด เพราะเนื้อหาจำนวนมาก และการถ่ายทอดข่าวสารต่อไปอีกหลายชั้น ทำให้เกิดการสูญหายของข่าวสารมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านบรรยากาศรวมขององค์กร และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกในองค์กร

2) การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการบังคับบัญชาระดับล่างๆ ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบนนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ซึ่งการสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดคิดริเริ่มใหม่ๆ (Initiative) ซึ่งเป็น

การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กร การร้องทุกข์ เป็นต้น

ทั้งนี้ William.H. Read (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ , 2542:343)ระบุว่าข่าวสารที่สื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนนั้นมักถูกกั้นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารนั้นก็เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีผลต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชานั้นเองดังนั้นทำให้การสื่อสารแบบนี้ผู้บริหารระดับสูงมักได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ค่อยเป็นข้อเท็จจริงเท่าที่ควร

3) การสื่อสารแบบแนวนอน หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication or Lateral Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากสมาชิกในองค์กรในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน สอบถาม หรือปรึกษาหารือ โดยมักจะใช้รูปแบบการประชุม หรือส่งหนังสือเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ทั้งนี้การสื่อสารแบบแนวนอน มักจะมีอุปสรรคจากการที่มีสมาชิกที่อยู่ในระดับเดียวกันจำนวนมาก จนทำให้ไม่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด รวมถึงไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมประชุมได้ทุกครั้ง อย่างไรก็ตามปัญหาบางประการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้มักเกิดจากปัญหาความแตกต่างของสมาชิกที่มีความสนใจหรือวิชาชีพที่แตกต่างกัน อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค นักบัญชี นักการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์ และทักษะ ตลอดจนบรรยากาศการแข่งขันในองค์กรก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารแบบแนวนอนได้

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Samuel C.,2552:224) Katz & Kahn (1966, 1978) (อ้างถึงใน Katherine M., 2009:58-59) ได้นำเสนอแนวคิด The Social Psychology of Organization โดยเปรียบเทียบว่า องค์กรและ สมาชิกในองค์กรเหมือนสิ่งมีชีวิตซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนต่อกัน เช่นเดียวกับระบบนิเวศน์ทางสังคมซึ่งมีบริบทที่ซับซ้อน ดังนั้นการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นระบบที่มีความสลับซับซ้อนด้วยเหมือนกัน ดังนั้น หากเปรียบองค์กรเสมือนกับระบบสิ่งมีชีวิตซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีวงจรชีวิต (Life cycle) ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีพื้นที่และเวลา (Space & Time) รวมทั้งบริบทต่างๆ ที่สัมพันธ์กันเป็นห่วงโซ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา แนวคิดการสื่อสารในองค์กรของ Farace, Monge, and Russel (1977) (อ้างถึงใน Katherine M.,2009:58-59) ได้อธิบายว่า องค์กรเป็นระบบที่เป็นลำดับชั้น (Hierarchical ordering) และยังมีระดับที่ซ้อนไปอีก

(Subsystem) และภายในหน่วยงานก็มีระบบย่อยๆ (Supersystems) ลงไปอีกเปรียบได้กับอวัยวะต่างของมนุษย์ที่มีหน้าที่ของตนเองที่ต้องทำงานร่วมกัน (Interdependence) ดังนั้นหน่วยงานและสมาชิกภายในองค์กรจึงต้องทำงานร่วมกันและต้องสื่อสารภายในองค์กรระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ Keith Davis (1953) ระบุไว้ในบทความเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่เป็นทางการไว้ในวารสาร Harvard Business Review ว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้นมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจอ่องแก่เกี่ยวกับกลไกต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับภายในองค์กรในลักษณะที่เรียกว่า เครือข่ายเถาองุ่น (Grapevine) หรือแบบการแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก ซึ่งการศึกษาได้แบ่งการสื่อสารแบบเถาองุ่นเป็น 4 แบบ

1) แบบเดี่ยว (The single stand grapevine) การสื่อสารแบบบอกต่อๆ กันถึงกันจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งเป็นทอดๆ ไป เนื่องจากมีข้อจำกัดในแง่การประสานงานและการติดต่อระหว่างสมาชิกในองค์กร ขาดความเป็นอิสระในการติดต่อสื่อสารเพราะสมาชิกจะติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ได้เพียง 1 หรือ 2 คน ที่ต่อจากสมาชิกที่เป็นผู้ส่งสารเท่านั้นจึงทำให้ความพอใจของสมาชิกในองค์กรค่อนข้างต่ำ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบดังกล่าวทำให้เกิดการบิดเบือนของข่าวสารมาก

2) กระจายจากศูนย์กลาง (The gossip grapevine) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มทราบ โดยอยู่บนพื้นฐานการไม่เลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นพิเศษ ข้อมูลข่าวสารจะถูกแพร่กระจายออกไปทั่วองค์กร โดยที่ไม่สามารถกำหนดหรือระบุแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

3) แบบบอกต่อตามความน่าจะเป็น (The probability grapevine) เป็นการสื่อสารจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งหรืออาจมากกว่าหนึ่ง โดยไม่เฉพาะเจาะจงว่าจะเป็นสมาชิกคนใดในองค์กร แต่จะเลือกสื่อสารจากความสนใจในข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ว่ามีผลกระทบต่อตนเองหรือกลุ่มของตนเอง ทั้งนี้ความเป็นไปได้ที่ข้อมูลข่าวสารนั้นจะถูกสื่อสารต่อไปทันทีทันใด หรือไม่ถูกสื่อสารออกไปขึ้นอยู่กับความความสนใจของสมาชิกที่ได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นๆ เป็นสำคัญ

4) แบบบอกต่อตามไว้วางใจของกลุ่ม (The cluster grapevine) เป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งที่ถูกเลือกและได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกคนอื่นทำให้เกิดความไว้วางใจกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ

ความหมายของประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ (Efficiency of Communication) หมายถึง ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นการวัดสมรรถนะหรือความสามารถในการสื่อสารว่าเป็นอย่างไรตามองค์ประกอบหลักทั้งหมด คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

ในกระบวนการสื่อสาร องค์ประกอบหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ต่างก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อ องค์ประกอบทุกองค์ประกอบ ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากองค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบต่างก็มีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ทับบส์และ มอสส์ (Tubbs and Moss) (อ้างถึงใน ระเบียบวิธีวิจัย ประกอบผล.(2540):134-140 ได้เสนอสูตรของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

$$\frac{R \text{ (ผู้รับสาร)}}{S \text{ (ผู้ส่งสาร)}} = \frac{\text{Receiver's meaning (ความหมายของผู้รับสาร)}}{\text{Sender's meaning (ความหมายของผู้ส่งสาร)}} = 1$$

(Tubbs and Moss, 1994:20)

สูตรของทับบส์และมอสส์ แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อสารที่ส่งออกไปโดยผู้ส่งสาร มีความหมายสอดคล้อง หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสารที่ผู้รับสารได้รับรู้ และมีการตอบสนองต่อสารนั้น และประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นสูงสุดเมื่อความหมายที่ผู้ส่งสารส่งไปมีค่าเท่ากับกับความหมายสารที่ผู้รับสารได้รับ

ระดับที่ 1 คือระดับที่สมบูรณ์ที่สุดของการสื่อความหมาย อันจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร แต่ในความเป็นจริงแล้ว ระดับ 1 เป็นระดับที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากกระบวนการส่ง และรับสาร เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนที่ต้องผ่านการเข้ารหัส และถอดรหัส ซึ่งมีปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แม้กระนั้นก็ตาม การสื่อความหมายที่มีค่าเท่ากับ 1 ตามสูตรของทับบส์ และมอสส์อาจเป็นไปได้ในกรณีของการสั่งการ ที่ผู้รับสารต้องรับคำสั่งจากผู้ส่งสาร ไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจะผิดเพี้ยนแม้แต่นิดเดียวไม่ได้เลย

ระดับของประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม และอัตวิสัย ขึ้นอยู่กับการนิยามความหมายที่ได้รับการตีความจากผู้รับสารและมุมมองของปัจเจกต่อคำนิยามดังกล่าว บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมก็อาจมีท่าทีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถระบุถึงประสิทธิภาพ ของการสื่อสารได้หากวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารไม่ชัดเจน กล่าวคือ วัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดผลของการสื่อสาร (Outcomes) และผลของการสื่อสารที่ได้จะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่ดี

ระดับประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับการสร้าง รักษา และพัฒนาความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันเป็นวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสาร เนื่องจากบุคคลไม่สามารถดำรงอยู่ในสังคมโดยไม่มี การพึ่งพิงซึ่งกันและกันได้ การสร้างความสัมพันธ์เป็นขั้นตอนแรกของการเชื่อมโยงบุคคลเข้าหากัน จากนั้น การสื่อสารจะเป็นไปเพื่อการรักษา และพัฒนาความสัมพันธ์ตามลำดับ ประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับนี้มีความสำคัญละไม่ควรถูกถูกละเลยไปโดยสิ้นเชิง เพราะเป็นระดับที่สร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันที่มีความสำคัญยิ่งในสังคม

2. ระดับการสร้างความรู้และความเข้าใจ ในที่นี้ หมายถึง การสร้างความรู้ ความเข้าใจในสารที่ส่งออกไปแก่ผู้รับสาร ประสิทธิภาพการสื่อสารในระดับนี้ สามารถวัดได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากที่สุดในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ถือต่อการมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารแบบทันทีทันใด

3. ระดับการสร้างอิทธิพลต่อผู้รับสาร เป็นระดับที่ผู้ส่งสารต้องการให้สารที่ส่งไปมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในด้านใดด้านหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติและพฤติกรรม ประสิทธิภาพของการสื่อสารในระดับนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สารถูกสร้างและปรุงแต่งเป็นอย่างดีโดนผู้ส่งสาร ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลเดียว กลุ่มบุคคล หรือองค์กรก็ได้

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากในการอยู่ร่วมกัน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม กล่าวคือ มีการอยู่ร่วมกัน มีการช่วยเหลือกัน มีการแบ่งงานกันทำ ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน การใช้ท่าทาง จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารว่า ประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ (The 7 C's of Communication) อ้างมาจาก ธนวดี บุญถิ้อ .(2532).ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน คือ

1.ความน่าเชื่อถือ (credibility)

การติดต่อสื่อสารเริ่มต้นด้วยบรรยากาศแห่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (sender) ซึ่งจะทำให้ผู้รับสาร (receiver) เกิดความเชื่อมั่นในแหล่งสาร ซึ่งผลแห่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนี้ย่อมจะมีไปถึงเนื้อหา สาระ เรื่องราว และข่าวสารด้วย

ปัจจัยสำคัญของความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ประกอบด้วยคุณสมบัติ 5 ประการ คือ ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (expertise) ความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) ความน่าดึงดูดใจ (attractiveness) ภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) น่าประทับใจ (Impressive)

ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ตลอดจนวิธีการนำเสนอสารนั้น หลักของความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นหลักการสำคัญของการสื่อสาร

2.ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (context)

การสื่อสารจะต้องเหมาะสมกลมกลืนกับความจริงของสภาพแวดล้อม มีความเอื้ออำนวยและไม่เป็นอุปสรรค โดยอาจมีการนำเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาใช้สนับสนุนหรือเสริมคำพูด สาร และการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังจะต้องมีความเหมาะสมกับสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม (position within a social – cultural system) อีกด้วย

ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกันตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual differences theory) กล่าวคือ บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ และสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวนี้ เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้จากสังคมแตกต่างกัน โดยที่บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกัน จะได้รับการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน รวมถึงการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน

3.เนื้อหาสาระ (content)

การติดต่อสื่อสารนั้น เนื้อหาสาระของข่าวสารต้องมีความหมายเป็นที่น่าสนใจต่อผู้รับสารเสมอและต้องสอดคล้อง ไม่ขัดแย้งต่อวัฒนธรรมและค่านิยมในสังคมของผู้รับสาร เพราะหากข่าวสารใดขัดแย้งต่อค่านิยมและความเชื่อในสังคมนั้น ผู้รับสารย่อมปฏิเสธการรับข่าวสารและต่อต้าน ไม่ปฏิบัติตามได้ ในทางตรงข้าม ผู้รับสารจะเลือกรับข่าวสารที่คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง เมื่อข่าวสารแสดงถึงการได้สิทธิประโยชน์ และให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ ผู้รับสารย่อมสนใจและเลือกที่จะเปิดรับ ตลอดจนปฏิบัติตามเนื้อหาในข่าวสารนั้น

4. ความชัดเจน (clarity)

เนื้อหาของข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารควรหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อน เข้าใจยาก ในทางกลับกัน ผู้ส่งสารควรมีการตัดสินใจในการเลือกใช้และเรียบเรียงเนื้อหาของสารให้สั้น กระชับ ชัดเจน และง่ายต่อความเข้าใจ

5. วัดความสามารถของผู้รับสาร (capability of audience)

การติดต่อสื่อสารนั้นต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะในการสื่อสาร (communication skills) เช่น ความคิดและความสามารถในการใช้ภาษา (thought and language competence) ความสามารถในการอ่าน (reading ability) รวมทั้งพื้นฐานความรู้และระดับการศึกษาของผู้รับสาร (receiver's knowledge) ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการตีความหมายของผู้รับสาร

6. ช่องทางการสื่อสาร (channels)

ช่องทางการสื่อสาร คือ ตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร (the connecting link) ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถทำการติดต่อสื่อสารกันได้ ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องมีช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่สามารถเลือกใช้เพื่อนำไปสู่ผู้รับสารได้ ช่องทางการสื่อสารมีมากมายหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะตัว มีคุณค่าและให้ผลทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อจึงมีความหมายครอบคลุมถึงสื่อที่เป็นพาหะนำสาร ได้แก่ ภาษา (language) คือ วจนภาษา (verbal language) เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน และอวจนภาษา (non – verbal language) เช่น ภาษาท่าทาง รูปภาพ ตลอดจนเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ต่าง ๆ ที่ช่วยนำสารไปได้อย่างรวดเร็ว จำนวนมากและชัดเจน ได้แก่ การนำเอาสื่อหลายชนิดมาใช้ร่วมกันในการส่งสารไปยังผู้รับสารที่เรียกว่า สื่อผสม (media mix / multi - media) เพื่อให้สารนั้นเข้าถึง (reach) กลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด โดยผู้รับสารสามารถรับสารนั้นได้จากหลายช่องทาง

7. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (continuity and consistency)

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการย้ำเตือน (repetition) เสมอ เพื่อให้สารนั้นเข้าถึงในจิตใจของผู้รับสารให้เห็นว่า การส่งสารซ้ำหลายครั้งจะทำให้สารนั้นถูกยอมรับโดยผู้รับสารมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารจำเนื้อหาสารได้ดีขึ้นและสารนั้นจะมีประสิทธิภาพในการจูงใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (improving organizational communication)

เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้ (Szilagyi & Wakkace, 1990 : 502–504. อ้างอิงมาจาก วันชัย มีชาติ, 2548 : 152–154)

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feed back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ two-way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลและข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่า การสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้อีกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนด มาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใด เพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องแยกแยะระหว่างงานประจำกับงานไม่ประจำซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (the exception principle and the need to know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (communication etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสารให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไป การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาาระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี” อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้วยแผนงานต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร หากผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำและไม่สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ได้อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนำพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลวได้ จึงเป็นการที่มาของการศึกษาความสัมพันธ์ในเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรต่อไปกับประสิทธิผลองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและการจัดการ

ความหมายประสิทธิผล

ประสิทธิผลองค์การ (Organization Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สำหรับแนวคิดประสิทธิผลองค์การได้มีนักวิชาการให้คำนิยามดังต่อไปนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 52-54) ได้สรุปความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการดำเนินการให้ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ทองใบ สูดชาวี (2545, หน้า 107-115) ได้ให้นิยามความหมาย “ประสิทธิผลขององค์การ” ว่าหมายถึง ระดับที่องค์การได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์การที่ต้องการทำให้บรรลุผล ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิผลเป็นแนวความคิดในวงกว้าง จำเป็นที่จะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับ คือ การพิจารณาในระดับองค์การ และ ระบบย่อยขององค์การ โดยประเมินจากเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2541, หน้า 31) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือคาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือ ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะสภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 314) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล

องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organizations) เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิผล และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิผลหมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคลากร หรือความต้องการของสมาชิกในองค์การ กับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม, 2525, หน้า 12)

นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และได้เสนอองค์ประกอบ หรือ เครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การต่างกันไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวแปร ให้ความสำคัญในเรื่องของการผลิต หรือการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของลักษณะองค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร จึงสามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ ส่วนองค์การราชการไม่สามารถประเมินผลเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ก็จะให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน หรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล Georgopoulos and Tanenbaum (อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 65) ได้ให้ ทศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ของการที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์การ ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ Schein (1970, p. 177) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะดังนี้ (1) มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้ (2) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น (3) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพสังคม (4) ผลผลิตที่สูงขององค์การ (พิทยา บวรวัฒนา, 2542, หน้า 60)

ประสิทธิผลทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมาก ทั้งนี้เพราะขนาด ความหลากหลายในด้านภารกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่าง ๆ ดำเนินการเพื่อรองรับเป้าหมายหลายประการ ไปพร้อมกัน ทำให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆ มากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นจะมีทั้งผลที่จงใจให้เกิดขึ้น และผลที่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น การวัดประสิทธิผลจากกระบวนการขององค์การ เป็นการวัดประสิทธิภาพและความสมบูรณ์ขององค์การ องค์การที่มีประสิทธิภาพ จะมีลักษณะของการทำงาน

ที่ราบรื่น และมีระบบไหลลื่นในการทำงาน บุคลากรจึงจะมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กิจกรรมการทำงานทำให้เกิดผลิตภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

งานขององค์การคือการผลิตและบริการประชาชน หากจะต้องมององค์ประกอบในแง่ของระบบ องค์การเป็นระบบบริหารที่ดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 3 ระบบใหญ่ คือทรัพยากรที่ใช้ (Resource input) กระบวนการแปรรูป (Transformation process) ผลผลิต (Product output) ทรัพยากรที่ป้อนเข้าระบบที่สำคัญก็คือ คน วัตถุดิบ เงิน เทคโนโลยี และข้อมูล กระบวนการแปรรูปได้แก่งานของผู้บริหารองค์การที่จะเปลี่ยนสภาพจากวัตถุดิบไปเป็นสินค้าหรือบริการ ประชาชนเป็นผู้ใช้บริการผลผลิตขององค์การพร้อมทั้งสะท้อนกลับ (Feedback) ผลของการได้รับบริการกลับไปยังองค์การ ผลการปฏิบัติของผู้บริหาร (Management Performance) ตามที่กล่าวมาแล้วการวัดผลการปฏิบัติของผู้บริหารนั้นให้ดูผลการผลิต (Productivity) ว่าสูงหรือต่ำ ผลการผลิต หมายถึงการวัดผลรวมทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ของงานที่ทำเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ หมายความว่าจำนวนทรัพยากรระดับหนึ่งผู้บริหารก่อให้เกิดผลการผลิตด้วยปริมาณ และคุณภาพเท่าไร หากพิจารณาในแง่ของ สมการก็จะได้ดังนี้

$$\text{Productivity} = \text{Quantity} + \text{Quality} + \text{Resource}$$

กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าผลการผลิตที่สูงสุดคือได้งานปริมาณมากที่สุด ได้คุณภาพดีที่สุด และใช้ทรัพยากรประหยัดที่สุด การวัดผลรวมของผลการผลิตอาจทำได้หลาย ๆ รูปแบบแล้วแต่ลักษณะงานที่ทำ เช่น อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนต่อทรัพย์สินลงทุน รายได้จากค่าเช่าต่อตารางเมตร อัตราการสูญเสียที่เกิดจากการใช้วัตถุดิบต่อผลผลิต อัตราคนทำงานต่อชั่วโมง เป็นต้น ในอีกแง่หนึ่งของการวัดผลคือการเปรียบเทียบผลผลิตกับทรัพยากรที่ใช้ ภายใต้ระยะเวลาและ คุณภาพที่กำหนด การวัดผลการผลิตในความหมายนี้ ผู้บริหารสามารถผลิตสินค้าได้ภายในเวลาที่กำหนดและได้ คุณภาพตามมาตรฐานที่ต้องการ โดยได้ผลผลิตจำนวนหนึ่งด้วยทรัพยากร ที่ใช้จำนวนหนึ่ง ดังนั้น การเพิ่มผลการผลิตอาจกระทำได้ 3 วิธีคือ

- 1) เพิ่มผลผลิตโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม
- 2) ลดการใช้ทรัพยากรโดยได้ผลผลิตเท่าเดิม
- 3) การเพิ่มผลผลิตและลดการใช้ทรัพยากรลง

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดที่สรุปถึงปริมาณและคุณภาพการทำงาน โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรือเป็นอัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 25-33) ได้กล่าวว่า นักวิชาการหลายท่านได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่าประสิทธิผลขององค์การ (Organization Effectiveness) และ

ประสิทธิภาพขององค์กร (Organization Efficiency) ไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจกรรมก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพจริง เกณฑ์ตัววัดที่สำคัญตัวหนึ่งก็คือ “การสื่อสาร” ดังนั้น ผู้บริหารที่ทำงานได้ผลการผลิตสูง (High Productivity) ก็คือ ทำได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) คือทำงานได้บรรลุผลตามต้องการและเสียค่าใช้จ่ายต่ำแต่การจะทำให้เกิดความสมดุลทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นเรื่องยาก บางทีอาจได้อย่างเสียอย่างคือ ทำงานได้ตามเป้าหมายแต่เสียค่าใช้จ่ายสูง (Effectiveness no Efficiency) หรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำแต่ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (efficiency on effectiveness) และที่ผลการผลิตต่ำสุดก็คือ งานไม่บรรลุตามเป้าหมายและเสียค่าใช้จ่ายสูง (neither effectiveness no efficiency)

ประสิทธิผลขององค์กร ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางสารสนเทศขององค์กรที่ถูกนำมาใช้ให้เหมาะสม ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักว่า การออกแบบโครงสร้างขององค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการสารสนเทศที่เป็นกลไกการสื่อสารขององค์กร ทั้งการเชื่อมโยงในระดับแนวตั้งและแนวนอน กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้ที่รับบริการเกิดความพึงพอใจและสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาในองค์กรดำรงอยู่ต่อไปได้

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการสื่อสารในงานเชิงภาครัฐที่แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบัน องค์กรภาครัฐบาลได้มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างองค์กรและการสื่อสารซึ่งแตกต่างจากสมัยเก่าที่เคยเป็นมา เพื่อตอบสนองการแข่งขันในโลกยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ภายใต้สภาวะแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ ยังมีการแข่งขันทั้งในองค์กรทุกองค์กร ทั้งภาครัฐบาล องค์กรธุรกิจ จะต้องมีการปรับเปลี่ยน ปรับตัวและหาไอเดีย เครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการใหม่เข้ามาช่วยในการบริหารและพัฒนาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความเปลี่ยนแปลงของประชาชนผู้ได้รับบริการหรือหากเป็นองค์กรธุรกิจ อาจมองถึงลูกค้า ผู้บริโภคสูงขึ้นตามบริบทของวัฒนธรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป มีคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่พึงพอใจ ดังนั้นแน่นอนองค์กรย่อมต้องมีการพัฒนาและก้าวเดินตามไปพร้อมกันในการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสังคมโลกเดียวกัน ในโลกยุคศตวรรษที่ 21 องค์กรมีการพัฒนาคือมีความหลากหลายด้านแรงงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มขึ้น จนถึงการรังสรรค์และประดิษฐ์คิดค้น

เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กรเพื่อตอบรับปริมาณงานที่มากขึ้น ซึ่งในความคิดของผู้วิจัยองค์กรจะอยู่รอดได้ ต้องมีการยืดหยุ่น มีการนำไอเดียใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารทุกส่วนงาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในด้านการทำงานไปพร้อมกับองค์กรที่เติบโตไปเรื่อยๆ

ทั้งนี้ความมุ่งหมาย และทิศทางเปลี่ยนแปลงขององค์กร มีส่วนสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่ง John Child นักทฤษฎีตามพฤติกรรมองค์กร (อ้างอิง Miles, R.E., Snow, C.C., 1978. Organizational strategy, structure and process. McGraw-Hill, New York.

อธิบายถึงการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เกิดจากปัจจัย 5 ประการ คือ

1. **สภาพแวดล้อม (Environment)** สภาพแวดล้อมขององค์กรส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น ทำให้การวางแผนล่วงหน้าทำได้ยากและต้องทันเหตุการณ์ จะเข้ากับคำว่า Contingency Management คือการจัดการให้เป็นที่ไปตามสถานการณ์ และต้องอาศัยการปรับตัว 3 ประการ คือ

- การเตรียมการเพื่อลดความไม่แน่นอน โดยใช้ทั้งประสบการณ์และข้อมูลข่าวสาร รวมถึงความพยายามที่จะควบคุมสถานการณ์ต่างๆ
- ปัญหาหลักขององค์กรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้คือจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาจำนวนมากในแต่ละส่วนงาน ทำให้โครงสร้างซับซ้อนและมีหน่วยงานแยกย่อยไปมากมาย ทางหนึ่งที่จะแก้ปัญหานี้ได้ คือการกระจายอำนาจตัดสินใจให้หน่วยงานปกติ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วกว่า
- อาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการปฏิบัติงานที่คล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้ง่ายให้มากกว่า

กระบวนการทำงานที่เป็นทางการ ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเช่นนี้ จำเป็นต้องปรับปรุงการทำงานให้มีการประสานงานระหว่างบุคลากรมากขึ้น พัฒนาระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ใช้การสื่อสารแบบเผชิญหน้าในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือการตัดสินใจ รวมถึงการสื่อสารข้ามสายงานแทนการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่นจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน หรือการประชุมที่เป็นทางการ

2. **ขนาดขององค์กร (Size of Organization)** ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมาก จะจำเป็นต้องจัดองค์กรแบบราชการ (Bureaucracy) ซึ่งทำให้หน่วยงานและแผนกจำนวนมาก ใช้กฎระเบียบควบคุมการทำงาน แบ่งหน้าที่และขอบเขตการทำงานชัดเจน กำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงานและใช้ระบบเอกสาร มีสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจในการตัดสินใจจำกัด จะเห็นว่าองค์กรราชการขนาดใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 2,000 คน เหมือนเทศบาลนครนนทบุรี ยังมีการจัดองค์กรลักษณะนี้อยู่ ยิ่งจำนวนบุคลากรมาก การจัดการที่มีระดับ

ความเป็นทางการค่อนข้างสูงต่อความสำเร็จขององค์กร องค์กรที่มีความเติบโตเร็วและมีประสิทธิผลด้านการจัดการ การขยายขนาดขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญตามแต่ละสายงาน เช่น ด้านการเงินและการบัญชี การควบคุมการผลิต ระบบงานบริหารบุคลากร การวางแผนงาน การพัฒนาระบบงานเอกสาร งานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ส่วนงานทุกส่วนมีประสิทธิผลการดำเนินงานที่ดี ตอบแทนความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการอย่างประชาชนได้อย่างทั่วถึง

3. ความหลากหลาย (Diversity) ในองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์ หรือบริการ และดำเนินการตามสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน จะส่งผลให้มีความยุ่งยากในการสื่อสาร ในความหลากหลายตรงนี้สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการทำการกระจาย ระบบการทำงานให้เหมือนกันในแต่ละส่วนงาน หาแนวทางเหมือนกันและสื่อสารไปในทางเดียวกัน Harmony การสร้างกลุ่มหรือในทางราชการอาจใช้คำว่า Service Division

4. เทคโนโลยี (Technology) การพัฒนาของเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรในระดับที่แตกต่างกัน เพราะแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น องค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข จะมีขั้นตอนการทำงานในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบริการประชาชนสายงานสุขภาพ จะต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการแพทย์ เกสซ์ ทันตกรรม วิทยาศาสตร์สมัยใหม่ ในขณะที่สำนักงานเขตแต่ละเขต จะดูแลข้อมูลพื้นฐานทะเบียนราษฎร ข้อมูลการแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายเข้า ย้ายออก ซึ่งเทคโนโลยีการค้นหาข้อมูลข่าวสารต้องมีการพัฒนาเพื่อการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และแม้ว่าองค์กรแต่ละแห่งซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในแง่สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายของการผลิต และขนาดขององค์กร จะมีระดับของการนำเทคโนโลยีมาใช้แตกต่างกัน แต่การพิจารณาเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีสิ่งๆที่เหมือนกันคือ การวางแผนกำลังคน หลังจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้นๆ เช่น นำระบบ HRIS ระบบบริหารงานบุคคล หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์จัดเก็บและกระจายข่าวสาร รายงาน ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ การควบคุมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร และการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์การบริหารงานของผู้บริหาร

5. บุคลากร (Type of Personnel) ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อ องค์กร ผู้บริหารควรสร้าง แนวทางการทำงานที่ถูกต้องและตรงกับบรรลุป้าหมายขององค์กร และให้บุคลากรมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นในการเปลี่ยนแปลง

องค์กรเป็นที่รวมของทรัพยากร และ กลุ่มบุคลากรที่ปรารถนาที่จะให้แผนการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จในเวลาที่เหมาะสม การทำงานขององค์กรจึงมีความสำคัญต่อจนเป็นที่

ยอมรับกันว่าบุคลากรจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยองค์การในรูปลักษณะต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการ ที่แตกต่างกันไปของบุคลากรสิ่งที่น่าสนใจตามมาก็คือ ความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความมีประสิทธิภาพขององค์การนั่นเอง จากแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่าง ๆ แนวความคิดด้านระบบสังคม (Social System School) มีความสัมพันธ์กับความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือ ด้านพฤติกรรมศาสตร์ Chester I. Barnard เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพงานของแต่ละบุคคล แนวความคิดของ Barnard มีดังนี้

- 1) มนุษย์แต่ละคนมีขีดจำกัดด้านกายภาพและชีวภาพ จึงทำให้เกิดความร่วมมือแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นกลุ่ม มีส่วนสำคัญในการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน
- 2) การดำเนินการร่วมแรงร่วมใจกันทำให้เกิดเป็นระบบความร่วมมือแรงร่วมใจในการทำงานให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- 3) ระบบการร่วมแรงร่วมใจกันสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ องค์การซึ่งรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในระบบและส่วนอื่น ๆ
- 4) องค์การแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ องค์การที่มีรูปแบบ (formal organization) คือการที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วยการประสานงานกันของสมาชิกอย่างมีจิตสำนึกและการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน และองค์การไร้รูปแบบ (informal organization) ที่เกิดขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ลดความตึงเครียดความไม่พึงพอใจของสมาชิกให้ลดน้อยลง
- 5) องค์การที่มีรูปแบบจะต้องประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารงานซึ่งกันและกัน ความตั้งใจในการทำงานเป็นกลุ่ม และการมีจุดมุ่งหมายร่วมกันอย่างมีจิตสำนึก
- 6) องค์การที่มีรูปแบบทุก ๆ องค์การจะต้องประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ
- 7) หน้าที่ของฝ่ายบริหารในองค์การที่มีรูปแบบ
- 8) หน้าที่ของฝ่ายบริหารจะดำเนินการภายในขอบข่ายการบริหารและพยายามจัดวางตำแหน่งของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การให้มีความสมดุลแห่งอำนาจขึ้นในองค์การ
- 9) การดำเนินการจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องการผู้นำที่มีความรับผิดชอบสูงแต่ Barnard ได้เน้นว่าผู้นำจะต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจไม่ใช่มีลักษณะภาวะผู้นำ (Cooperation, not leadership)

แนวคิด MBO (การบริหารตามวัตถุประสงค์)

MBO (management by objective) “ การบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นกุศโลบายในการจัดองค์การที่มุ่งผลสำเร็จของงานเป็นหลัก โดยอาศัยการกำหนดวัตถุประสงค์การทำงาน และมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินความก้าวหน้า หรือความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้น แผนงาน และ วิธีที่ใช้ในการประเมินผล จะถูกกำหนดขึ้นด้วยความร่วมมือกันของทุกระดับ ของสายการปฏิบัติงานภายใต้การทำงานร่วมกันเป็นทีม ” มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มในสังคม โดยประสงค์ต่อผลบางประการ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ การอยู่ร่วมกันของมนุษย์นั้น แต่เดิมมีบรรทัดฐาน หรือข้อตกลงที่แม้ไม่ได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน แต่ก็มีแบบแผนที่เคร่งครัดผ่านจารีตประเพณี โดยอาศัยวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียม เป็นเครื่องมือในการดำรงรักษาความสงบสุข และควบคุมการปฏิบัติตนในสังคม ทุกคนที่อยู่ร่วมกันในสังคมต่างพึ่งพา และผูกพันซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน อันเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งในสังคมมนุษย์ ในด้านการบริหารองค์การก็เช่นเดียวกัน เพื่อให้องค์การสามารถผลิตอย่างมีคุณภาพ และบริการเป็นที่พึงพอใจ ผู้บริหารเริ่มมีนโยบายใหม่ที่ให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การมากขึ้น และมากขึ้นจนกระทั่งมีความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผู้ที่ทำหน้าที่ทำตามคำสั่ง สามารถร่วมทำในสิ่งที่เป็งานเฉพาะของผู้เชี่ยวชาญได้ นั่นคือกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ วัตถุประสงค์ขององค์การนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในเชิงการบริหาร เพราะเป็นรูปธรรมของนโยบายเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุผลตามนโยบายในเชิงปฏิบัติการแล้วนโยบายยังมีความสำคัญรองลงไปจากวัตถุประสงค์ เนื่องจากนโยบายนั้นเป็นนามธรรมที่ยืดหยุ่นได้ ในขณะที่วัตถุประสงค์เป็นเป้าหมาย อันชี้ชัด ที่จะสามารถวัดได้ วัตถุประสงค์เป็นหลักในการวางแผน รวมทั้งเป็นตัวกำหนดมาตรฐานต่างๆ ที่จะชี้ว่าการทำงานนั้นบรรลุผลในระดับใด การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์นั้นสอดคล้องกับสิ่งที่เป็พื้นฐานดั้งเดิมของมนุษย์ที่มายุ่ร่วมกันตามที่กล่าวไว้ในเบื้องต้นองค์การเองก็เป็สังคมมนุษย์ลักษณะหนึ่งด้วยเช่นกัน ดังนั้น การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของบุคลากรให้แก่องค์การจึงสามารถตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของคนที่อยู่ในองค์การได้ สิ่งที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้น คือ การพึ่งพา และผูกพันซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน สามารถนำไปสู่วิวัฒนาการขององค์การและมนุษย์ที่อยู่ในองค์การ ลักษณะสำคัญของการบริหารภายใต้กุศโลบายนี้คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของคน ประณีตกับผลงาน และกระจายอำนาจในการคิด ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มพูนการสร้างสรรค์ ภายใต้กุศโลบายนี้กลไกของการทำงานเป็นทีม หรือ การอยู่ร่วมกันในสังคมของมนุษย์จะทำงาน การควบคุมที่ไม่เป็นทางการ แต่ทว่าเคร่งครัดในระบบของวัฒนธรรมจารีตประเพณี จะมาแทนที่การควบคุมโดย

กฎระเบียบอย่างเป็นทางการ และเมื่อทุกทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คือ สิ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของทีม ซึ่งย่อหมายถึงทุกคนมีส่วนร่วมรับในความสำเร็งนั้น

องค์ประกอบที่สำคัญของ MBO

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ กับการวางแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์นั้นจะต้องดำเนินการควบคู่กัน นอกจากนั้นวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายในองค์กรนั้นจะต้องประสานสอดคล้องกันด้วย
2. ผู้บริหารในระดับต่างๆ ควรจะต้องมีทัศนคติ และความรู้ ความสามารถในด้านการบริหารอย่างกว้างขวาง
3. การจัดงานให้สมาชิกของกลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยคำนึงถึง Teamwork
4. การจัดให้มีระบบข้อมูล ย้อนกลับเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน หรือความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับผลงาน

องค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 4 ประการนี้ ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความสำเร็จในการนำ MBO ไปใช้กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การกำหนดวัตถุประสงค์ และการวางแผน นั้น จำเป็นต้องอาศัยการคิดที่เป็นระบบ รวมทั้งมีรูปแบบการรับรู้ในตน ที่มีต่อโลกที่สอดคล้องกับความเป็นจริง เดิมการกำหนดวัตถุประสงค์ และวางแผน ทำโดยผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี เมื่อนำ MBO มาใช้บุคลากรทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และวางแผน ก็จำเป็นต้องมีความสามารถในการคิดที่เป็นระบบ รวมทั้งมีการรับรู้ต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเท่าทัน และเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องร่วมกัน มิฉะนั้นการวางแผน และกำหนดวัตถุประสงค์ ย่อมคลาดเคลื่อนไปจากสิ่งที่เป็นจริง นอกจากนี้การที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายในองค์กร ประสานสอดคล้องกันนั้น จำเป็นต้องมีวินัยในการสร้าง และสานวิสัยทัศน์ร่วมกันอีกด้วย

การที่ผู้บริหารในระดับต่างๆ จะสามารถมีทัศนคติ และความรู้ ความสามารถ ในด้านการบริหารอย่างกว้างขวางได้นั้น จำเป็นต้องฝึกฝนและปลูกฝังวินัยในการเพิ่มพูนภูมิปัญญาและความสามารถแห่งตนอย่างต่อเนื่อง ความรู้ที่มีอยู่เดิมนั้น อาจจะไม่สามารถที่จะแก้ปัญหา หรือมองเห็นวิธีการเชิงสร้างสรรค์ได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า และในด้านเทคโนโลยีอันทันสมัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน การจัดงานในสมาชิกในกลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยคำนึงถึง Teamwork นั้น ก็ต้องอาศัยวินัยในการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งเพื่อพัฒนาตนและพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น เป็นความจริงที่ว่า การเรียนรู้

ร่วมกันภายในทีม สามารถผลิตความรู้อันเป็นประโยชน์ได้ประณีตกว่า ภายใต้งैอนไขที่ว่ ทุกคนในทีมร่วมแรงร่วมใจกันอย่างแท้จริงเต็มความสามารถ และด้วยการคิดอย่างเป็นระบบของทุกคนร่วมกัน

การวัดประสิทธิผลองคการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ "ผลผลิตสูง" (high productivity) และ "ขวัญพนักงานดี" ว่าเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลที่เพียงพอแล้ว แต่ปรากฏว่าเกณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงพอที่จะอธิบายความเป็นจริงที่พบต่อมาว่าองคการซึ่งชอบด้วยเหตุผล (rational) มีพฤติกรรมที่ นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผล ถ้าเกณฑ์เดียวที่องคการนั้นใช้คือ การให้บริการที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าองคการมีหลายหน้าที่ (multiple functions) ที่จำเป็นจะต้องได้รับการ ปฏิบัติให้ครบถ้วน ตลอดจนมีหลายเป้าหมาย (multiple goals) ซึ่งบางเป้าหมายอาจขัดแย้ง กับเป้าหมายอื่น เช่น องคการที่เป็นมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์หรือทัศนสถาน ล้วนมีหลายหน้าที่หรือหลายเป้าหมาย ทุกเป้าหมายเป็นเป้าหมายเบื้องต้นแรก (primary) มหาวิทยาลัยต้องสอนและในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความรู้ที่เชื่อถือได้ด้วย การวิจัยโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ก็ต้องดูแลรักษาคนไข้และให้โอกาสการ เรียนรู้แก่แพทย์ฝึกงาน ทัศนสถานก็ต้องเก็บตัวอาชญากรไว้เสียดจากสังคม ในขณะเดียวกันก็ ต้องให้โอกาสฟื้นฟูอาชีพให้เป็นพลเมืองดีต่อไปเมื่อส่งกลับเข้าสังคม ดังนั้น ประสิทธิผล ขององคการจะถูกตัดสินด้วย ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หนึ่งหรือทั้งสองหน้าที่ แยกออก จากกันหรือ จากการผสมผสานกันหลายหน้าที่

ประสิทธิผลขององคการ ตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (segmentation) การปฏิบัติงานขององคการเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจน ไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ จึงเกิดแนวคิดที่ ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใด เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วย กัน ลักษณะของ แนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นเรื่อง จำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สืบนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี (วุฒิชัย จานงศ์, 2530, หน้า 256-257)

ประสิทธิผลขององคการ หมายถึง ความสามารถขององคการในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองคการ

โดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ (มัฆวาฬ สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 24-27)

นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐาน ขององค์กร หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำ ผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์กรที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วย กิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้า อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการของ องค์กร การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหาร อย่างมีเหตุผล การลงทุน ในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า 243)

วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่ผู้วิจัยเลือกที่ศึกษาและเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการสื่อสารคือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยมุ่งเน้นที่ผล End มากกว่าวิธีการ Means โดยยึดหลักว่าทุกองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมา ต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่จะให้สำเร็จผลในเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง หรือทุกเป้าหมาย ดังนั้นการวัดผลสำเร็จที่ทำได้ตามเป้าหมายจึงนับว่าเป็นเกณฑ์ที่มีการนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรมากที่สุด

Management by Objective (MBO) โดย Peter F. Drucker

Peter F. Drucker เกิดกรุงเวียนนา ประเทศออสเตรียจบการศึกษาระดับปริญญาเอกทางด้านกฎหมายจากมหาวิทยาลัย Frankfurt ประเทศเยอรมัน และทำงานในประเทศอังกฤษในฐานะนักเศรษฐศาสตร์และนักเขียนก่อนย้ายไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา สอนในวิชาด้านการจัดการที่ New York และ California Drucker ได้เขียนหนังสือเล่มแรกชื่อ The End of Economic Man และเขียนหนังสือทั้งหมดจำนวน 35 เล่ม มีหนังสือที่มีชื่อเสียงมากเล่มหนึ่งชื่อว่า The Practice of Management and The Effective Executive

Peter F. Drucker มองว่าการบริหารคือ

1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์เป็นการทำให้มนุษย์ สามารถทำงานร่วมกันได้โดยการดึงจุดแข็งของแต่ละคนมาใช้งาน

2. จัดการปรับความแตกต่างของวัฒนธรรมของคนในองค์กร ที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมและหลอมสร้างเป็นวัฒนธรรมใหม่ขององค์กรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างสงบและมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการจัดการเพื่อผูกมัดคนในองค์กรไว้กับเป้าประสงค์อันเดียวกันและทำงานเพื่อภารกิจ(Mission) ที่ชัดเจนเดียวกันซึ่งเป็นหลักหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดภารกิจนี้ให้ชัดเจนและให้คนในองค์กรสามารถเข้าใจได้ตรงกัน
4. เป็นกิจกรรมที่เพิ่มพูนความสามารถศักยภาพของคนในองค์กรและตัวองค์กรเอง เพื่อให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและทางเทคโนโลยี
5. นอกจากความพึงพอใจแล้วความสามารถจะต้องถูกมองจากภายนอกองค์กรมีประสิทธิภาพในการผลิตหรือบริการเพียงไร มีนวัตกรรมใหม่ของการบริการหรือไม่ มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างไร
6. การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่เป็นศาสตร์เพราะอาศัยความรู้ ภาวะผู้นำและสติปัญญาในการทำงาน และที่เป็นศิลป์เนื่องจากต้องถือองค์กรเป็นการประยุกต์ความรู้ต่างๆไปใช้ในการทำงานจริง

ประสิทธิผลอาจวัดจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังนี้

1. เป้าหมาย/กลยุทธ์ ในเรื่องของการบริการชั้นเยี่ยม

วัตถุประสงค์ประการนี้จะบ่งชี้คำตอบว่า

ประชาชนถึงเลือกที่จะใช้บริการจากการบริการจากองค์กร นอกจากเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้และรับบริการตามนวัตกรรมและกลยุทธ์องค์กร

2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) / ผลผลิต (Productivity) ในการดำเนินงาน

คือความสามารถในการนำทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่มาดำเนินงานให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีที่สุด มี

3. วัตถุประสงค์ด้านทรัพยากร หลักการทางเศรษฐศาสตร์บอกว่ากิจกรรมใดๆจะองค์กรทรัพยากรคือ แรงงาน(ทรัพยากรบุคคล), และเงิน และผลตอบแทนในอนาคต)

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากหรือองค์กรเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมดังนั้นกิจกรรมใดๆที่องค์กรกระทำ ย่อมมีผลกระทบต่อบุคคลและบุคคลอื่นภายนอก องค์กรแต่ยังอยู่ในสังคมเดียวกัน ดังนั้นแล้วองค์กรราชการย่อมรับผิดชอบต่อสังคม เช่นเดียวกับปัจเจกบุคคลจะต้องรับผิดชอบต่อสังคมเช่นกัน

5. ทรัพยากรบุคคลมีความสามารถและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีหลักในการ

บริหารงานบุคคลที่ดีคือ Acquire > Develop > Retain และมี Job Spec., Job Description ที่ชัดเจนรัดกุม

สาระสำคัญของ MBO คือการตั้งเป้าหมายแบบมีส่วนร่วม (participative) การเลือกชุดของการกระทำและการตัดสินใจ ส่วนสำคัญของ MBO คือการวัดและการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรกับมาตรฐานที่กำหนด เมื่อ บุคลากรได้เกี่ยวข้องกับ การตั้งเป้าหมายและการเลือกชุดของการดำเนินการซึ่งทางผู้วิจัยสรุปทั้งหมดเป็น 8 ประการด้วยกัน อ้างถึง ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ. 2001. สูดยอของดริคเกอร์ : The Essential Drucker

ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพขององค์การในส่วนที่ถือว่าเป็นการวัดประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. (Goal Model) เป้าหมายปลายทางบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์หลัก
องค์การ
2. (Resource) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. (Responsibility Throughput) เน้นที่การผลิตและบริการตามยุทธศาสตร์องค์การ
และความรับผิดชอบต่อสังคม
4. (Cultural Organization Respect) การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์การและสร้าง
บรรยากาศที่ดี
5. (Trust in Organization Communication) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น เกิดความ
เชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งการสื่อสารมีผลในระดับปฏิบัติการและควบคุม
6. (Correctness and Efficiency Communication) การสื่อสารที่ถูกต้องและมี
ประสิทธิภาพ ไม่มีการบิดเบือนการสื่อสารทั้งในแนวราบ และการสื่อสารในแนวตั้งตลอดจนจะต้อง
มีการใช้ข้อมูลและความรู้สึกร่วมกัน
7. (Reward and Career Development) การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน การเติบโต และ
การพัฒนาบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการสร้างสรรค์กลุ่มงานที่มี
ประสิทธิภาพ
8. (Conflict Solution Organization) การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การและ
องค์ประกอบย่อยขององค์การ ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งการรักษาผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ

1.(Goal Model) เป้าหมายปลายทางบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์หลักองค์กร

- 1.1 องค์กรดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กรในด้านการบริหารจัดการที่ดี
- 1.2 องค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ตามแผนงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจเสมอ

2. (Resource) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- 2.1 บุคลากรและองค์กรทำงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงานทุกส่วนสำเร็จทันเวลา
- 2.2 บุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน

3. (Responsibility Throughput) เน้นที่การผลิตและบริการตามยุทธศาสตร์องค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

- 3.1 การบริการและคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่มาติดต่องาน
- 3.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคมโดยอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือประชาชน

4. (Cultural Organization Respect) การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรและสร้างบรรยากาศที่ดี

- 4.1 บุคลากรในองค์กรมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหางาน
- 4.2 บุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน

5. (Trust in Organization Communication) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งการสื่อสารมีผลในระดับปฏิบัติการและควบคุม

- 5.1 บุคลากรและองค์กรสามารถสื่อสารในด้านการประสานงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดความร่วมมือได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย
- 5.2 บุคลากรและองค์กรควรมีช่องทางการสื่อสารทุกทิศทางเพื่อเปิดโอกาสทางความคิดและการทำงานอย่างบูรณาการ

5.3 บุคลากรและองค์กรต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผยข้อมูลแก่กัน
อย่างโปร่งใส

**6. (Correctness and Efficiency Communication) การสื่อสารที่ถูกต้องและมี
ประสิทธิภาพ ไม่มีการบิดเบือนการสื่อสารทั้งในแนวราบ และการสื่อสารในแนวตั้งตลอดจนจะต้อง
มีการใช้ข้อมูลและความรู้ร่วมกัน**

6.1 บุคลากรและองค์กรควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่าง
ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา

6.2 บุคลากรและองค์กรควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้มีความ
เข้าใจการทำงานซึ่งกันและกัน

**7. (Reward and Career Development) การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน การเติบโต และ
การพัฒนาบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการสร้างสรรค์กลุ่มงานที่มี
ประสิทธิภาพ**

7.1 มีการให้รางวัลและเสนอผลตอบแทนสำหรับบุคลากรขององค์กรที่
มีความคิดสร้างสรรค์และความคิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด

7.2 รางวัลนำไปสู่การพัฒนางาน และสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่จะมุ่ง
เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**8. (Conflict Solution Organization) การแก้ปัญหาคความขัดแย้งระหว่างองค์กรและ
องค์ประกอบย่อยขององค์กร ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ**

8.1 การแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยให้ความร่วมมือ (Collaborative) และ
การประนีประนอม (Compromise) วิธีที่บุคคลสามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” จึงเป็น
การที่แต่ละฝ่ายต้องเสียสละบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาคความขัดแย้ง

8.2 การแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยการให้เป้าประสงค์หรือค่านิยมร่วม มี
ส่วนร่วมในการกำหนด สํารวจ พัฒนา และสร้างสรรค์ทางเลือก โดยทำให้เกิดการยอมรับและสร้าง
ความพอใจให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย

โดยสรุปการใช้วัตถุประสงค์การจัดการสนับสนุนโดย Peter Drucker การจัดการโดย
วัตถุประสงค์ หรือ MBO เป็นวิธีการประเมินประสิทธิภาพที่เน้นผลลัพธ์ที่ต้องการที่วัดประสิทธิภาพ
ของโดยขยายการตรวจสอบไปยังวัตถุประสงค์งานโดยปกติวัตถุประสงค์ร่วมกันสร้างโดยบุคลากร
ในองค์กรร่วมกัน

2.4 บริบทของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

สำนักงานเทศบาลนครเทศบาล แบ่งส่วนหน่วยงานภายในออกเป็น 10 หน่วยงาน (ข้อมูลจากงานสารบรรณปี พ.ศ.2558)

1. สำนักงานปลัดเทศบาล
2. สำนักงานการคลัง
- 3.สำนักงานการช่าง
- 4.สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 5.กองวิชาการและแผนงาน
- 6.สำนักการศึกษา
- 7.กองสวัสดิการสังคม
- 8.หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 9.แขวงท่าทราย
- 10.แขวงสวนใหญ่

เทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 53 หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบ และตำบลท่าทราย

การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติ เป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531 วันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบและตำบลท่าทราย

การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)

ดวงตราของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นรูปพานรัฐธรรมนูญเพราะเทศบาลได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญเท่านั้น แต่ยังได้แสดงถึงการปกครองระบอบประชาธิปไตย

วิสัยทัศน์ (Vision)

“นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี”

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
2. พัฒนาระบบ โครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ร่วมจัดทำและควบคุมผังเมืองให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง ให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
4. ส่งเสริม อาชีพ และ สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน
5. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านการศึกษา กีฬา นันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการ ต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
6. พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

1. พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

2. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน

3. เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากทฤษฎี แนวคิดและผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับ ประสิทธิภาพองค์กรสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยค้นคว้าในหัวข้อที่ใกล้เคียง สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษา จึงขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

พนานันท์ โกศินานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเกรด จำกัด โดยทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเกรด จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนด มาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพียงแข เต็มภิญญา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการดำเนินโครงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ผลงาน ผ่านสื่อมวลชน ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้อำนวยการ โรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน หัวหน้าคณะทำงาน โครงการฯ และประชากรที่เป็นผู้สื่อข่าว พื้นที่โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการประสิทธิผลด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านบุคคลากร มีประสิทธิผลระดับมากที่สุด ส่วนด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ และสื่อที่ใช้ในโครงการฯ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผนและด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ พบว่า ด้านรูปแบบ กิจกรรม และสื่อสารที่ใช้

ในการเผยแพร่ ด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และผลงาน ด้านคุณภาพของข้อมูล ข่าวสาร และผลงาน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก

ราณี บุญมี (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผล โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 248 คน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผล ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และพบว่าประสิทธิผลด้านการวางแผนการวัดผลและการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานการวัดผลและการประเมินผล มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน และประสบการณ์ของครูปฏิบัติการสอนต่างกัน วุฒิการศึกษาของครู วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร และประสบการณ์ผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน

ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า สภาพภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและมีประสบการณ์ทำงานสูงสุด สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงานในด้านงานด้านบุคคล ด้านสังคม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานงานด้านงาน ด้านบุคคล ด้านสังคม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สุทธิภา วงศ์ยะลา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสาร ในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่าพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมที่มีสถานที่ทำงานจะมีการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม แตกต่างกัน การเปิดรับสื่อต่าง ๆ และการเปิดรับข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ

ดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานลูกค้าใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้ามากที่สุด ในขั้นตอนการนำเสนองาน ขั้นตอนการวางแผนงาน และขั้นตอนการรับข้อมูลตามลำดับ อย่างผสมผสาน ประกอบด้วยงานแสดงหลักฐาน การให้เหตุผล และการเรียบเรียงเนื้อหาสารในการโน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักจิตวิทยาของมอริ และการเรียบเรียงสารด้วยการเสนอปัญหาและวิธีการแก้ไข ตามลำดับ ปัญหาที่ผู้บริหารงานลูกค้าพบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้านั้นมาจากปัจจัยภายในของผู้บริหารงานลูกค้าเอง คือ การที่ผู้บริหารงานลูกค้าขาด

ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานลูกค้าจึงไม่มีความเชื่อถือในตัวผู้บริหารงานลูกค้า ทำให้ไม่สามารถจูงใจลูกค้าได้ ปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทตัวแมน โฆษณา คือปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลาในการทำงาน ปัญหาจากลูกค้า คือ การไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำโฆษณา และการให้ข้อมูลที่คลุมเครือแก่ผู้บริหารงานลูกค้า รวมถึงด้านรสนิยมความชอบส่วนบุคคลที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจ

จารุมาศ เสน่หา (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่”จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีอายุงานระหว่าง 3-5 ปี มีวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ I Office โดยช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่จำเป็นสำหรับจำเป็นต้องการหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็ว สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึงและเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง(Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาตามสายงาน (Top Down) ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

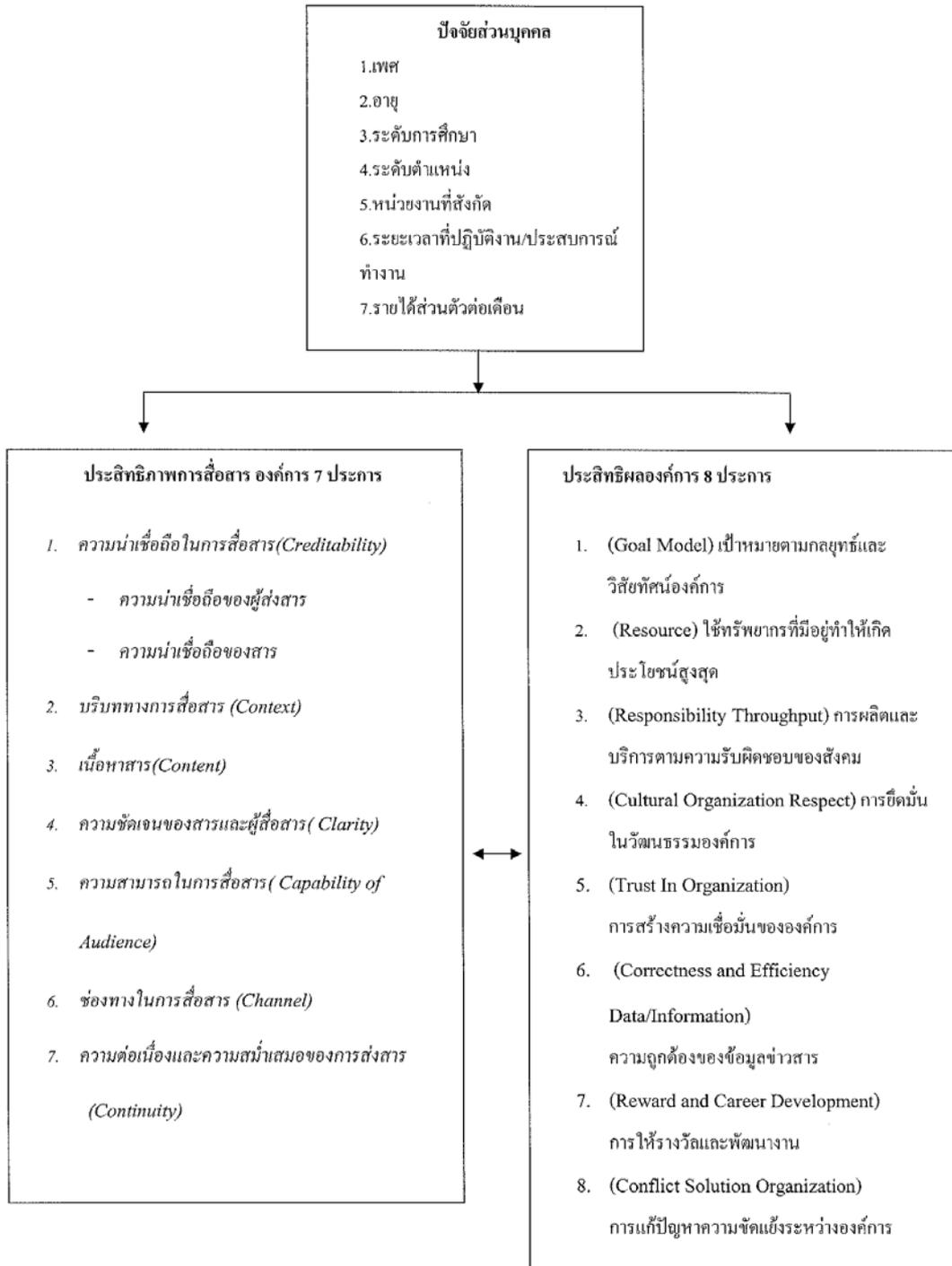
2.6 การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยและตัวแปรสำหรับการนำมาใช้ โดยเลือกศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันหรือไม่ โดยอันดับแรกดูปัจจัยส่วนบุคคลโดยนำมาเชื่อมโยงตรงกลางเพราะแบบสอบถามต้องศึกษาบุคลากรองค์กรทั้งหมด จากนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีการสื่อสารองค์กรผนวกกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นการวัดสมรรถนะหรือความสามารถในการสื่อสารว่าเป็นอย่างไรตามองค์ประกอบหลักทั้งหมด คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ คือ กระบวนการสื่อสาร องค์ประกอบหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ต่างก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อองค์ประกอบทุกองค์ประกอบ ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ โดย ทฤษฎีที่นำมาโยงคือ การสื่อสาร ของนักทฤษฎี เซสเตอร์ แอล บาร์นาร์ดในรูปแบบของทฤษฎีการสื่อสารที่เป็นระบบในองค์กร นักทฤษฎี เชลนอน และวีเวอร์ ที่ได้เลือกรูปแบบการสื่อสารที่สมบูรณ์มาแสดงให้เห็นตั้งแต่จุดเริ่มต้น

ถึงจุดสิ้นสุดของกระบวนการสื่อสาร และสูตรของทับบัสและมอสส์ เสนอแนวคิดประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งหมด 7 ด้านที่ถูกถกกันกรองออกมา คือ 1.ความน่าเชื่อถือ (credibility) 2.ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (context) 3.เนื้อหาสาระ (content) 4. ความชัดเจน (clarity) 5. วัตถุประสงค์ความสามารถของผู้รับสาร (capability of audience) 6. ช่องทางในการสื่อสาร (channels) 7. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (continuity and consistency)

ต่อไปคือเรื่องของประสิทธิผลองค์กรที่ใช้หลักการของปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์ บิดาแห่งทฤษฎี MBO การวัดประสิทธิผลองค์กรโดยมุ่งเน้นที่ผล End มากกว่าวิธีการ Means โดยยึดหลักว่า ทุกองค์การที่จัดตั้งขึ้นมา ต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่จะให้สำเร็จผลในเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งหรือทุกเป้าหมาย ดังนั้นการวัดผลสำเร็จที่ทำได้ตามเป้าหมายจึงนับว่าเป็นเกณฑ์ที่มีการนำมาใช้วัดประสิทธิผลองค์กรมากที่สุด Management by Objective (MBO) โดย Peter F. Drucker จับกระบวนการของการบรรลุเป้าหมายขององค์การจากประเด็นทั้งหมดออกมาเป็น 8 ด้านสำคัญจากหลักการบริหารองค์การ เริ่มจากการมีเป้าหมาย เพื่อนำบุคลากรไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกหลัก เน้นที่แนวคิดและรวมเอาวิธีบริหารเข้ามาอิง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญอันดับแรก คือ (Goal Model) เป้าหมายปลายทางบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์หลักขององค์การ มาจากการวางแผนคุณภาพขององค์การที่ออกมา (Resource) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด มาจากระยะเวลาเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Responsibility Throughput) เน้นที่การผลิตและบริการตามยุทธศาสตร์ขององค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม มาจากความชัดเจนของเป้าหมาย (Cultural Organization Respect) การยึดมั่นในวัฒนธรรมขององค์การและสร้างบรรยากาศที่ดี มาจากบรรยากาศขององค์การ เป็นสิ่งสำคัญ (Trust in Organization Communication) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งการสื่อสารมีผลในระดับปฏิบัติการและควบคุม คือการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ไปสู่บุคลากรทุกระดับ (Correctness and Efficiency Communication) การสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ไม่มีการบิดเบือนการสื่อสารทั้งในแนวราบ และการสื่อสารในแนวตั้งตลอดจนจะต้องมีการใช้ข้อมูลและความรู้สึกร่วมกัน ก็คือ ความสามารถในการประเมินผล (Reward and Career Development) การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน การเติบโต และการพัฒนาบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการสร้างสรรคัลกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การเตรียมความพร้อมของทั้งบุคลากรทั้งหมด (Conflict Solution Organization) การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ และองค์ประกอบย่อยขององค์การ ความผูกพันและการเป็นส่วนหนึ่งเดียวกันกับองค์การ ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งการรักษาผลประโยชน์ขององค์การเป็นสิ่งสำคัญ ประสิทธิภาพ หรือผลลัพธ์ที่ออกมาจะทำให้สามารถประเมินองค์การและรู้ว่าควรจะปรับไปในแนวทางไหนได้บ้าง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การกับประสิทธิผลองค์การกรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี” ผู้วิจัยได้มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี” ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณผ่านการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Questionnaire) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลขององค์การของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ที่ปฏิบัติงานทั่วไปแต่ละกองและหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารองค์การต่อไป

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,511 คน

หน่วยวิเคราะห์คือ หน่วยบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง

3.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากกลุ่มประชากรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,511 คน ซึ่งมีการแบ่งเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.3.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 คนดังนี้ (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2546 :99)

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่า n ของขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{2,511}{1 + (2,511 \times 0.05^2)}$$

$$n = 345$$

3.3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งตามชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2546: 104) ใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงาน

หน่วยงานทั้งหมด	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	ประชากรทั้งหมด	ก รุ้ ม ตัวอย่าง
สำนักปลัดเทศบาล	151	12	194	357	49.0
สำนักงานการคลัง	99	6	85	190	26.0
สำนักการช่าง	160	26	369	555	76.0
สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	154	52	626	832	115.0
กองวิชาการและแผนงาน	74	1	42	117	16.0
สำนักการศึกษา	78	2	216	296	41.0
กองสวัสดิการสังคม	32	1	24	57	8.0
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	5	-	1	6	1.0
แขวงท่าทราย	60	-	16	76	10.0
แขวงสวนใหญ่	25	-	-	25	3.0
รวมทั้งหมด				2,511.00	345

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

3.4.1 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ศึกษาจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) เขียนแบบสอบถามฉบับร่าง โดยเรียบเรียงและปรับปรุงภาษาให้ชัดเจนและถูกต้อง
- 3) ตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถาม โดยตรวจสอบว่าแบบสอบถามที่ร่างขึ้น มีคำถามครอบคลุมตัวแปรต่างๆ เป็นไปตามกรอบแนวคิดหรือไม่
- 4) นำแบบสอบถามฉบับร่าง ซึ่งได้รับการแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านโครงสร้างและภาษาเพื่อให้มีความสมบูรณ์ที่จะสามารถวัดผลการศึกษาได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา
- 5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

6) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ไปทดสอบ กับข้าราชการที่ไม่ได้รับการสุ่มมาศึกษา จำนวนที่คน

7) ผู้วิจัยทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมารวบรวมเป็นข้อมูลอย่างเป็นระบบ

3.4.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check list ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's rating scale อ้างถึงใน กรมวิชาการ. 2545 : 61) ซึ่งมีการนำกฎของ 7C ประสิทธิภาพการสื่อสารทั้ง 7 ข้อ มาวัดระดับขององค์การ ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร 2. บริบททางการสื่อสาร, 3. เนื้อหาสาร, 4. ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร, 5.ความสามารถในการสื่อสาร, 6. ช่องทางในการสื่อสาร 7.ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ 2549., :152-153

5 หมายถึงว่า มากที่สุด

4 หมายถึงว่า มาก

3 หมายถึงว่า ปานกลาง

2 หมายถึงว่า น้อย

1 หมายถึงว่า น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพองค์การ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's rating scale อ้างถึงใน กรมวิชาการ. 2545 : 61) ทั้งหมด 8 ด้าน ประกอบด้วย 1.เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร, 2. ใ้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด, 3.การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม, 4. การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร 5. การสร้างความเชื่อมั่นองค์กร ,6. ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร,7.การให้รางวัลและการพัฒนางาน , 8. การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ 2549., :152-153

- 5 หมายความว่า มากที่สุด
- 4 หมายความว่า มาก
- 3 หมายความว่า ปานกลาง
- 2 หมายความว่า น้อย
- 1 หมายความว่า น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอิสระ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ต่อการเสนอแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อก่อให้เกิดผลงานที่ราบรื่น ผลการดำเนินงานขององค์การสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเป็นไปด้วยความสำเร็จ

3.4.3 การวิเคราะห์คะแนนจากแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายค่าคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์: 2538) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของความเห็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลขององค์การ ตามช่วงลำดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การอธิบายผล
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ให้ข้อเสนอแนะและแสดงเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดอิสระ 4 ข้อ ต่อการเสนอแนวทางและความคิดเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงของคำถาม เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการได้ตรงประเด็น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระเบียบวิธีวิจัย 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้เก็บจริง ซึ่งจากการทดสอบค่า IOC พบว่า ทุกข้อคำถามมีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม

3.5.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha Cronbach Method) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .964

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.6.1 ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

3.6.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 345 ชุด

3.6.3 จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 15 วัน

3.6.4 ตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3.6.5 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for windows 20.0) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำค่าที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติวิเคราะห์

3.7.2 สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือประสิทธิภาพการสื่อสารและตัวแปรตามคือประสิทธิผลองค์กร โดยการใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) รวมถึงการทดสอบ t-test และ One-way ANOVA เพื่อหาความแตกต่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลขององค์กร โดยทดสอบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับประสิทธิผล
องค์การ กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4
ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา
ตำแหน่งงานหน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาสำหรับประสิทธิภาพการ
สื่อสารองค์การ

ส่วนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาสำหรับประสิทธิผลองค์การ

ส่วนที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิงโดยใช้ independent t-test, การ
วิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Anova) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	157	45.5
หญิง	188	54.5
รวมทั้งหมด	345	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	77	22.4
30-39 ปี	154	44.6
40 ปีขึ้นไป	114	33.0
รวมทั้งหมด	345	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	35.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	37.4
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	94	27.2
รวมทั้งหมด	345	100.0
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10000 บาท	57	16.5
10000-15000 บาท	86	24.9
15001-20000 บาท	89	25.8
20001-25000 บาท	40	11.6
25001-30000 บาท	38	11.0
30001 บาทขึ้นไป	35	10.1
รวมทั้งหมด	345	100.0

จากการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 345 คนจากสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 44.6 ตามมาด้วยกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 และ 22.4 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.4 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.4 และ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 27.2 รายได้ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.7มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 32.7 และต่ำกว่า 10,000 บาทลงไป คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการทำงาน

	ความถี่	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	115	33.33
ลูกจ้างประจำ	14	4.06
พนักงานจ้าง	216	62.61
รวมทั้งหมด	345	100.00
หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักปลัดเทศบาล	49	14.20
สำนักงานการคลัง	26	7.54
สำนักการช่าง	76	22.03
สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	115	33.33
กองวิชาการและแผนงาน	16	4.64
สำนักการศึกษา	41	11.88
กองสวัสดิการสังคม	8	2.32
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	0.29
แขวงท่าทราย	10	2.90
แขวงสวนใหญ่	3	0.87
รวมทั้งหมด	345	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
5 ปีหรือน้อยกว่า	91	26.38
6-10 ปี	77	22.32
11-15 ปี	50	14.49
16-20 ปี	43	12.46
21-25 ปี	43	12.46
26 ปีขึ้นไป	41	11.88
รวมทั้งหมด	345	100.00

จากผลการสำรวจพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานสัญญาจ้าง ร้อยละ 62.61 ตามมาด้วยข้าราชการ ร้อยละ 33.33 และตำแหน่งลูกจ้างประจำร้อยละ 4.06 หน่วยงานที่สังกัดทั้งหมดจำนวน 10 หน่วยงานถูกแบ่งเก็บโดยใช้หลัก quota sampling ตามจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน โดยร้อยละ 33.33 ทำงานที่สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 22.03 ทำงานที่สำนักการช่าง และร้อยละ 14.20 ทำงานที่สำนักปลัดเทศบาล กลุ่มตัวอย่างที่เหลือกระจายไปตามหน่วยงานต่างๆอีก 7 หน่วยงานดังแสดงในตารางที่ 4.2 ผลการเก็บข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 0-5 ปี ร้อยละ 26.38 ผู้มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.32 และจากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามลดลงเรื่อยๆ เมื่อประสบการณ์ทำงานสูงขึ้น โดยที่มีเพียงร้อยละ 11.88 ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาสำหรับประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ

ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 นำเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขอแบบสอบถามส่วนที่สอง เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ ครอบคลุมทั้งหมด 8 หัวข้อหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility of Sender) ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message) บริบททางการสื่อสาร (Context) เนื้อหาของสาร (Content) ความชัดเจนของสารและผู้ส่งสาร (Clarity) ความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility of Sender)			
บุคลากรในองค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านบุคลิกภาพภายนอก(ลักษณะทางกายภาพ และการแสดงออกท่าทางและการเคลื่อนไหว)	3.55	0.99	มาก
บุคลากรในองค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านบุคลิกภาพภายใน (มนุษยสัมพันธ์ดี มองโลกในแง่บวก ที่ศนคตดี)	3.52	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	3.53	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.70) โดยความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านบุคลิกภาพภายนอก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.99) และ บุคลากรในองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านบุคลิกภาพภายใน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.90) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความน่าเชื่อถือของสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message)			
ลักษณะของสารเป็นข้อเท็จจริงตามลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง	3.46	0.97	มาก
สารไม่มีการบิดเบือนข้อมูล และมีคัดกรองสารโดยละเอียดถี่ถ้วน	3.52	0.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความน่าเชื่อถือของสาร	3.49	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านความน่าเชื่อถือของสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.71) โดยความน่าเชื่อถือของสารประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของสารเป็นข้อเท็จจริงตามลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.97) และ สารไม่มีการบิดเบือนข้อมูล และมีคัดกรองสารโดยละเอียดถี่ถ้วน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.95) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องบริบททางการสื่อสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
บริบททางการสื่อสาร (Context)			
สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม ขณะทำการสื่อสารมีลักษณะเอื้อต่อการสื่อสาร เช่น ปราศจากเสียงรบกวน อากาศมีความปลอดโปร่ง บรรยากาศไม่มีกลิ่นรบกวน	3.46	1.00	มาก
อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันนี้มีความพอเพียง	3.70	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบริบททางการสื่อสาร	3.58	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านบริบททางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D. = 0.74) โดยด้านบริบททางการสื่อสารประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม ขณะทำการสื่อสารมีลักษณะเอื้อต่อการสื่อสาร เช่น ปราศจากเสียงรบกวน อากาศมีความปลอดโปร่ง บรรยากาศไม่มีกลิ่นรบกวน ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.00) และ อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันนี้มีความพอเพียง ($\bar{X}= 3.70$, S.D. = 0.74) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องเนื้อหาของสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
เนื้อหาของสาร (Content)			
เนื้อหาและสาระของสารควรมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถในการรับรู้ และตีความ	3.87	0.79	มาก
เนื้อหาสารสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ	3.82	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหาของสาร	3.85	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหาของสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.64) โดยด้านเนื้อหาของสารประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ เนื้อหาและสาระของสารควรมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถในการรับรู้ และตีความ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.79) และ เนื้อหาสารสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.80) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity)			
บุคลากรสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและอย่างชัดเจน	3.90	0.78	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน	3.88	0.78	มาก
ข้อมูลที่บุคลากรได้รับแต่ละครั้งในแต่ละวันมีความถูกต้องชัดเจน	3.86	0.83	มาก
การสื่อสารในองค์การเป็นไปตามลำดับขั้นทำให้การทำงานมีความชัดเจน	3.86	0.80	มาก
องค์การมีระเบียบที่ชัดเจนในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก	3.84	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร	3.87	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.51) โดยด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารประกอบด้วยห้าปัจจัย ได้แก่ บุคลากรสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78) บุคลากรมีความเข้าใจ

อย่างชัดเจนต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.78) ข้อมูลที่บุคลากรได้รับแต่ละครั้งในแต่ละวันมีความถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) การสื่อสารในองค์กรเป็นไปตามลำดับขั้นทำให้การทำงานมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.80) องค์กรมีระเบียบที่ชัดเจนในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.87) โดยทั้งห้าองค์ประกอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เรื่องความสามารถในการสื่อสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ความสามารถในการสื่อสาร(Capability of Audience)			
บุคลากรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.86	0.79	มาก
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อมูลเพื่อนำไปปฏิบัติงาน	3.79	0.81	มาก
ทักษะของบุคลากรในการเข้ารหัสสาร และถอดรหัสสาร	3.87	0.84	มาก
บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขและพัฒนาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้การทำงานสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร	3.48	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสามารถในการสื่อสาร	3.75	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.52) โดยด้านความสามารถในการสื่อสารประกอบด้วยสี่ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.79) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อมูลเพื่อนำไปปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.81) ทักษะของบุคลากรในการเข้ารหัสสารและการถอดรหัสสาร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.84) และบุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขและพัฒนาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้การทำงานสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.99) โดยทั้งสี่ปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องช่องทางในการสื่อสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)			
บุคลากรมีการใช้สื่อที่เหมาะสมและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	3.58	1.00	มาก
บุคลากรมีความรู้ทางด้านการใช้สื่อและมีทักษะต่างๆ	3.60	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางในการสื่อสาร	3.59	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.74) โดยด้านช่องทางในการสื่อสารประกอบด้วยสี่ปัจจัย ได้แก่ บุคลากรมีการใช้สื่อที่เหมาะสมและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 1.00) และบุคลากรมีความรู้ทางด้านการใช้สื่อและมีทักษะต่างๆ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.99) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ เรื่องความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity)			
มีการย้ายสารกับผู้ส่งสารเช่นการพูดหรือการเขียน การประกาศ หลายครั้ง	3.48	1.00	มาก
สารที่ถูกส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร	3.52	1.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร	3.50	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.76) โดยด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสารประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ มีการย้ายสารกับผู้ส่งสาร เช่น การพูดหรือการเขียน การประกาศหลายครั้ง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.00) และสารที่ถูกส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 1.01) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลสรุปจากตารางที่ 4.3 ถึงตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมด้านต่างๆ สามารถเรียงจากสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ ด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.51) ด้านเนื้อหาของสาร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.64) ด้านความสามารถในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.52) ด้านช่องทางในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.74) ด้านบริบททางการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.74) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.70) ด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.76) และด้านความน่าเชื่อถือของสาร ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.71)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาสำหรับประสิทธิผลองค์การ

ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 3 นำเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขอแบบสอบถามส่วนที่สาม เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ ครอบคลุมทั้งหมด 8 หัวข้อหลักได้แก่ เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Goal Model) ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Resource) ผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility Through Put) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Cultural Organization Respect) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in Organization Communication) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Correctness and Efficiency Communication) การให้รางวัลและพัฒนางาน (Reward and Career Development) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Conflict Resolution)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร เรื่องเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร(Goal Model)			
องค์กรดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กรในด้านบริหารจัดการที่ดี	3.59	0.94	มาก
องค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ตามแผนงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจเสมอ	3.61	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร	3.60	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.11พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) โดยด้านเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ องค์กรดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กรในด้านบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.94) และองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ ตามแผนงานอย่างมีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจเสมอ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.99)โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร เรื่องการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

	\bar{X}	S.D.	ก า ร ประเมิน
ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Resource)			
บุคลากรและองค์การทำงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงานทุกส่วนสำเร็จทันเวลา	3.87	0.81	มาก
บุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน	3.87	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด	3.87	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.65) โดยด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ บุคลากรและองค์การทำงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายจากส่วนงานทุกส่วนสำเร็จทันเวลา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.81) และบุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.82) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร เรื่องผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
ผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility Through Put)			
การบริการและคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน	3.88	0.83	มาก
ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคมโดยอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือประชาชน	3.91	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม	3.89	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) โดยด้านการผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ การบริการและคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.83) และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคมโดยอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือประชาชน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.81) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กร เรื่องการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร (Cultural Organization Respect)			
บุคลากรในองค์กรมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆอยู่เสมอ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา	3.88	0.79	มาก
บุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน	3.87	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร	3.88	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) โดยด้านการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์กรมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆอยู่เสมอ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.79) และบุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.84) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร เรื่องการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in Organization Communication)			
บุคลากรและองค์กรสามารถสื่อสารในด้านการประสานงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดความร่วมมือได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย	3.85	0.80	มาก
บุคลากรและองค์กรควรมีช่องทางการสื่อสารทุกทิศทางเพื่อเปิดโอกาสทางความคิดและการทำงานอย่างบูรณาการ	3.85	0.80	มาก
บุคลากรและองค์กรต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผยข้อมูลแก่กันอย่างโปร่งใส	3.85	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	3.85	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.58) โดยด้านการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นประกอบด้วยสามปัจจัย ได้แก่ บุคลากรและองค์กรสามารถสื่อสารในด้านการประสานงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดความร่วมมือได้อย่างเหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.80) บุคลากรและองค์กรควรมีช่องทางการสื่อสารทุกทิศทางเพื่อเปิดโอกาสทางความคิดและการทำงานอย่างบูรณาการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.80) และบุคลากรและองค์กรต้องมีความไว้วางใจกัน เปิดเผยข้อมูลแก่กันอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.85) โดยทั้งสามปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร เรื่องการสื่อสารองค์กรที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
การสื่อสารองค์กรที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Correctness and Efficiency Communication)			
บุคลากรและองค์กรควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	3.85	0.81	มาก
บุคลากรและองค์กรควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้มีความเข้าใจการทำงานซึ่งกันและกัน	3.49	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการสื่อสารองค์กรที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	3.67	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.71) โดยด้านการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ บุคลากรและองค์การควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.81) และบุคลากรและองค์การควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้มีความเข้าใจการทำงานซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.99) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลองค์การ เรื่องการให้รางวัลและพัฒนางาน

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
การให้รางวัลและพัฒนางาน (Reward and Career Development)			
มีการให้รางวัลและเสนอผลตอบแทนสำหรับบุคลากรขององค์การ ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และความคิดที่จะทำให้เกิดผลงานดีที่สุดใน	3.48	1.03	มาก
รางวัลนำไปสู่การพัฒนางาน และสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่จะมุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.50	1.04	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการให้รางวัลและพัฒนางาน	3.49	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้รางวัลและพัฒนางานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.80) โดยด้านการให้รางวัลและพัฒนางานประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ มีการให้รางวัลและเสนอผลตอบแทนสำหรับบุคลากรขององค์การ ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และความคิดที่จะทำให้เกิดผลงานดีที่สุดใน ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.03) และรางวัลนำไปสู่การพัฒนางาน และสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่จะมุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.04) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ

	\bar{X}	S.D.	การประเมิน
การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Conflict Resolution)			
การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยให้ความร่วมมือ (Collaborative) และการประนีประนอม (Compromise) วิธีที่บุคคล สามารถตกลงกันได้ โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” จึงเป็นการที่แต่ละฝ่าย ต้องเสียสละบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้ง	3.46	1.00	มาก
การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยให้การสร้างเป้าประสงค์หรือค่านิยมร่วมมีส่วนร่วมในการกำหนด สำรวจ พัฒนา และสร้างสรรค์ทางเลือก โดยทำให้เกิดการยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย	3.54	1.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ	3.50	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.79) โดยด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การประกอบด้วยสองปัจจัย ได้แก่ การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยให้ความร่วมมือ (Collaborative) และการประนีประนอม (Compromise) วิธีที่บุคคล สามารถตกลงกันได้โดยวิธี “พบกันครึ่งทาง” จึงเป็นการที่แต่ละฝ่ายต้องเสียสละบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.00) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยให้การสร้างเป้าประสงค์หรือค่านิยมร่วมมีส่วนร่วมในการกำหนด สำรวจ พัฒนา และสร้างสรรค์ทางเลือกโดยทำให้เกิดการยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.06) โดยทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลสรุปจากตารางที่ 4.4 ถึงตารางที่ 4.18 พบว่าค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมด้านต่างๆ สามารถเรียงจากสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ เรื่องการผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.66)

ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.65$) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.58$) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.71$) เป้าหมายตามกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.75$) การแก้ปัญหาคความขัดแย้งระหว่างองค์การ ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 0.79$) และ การให้รางวัลและพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.80$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิงและการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้ independent t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามข้อมูลประชากรศาสตร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ independent t-test เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามเพศ

	ชาย (\bar{X})	หญิง (\bar{X})	M.D.	S.E.	t	p-value
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	3.60	3.48	0.12	0.08	1.48	0.14
ความน่าเชื่อถือของสาร	3.54	3.45	0.09	0.08	1.21	0.23
บริบททางการสื่อสาร	3.68	3.49	0.19	0.08	2.31	0.02*
เนื้อหาของสาร	3.92	3.78	0.14	0.07	2.03	0.04*
ความชัดเจนของสารและผู้ สื่อสาร	3.91	3.83	0.08	0.05	1.54	0.12
ความสามารถในการสื่อสาร	3.81	3.70	0.11	0.06	1.79	0.07
ช่องทางในการสื่อสาร	3.67	3.52	0.15	0.08	1.77	0.08
ความต่อเนื่องและความ สม่ำเสมอของการส่งสาร	3.53	3.48	0.05	0.08	0.64	0.52

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ และจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เรื่องบริบททางการสื่อสาร ($t = 2.31$, $p\text{-value} = 0.02$) และเนื้อหาของสาร ($t = 2.03$, $p\text{-value} = 0.04$) เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักและสรุปผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้คะแนนสูงกว่าเพศหญิงทั้งสองด้าน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ independent t-test เรื่องประสิทธิผลองค์การจำแนกตามเพศ

	ชาย (\bar{X})	หญิง (\bar{X})	M.D.	S.E.	t	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ	3.63	3.57	0.06	0.08	0.65	0.51
ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด	3.87	3.87	0.00	0.07	-0.05	0.96
การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม	3.89	3.89	0.00	0.07	-0.03	0.98
การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ	3.88	3.87	0.01	0.07	0.18	0.85
การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	3.87	3.83	0.04	0.06	0.75	0.45
การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	3.75	3.61	0.14	0.08	1.86	0.06
การให้รางวัลและพัฒนางาน	3.50	3.48	0.02	0.09	0.25	0.80
การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ	3.58	3.44	0.14	0.08	1.69	0.09

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงเรื่องประสิทธิผลองค์การ และจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆด้าน เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ มากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การจำแนกตามอายุ

	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.66	0.66	2.28	0.10
	30-39 ปี	154	3.55	0.72		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.44	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.53	0.70		

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามอายุ (ต่อ)

	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.47	0.68	0.15	0.86
	30-39 ปี	154	3.49	0.75		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.52	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.71		
บริบททางการสื่อสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.56	0.75	0.04	0.97
	30-39 ปี	154	3.58	0.74		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.58	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.58	0.74		
เนื้อหาของสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.91	0.64	0.51	0.60
	30-39 ปี	154	3.84	0.62		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.82	0.66		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.64		
ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.90	0.45	0.65	0.52
	30-39 ปี	154	3.88	0.53		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.82	0.51		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.51		
ความสามารถในการสื่อสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.81	0.47	0.79	0.45
	30-39 ปี	154	3.75	0.52		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.71	0.56		
	รวมทั้งหมด	345	3.75	0.52		
ช่องทางในการสื่อสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.68	0.68	1.21	0.30
	30-39 ปี	154	3.60	0.79		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.51	0.71		
	รวมทั้งหมด	345	3.59	0.74		
ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.63	0.73	1.55	0.21
	30-39 ปี	154	3.44	0.76		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.49	0.78		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.76		

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุต่างๆ มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกๆด้าน เนื่องจากค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การจำแนกตามอายุ

	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.73	0.71	1.63	0.20
	30-39 ปี	154	3.56	0.76		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.55	0.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.60	0.75		
ใช้ทรัพยากรเกิด ประโยชน์สูงสุด	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.82	0.59	0.33	0.72
	30-39 ปี	154	3.87	0.67		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.89	0.66		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.65		
การผลิตและบริการตาม ความรับผิดชอบต่อ สังคม	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.89	0.63	0.36	0.70
	30-39 ปี	154	3.92	0.65		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.86	0.64		
	รวมทั้งหมด	345	3.89	0.64		
การยึดมั่นวัฒนธรรม องค์กร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.91	0.54	0.16	0.86
	30-39 ปี	154	3.86	0.63		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.87	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.88	0.63		
การสื่อสารที่สร้างความ เชื่อมั่น	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.87	0.57	0.40	0.67
	30-39 ปี	154	3.87	0.58		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.81	0.59		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.58		
การสื่อสารองค์การที่ ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.60	0.63	1.06	0.35
	30-39 ปี	154	3.73	0.76		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.64	0.70		
	รวมทั้งหมด	345	3.67	0.71		
การให้รางวัลและพัฒนา งาน	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.57	0.77	1.67	0.19
	30-39 ปี	154	3.53	0.79		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.38	0.83		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.80		
การแก้ปัญหาความ ขัดแย้งระหว่างองค์กร	ต่ำกว่า 30 ปี	77	3.58	0.72	0.74	0.48
	30-39 ปี	154	3.50	0.83		
	40 ปีขึ้นไป	114	3.44	0.78		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.79		

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุต่างๆ มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพองค์กร ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆด้าน เนื่องจากค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.45	.69	1.66	0.19
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.60	.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.55	.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.53	.70		
ความน่าเชื่อถือของสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.53	.68	0.56	0.57
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.44	.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.52	.77		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	.71		
บริบททางการสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.63	.78	0.53	0.59
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.53	.70		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.58	.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.58	.74		
เนื้อหาของสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.88	0.59	3.15	.04*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.74	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.95	0.60		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.64		
ความชัดเจนของสารและผู้ส่งสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.95	0.43	4.30	.01*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.77	0.59		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.89	0.46		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.51		
ความสามารถในการสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.85	0.45	3.47	.03*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.68	0.56		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.73	0.55		
	รวมทั้งหมด	345	3.75	0.52		
ช่องทางในการสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.70	0.70	3.85	.02*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.60	0.73		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.43	0.79		
	รวมทั้งหมด	345	3.59	0.74		
ความต่อเนื่องและความสำเร็จของการสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.63	0.70	4.13	.02*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.50	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.33	0.81		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.76		

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องเนื้อหาของสาร ($F = 3.15$, $p\text{-value} = 0.04$) ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ($F = 4.30$, $p\text{-value} = 0.01$) ความสามารถในการสื่อสาร ($F = 3.47$, $p\text{-value} = 0.03$) ช่องทางในการสื่อสาร ($F = 3.85$, $p\text{-value} = 0.02$) และความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร ($F = 4.13$, $p\text{-value} = 0.02$) เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านเนื้อหาของสารจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.60$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.88$, $S.D. = 0.59$) และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.74$, $S.D. = 0.69$) ตามลำดับ

ด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.43$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.89$, $S.D. = 0.46$) และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.77$, $S.D. = 0.59$) ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการสื่อสารจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.85$, $S.D. = 0.45$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.73$, $S.D. = 0.55$) และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.68$, $S.D. = 0.56$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางในการสื่อสารจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.70$, $S.D. = 0.70$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.60$, $S.D. = 0.73$) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.43$, $S.D. = 0.79$) ตามลำดับ

ด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสารจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.63$, $S.D. = 0.70$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.50$, $S.D. = 0.76$) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.33$, $S.D. = 0.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิผล
องค์การจำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์และ วิสัยทัศน์องค์การ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.66	0.75	0.56	0.57
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.56	0.75		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.57	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.60	0.75		
ใช้ทรัพยากรเกิด ประโยชน์สูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.87	0.57	0.42	0.66
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.90	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.82	0.69		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.65		
การผลิตและบริการตาม ความรับผิดชอบต่อ สังคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.94	0.58	0.63	0.53
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.89	0.72		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.84	0.60		
	รวมทั้งหมด	345	3.89	0.64		
การยึดมั่นวัฒนธรรม องค์การ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.95	0.62	4.08	.02*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.75	0.64		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.94	0.60		
	รวมทั้งหมด	345	3.88	0.63		
การสื่อสารที่สร้างความ เชื่อมั่น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.90	0.52	2.36	0.10
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.76	0.64		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.90	0.55		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.58		
การสื่อสารองค์การที่ ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.66	0.71	0.17	0.85
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.70	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.64	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.67	0.71		
การให้รางวัลและพัฒนา งาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.52	0.81	1.43	0.24
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.40	0.77		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.58	0.81		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.80		
การแก้ปัญหาความ ขัดแย้งระหว่างองค์การ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	3.54	0.77	1.35	0.26
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	3.55	0.77		
	สูงกว่าปริญญาตรี	94	3.39	0.82		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.79		

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การเพียงเรื่องเดียว($F = 4.08$, $p\text{-value} = 0.02$) เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.62$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.94$, $S.D. = 0.60$) และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.75$, $S.D. = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน

	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	ข้าราชการ	115	3.47	0.71	1.27	0.28
	ลูกจ้างประจำ	14	3.75	0.61		
	พนักงานจ้าง	216	3.56	0.69		
	รวมทั้งหมด	345	3.53	0.70		
ความน่าเชื่อถือของสาร	ข้าราชการ	115	3.50	0.77	0.05	0.95
	ลูกจ้างประจำ	14	3.54	0.72		
	พนักงานจ้าง	216	3.49	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.71		
บริบททางการสื่อสาร	ข้าราชการ	115	3.54	0.75	3.81	0.02*
	ลูกจ้างประจำ	14	4.11	0.53		
	พนักงานจ้าง	216	3.56	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.58	0.74		
เนื้อหาของสาร	ข้าราชการ	115	3.77	0.63	1.82	0.16
	ลูกจ้างประจำ	14	4.07	0.68		
	พนักงานจ้าง	216	3.87	0.63		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.64		
ความชัดเจนของสารและผู้ส่งสาร	ข้าราชการ	115	3.78	0.55	2.88	0.06
	ลูกจ้างประจำ	14	3.97	0.43		
	พนักงานจ้าง	216	3.91	0.48		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.51		

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความสามารถในการสื่อสาร	ข้าราชการ	115	3.65	0.56	4.92	0.01*
	ลูกจ้างประจำ	14	4.05	0.50		
	พนักงานจ้าง	216	3.78	0.49		
	รวมทั้งหมด	345	3.75	0.52		
ช่องทางในการสื่อสาร	ข้าราชการ	115	3.53	0.77	0.84	0.43
	ลูกจ้างประจำ	14	3.75	0.80		
	พนักงานจ้าง	216	3.61	0.72		
	รวมทั้งหมด	345	3.59	0.74		
ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการสื่อสาร	ข้าราชการ	115	3.41	0.81	1.42	0.24
	ลูกจ้างประจำ	14	3.43	0.62		
	พนักงานจ้าง	216	3.55	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.76		

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็น**แตกต่างกัน**เรื่องบริบททางการสื่อสาร($F = 3.81$, $p\text{-value} = 0.02$)และเรื่องความสามารถในการสื่อสาร($F = 4.92$, $p\text{-value} = 0.01$)เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้โดยทั้งสองด้าน กลุ่มลูกจ้างประจำได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือกลุ่มพนักงานจ้างและข้าราชการตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็น**แตกต่างกัน**เรื่องบริบททางการสื่อสาร($F = 3.81$, $p\text{-value} = 0.02$)และเรื่องความสามารถในการสื่อสาร($F = 4.92$, $p\text{-value} = 0.01$)เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้โดยทั้งสองด้าน กลุ่มลูกจ้างประจำได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือกลุ่มพนักงานจ้างและข้าราชการตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน

	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ	ข้าราชการ	115	3.53	0.75	1.70	0.18
	ลูกจ้างประจำ	14	3.89	0.74		
	พนักงานจ้าง	216	3.62	0.74		
	รวมทั้งหมด	345	3.60	0.75		
ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด	ข้าราชการ	115	3.79	0.71	1.51	0.22
	ลูกจ้างประจำ	14	4.04	0.63		
	พนักงานจ้าง	216	3.90	0.61		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.65		
การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม	ข้าราชการ	115	3.81	0.67	1.74	0.18
	ลูกจ้างประจำ	14	3.79	0.47		
	พนักงานจ้าง	216	3.94	0.63		
	รวมทั้งหมด	345	3.89	0.64		
การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ	ข้าราชการ	115	3.83	0.66	0.80	0.41
	ลูกจ้างประจำ	14	4.04	0.54		
	พนักงานจ้าง	216	3.89	0.61		
	รวมทั้งหมด	345	3.88	0.63		
การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	ข้าราชการ	115	3.78	0.60	1.85	0.16
	ลูกจ้างประจำ	14	3.74	0.60		
	พนักงานจ้าง	216	3.90	0.56		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.58		
การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	ข้าราชการ	115	3.63	0.74	0.88	0.41
	ลูกจ้างประจำ	14	3.89	0.68		
	พนักงานจ้าง	216	3.68	0.70		
	รวมทั้งหมด	345	3.67	0.71		
การให้รางวัลและพัฒนางาน	ข้าราชการ	115	3.40	0.80	3.40	0.03*
	ลูกจ้างประจำ	14	3.96	0.75		
	พนักงานจ้าง	216	3.51	0.79		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.80		
การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ	ข้าราชการ	115	3.34	0.76	3.60	0.03*
	ลูกจ้างประจำ	14	3.50	0.71		
	พนักงานจ้าง	216	3.59	0.80		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.79		

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องการให้รางวัลและการพัฒนางาน($F = 3.40$, $p\text{-value} = 0.03$) และเรื่องการแก้ปัญหาค่าความขัดแย้งระหว่างองค์กร($F = 3.60$, $p\text{-value} = 0.03$) เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านการให้รางวัลและพัฒนางานจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ($\bar{X} = 3.96$, $S.D. = 0.75$) รองลงมาคือกลุ่มพนักงานจ้าง ($\bar{X} = 3.51$, $S.D. = 0.79$) และกลุ่มที่มีตำแหน่งข้าราชการ ($\bar{X} = 3.40$, $S.D. = 0.80$) ตามลำดับ

ด้านการแก้ปัญหาค่าความขัดแย้งระหว่างองค์กรจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานจ้าง($\bar{X} = 3.59$, $S.D. = 0.80$) รองลงมาคือกลุ่มลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 3.50$, $S.D. = 0.71$) และกลุ่มที่มีตำแหน่งข้าราชการ ($\bar{X} = 3.34$, $S.D. = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

	ประสบการณ์	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.54	0.71	1.10	0.36
	6-10 ปี	77	3.57	0.57		
	11-15 ปี	50	3.57	0.65		
	16-20 ปี	43	3.31	0.83		
	21-25 ปี	43	3.53	0.66		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.63	0.81		
	รวมทั้งหมด	345	3.53	0.70		
ความน่าเชื่อถือของสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.48	0.69	1.41	0.22
	6-10 ปี	77	3.51	0.68		
	11-15 ปี	50	3.70	0.60		
	16-20 ปี	43	3.49	0.78		
	21-25 ปี	43	3.35	0.71		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.39	0.82		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.71		

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

	ประสบการณ์	N	\bar{x}	S.D.	F	p-value
บริบททางการสื่อสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.46	0.73	1.61	0.16
	6-10 ปี	77	3.52	0.75		
	11-15 ปี	50	3.67	0.73		
	16-20 ปี	43	3.60	0.78		
	21-25 ปี	43	3.81	0.74		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.56	0.67		
	รวมทั้งหมด	345	3.58	0.74		
เนื้อหาของสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.78	0.68	2.15	0.06
	6-10 ปี	77	3.73	0.64		
	11-15 ปี	50	4.01	0.67		
	16-20 ปี	43	4.02	0.52		
	21-25 ปี	43	3.81	0.61		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.88	0.55		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.64		
ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.78	0.59	2.33	0.04*
	6-10 ปี	77	3.77	0.51		
	11-15 ปี	50	3.96	0.43		
	16-20 ปี	43	3.99	0.42		
	21-25 ปี	43	3.95	0.46		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.91	0.48		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.51		
ความสามารถในการสื่อสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.71	0.55	2.44	0.03*
	6-10 ปี	77	3.71	0.50		
	11-15 ปี	50	3.80	0.54		
	16-20 ปี	43	3.99	0.45		
	21-25 ปี	43	3.73	0.51		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.65	0.53		
	รวมทั้งหมด	345	3.75	0.52		

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

	ประสบการณ์	N	\bar{x}	S.D.	F	p-value
ช่องทางในการสื่อสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.59	0.76	0.66	0.65
	6-10 ปี	77	3.61	0.63		
	11-15 ปี	50	3.61	0.82		
	16-20 ปี	43	3.42	0.68		
	21-25 ปี	43	3.70	0.80		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.57	0.80		
	รวมทั้งหมด	345	3.59	0.74		
ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการสื่อสาร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.61	0.78	0.74	0.59
	6-10 ปี	77	3.49	0.71		
	11-15 ปี	50	3.36	0.80		
	16-20 ปี	43	3.48	0.78		
	21-25 ปี	43	3.50	0.76		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.46	0.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.76		

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ($F = 2.33$, $p\text{-value} = 0.04$) และเรื่องความสามารถในการสื่อสาร ($F = 2.44$, $p\text{-value} = 0.03$) เนื่องจากค่า $p\text{-value}$ น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารจะเห็นว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี ($\bar{x} = 3.99$, $S.D. = 0.42$) และกลุ่มที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ($\bar{x} = 3.77$, $S.D. = 0.51$)

ด้านความสามารถในการสื่อสารจะเห็นว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี ($\bar{x} = 3.99$, $S.D. = 0.45$) และกลุ่มที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 26 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.65$, $S.D. = 0.53$)

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิผลองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

	ประสบการณ์	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์และ วิสัยทัศน์องค์กร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.70	0.78	0.91	0.48
	6-10 ปี	77	3.58	0.69		
	11-15 ปี	50	3.59	0.76		
	16-20 ปี	43	3.47	0.76		
	21-25 ปี	43	3.67	0.74		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.48	0.78		
	รวมทั้งหมด	345	3.60	0.75		
ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์ สูงสุด	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.86	0.68	1.18	0.32
	6-10 ปี	77	3.80	0.67		
	11-15 ปี	50	3.83	0.61		
	16-20 ปี	43	3.83	0.60		
	21-25 ปี	43	3.88	0.67		
	26 ปีขึ้นไป	41	4.09	0.61		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.65		
การผลิตและบริการตาม ความรับผิดชอบต่อสังคม	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.82	0.69	1.55	0.17
	6-10 ปี	77	3.79	0.68		
	11-15 ปี	50	4.05	0.62		
	16-20 ปี	43	3.94	0.56		
	21-25 ปี	43	4.00	0.48		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.89	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.89	0.64		
การยึดมั่นวัฒนธรรม องค์กร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.83	0.64	3.23	0.01*
	6-10 ปี	77	3.71	0.63		
	11-15 ปี	50	3.85	0.55		
	16-20 ปี	43	3.95	0.60		
	21-25 ปี	43	4.16	0.61		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.93	0.66		
	รวมทั้งหมด	345	3.88	0.63		

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิผลองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

	ประสบการณ์	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.84	0.65	2.80	0.02*
	6-10 ปี	77	3.69	0.58		
	11-15 ปี	50	3.79	0.53		
	16-20 ปี	43	3.92	0.47		
	21-25 ปี	43	4.02	0.51		
	26 ปีขึ้นไป	41	4.00	0.56		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.58		
การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.73	0.66	0.90	0.48
	6-10 ปี	77	3.53	0.69		
	11-15 ปี	50	3.66	0.72		
	16-20 ปี	43	3.66	0.75		
	21-25 ปี	43	3.73	0.75		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.76	0.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.67	0.71		
การให้รางวัลและพัฒนา งาน	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.54	0.79	0.31	0.91
	6-10 ปี	77	3.46	0.75		
	11-15 ปี	50	3.53	0.80		
	16-20 ปี	43	3.44	0.81		
	21-25 ปี	43	3.55	0.82		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.39	0.90		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.80		
การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างองค์กร	5 ปีหรือน้อยกว่า	91	3.58	0.77	1.25	0.29
	6-10 ปี	77	3.32	0.79		
	11-15 ปี	50	3.46	0.84		
	16-20 ปี	43	3.51	0.79		
	21-25 ปี	43	3.60	0.70		
	26 ปีขึ้นไป	41	3.60	0.80		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.79		

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องการยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์การ ($F = 3.23, p\text{-value} = 0.01$) และเรื่องการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น ($F = 2.80, p\text{-value} = 0.02$) เนื่องจากค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 21-25 ปี ($\bar{x} = 4.16, S.D. = 0.61$) และกลุ่มที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ($\bar{x} = 3.71, S.D. = 0.63$)

ด้านการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 21-25 ปี ($\bar{x} = 4.02, S.D. = 0.51$) และกลุ่มที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ($\bar{x} = 3.69, S.D. = 0.58$)

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D.	F	p-value
ความน่าเชื่อถือของการสื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.47	0.64	.93	.46
	10001-15000 บาท	86	3.59	0.71		
	15001-20000 บาท	89	3.58	0.73		
	20001-25000 บาท	40	3.49	0.69		
	25001-30000 บาท	38	3.36	0.73		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.61	0.64		
	รวมทั้งหมด	345	3.53	0.70		
ความน่าเชื่อถือของสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.50	0.64	.57	.73
	10001-15000 บาท	86	3.55	0.65		
	15001-20000 บาท	89	3.48	0.71		
	20001-25000 บาท	40	3.34	0.70		
	25001-30000 บาท	38	3.55	0.79		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.50	0.87		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.71		

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน (ต่อ)

	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
บริบททางการสื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.59	0.74	1.23	.29
	10001-15000 บาท	86	3.43	0.79		
	15001-20000 บาท	89	3.60	0.63		
	20001-25000 บาท	40	3.74	0.83		
	25001-30000 บาท	38	3.68	0.77		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.59	0.70		
	รวมทั้งหมด	345	3.58	0.74		
เนื้อหาของสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.91	0.64	1.09	.36
	10001-15000 บาท	86	3.83	0.68		
	15001-20000 บาท	89	3.73	0.57		
	20001-25000 บาท	40	3.93	0.64		
	25001-30000 บาท	38	3.91	0.60		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.94	0.67		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.64		
ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.90	0.48	.55	.74
	10001-15000 บาท	86	3.82	0.58		
	15001-20000 บาท	89	3.82	0.52		
	20001-25000 บาท	40	3.91	0.42		
	25001-30000 บาท	38	3.93	0.51		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.91	0.42		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.51		
ความสามารถในการสื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.86	0.41	.91	.48
	10001-15000 บาท	86	3.68	0.58		
	15001-20000 บาท	89	3.73	0.51		
	20001-25000 บาท	40	3.76	0.55		
	25001-30000 บาท	38	3.74	0.52		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.81	0.52		
	รวมทั้งหมด	345	3.75	0.52		

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน (ต่อ)

	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
ช่องทางในการสื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.49	0.73	.42	.83
	10001-15000 บาท	86	3.65	0.66		
	15001-20000 บาท	89	3.56	0.73		
	20001-25000 บาท	40	3.56	0.71		
	25001-30000 บาท	38	3.66	0.86		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.61	0.90		
	รวมทั้งหมด	345	3.59	0.74		
ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการสื่อสาร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.53	0.70	1.62	.15
	10001-15000 บาท	86	3.64	0.72		
	15001-20000 บาท	89	3.51	0.77		
	20001-25000 บาท	40	3.50	0.83		
	25001-30000 บาท	38	3.28	0.81		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.33	0.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.76		

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆด้าน เนื่องจากค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิผลขององค์การจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.61	0.73	2.54	.03*
	10001-15000 บาท	86	3.81	0.70		
	15001-20000 บาท	89	3.58	0.76		
	20001-25000 บาท	40	3.43	0.80		
	25001-30000 บาท	38	3.54	0.73		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.37	0.76		
	รวมทั้งหมด	345	3.60	0.75		
ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.69	0.51	1.48	.20
	10001-15000 บาท	86	3.95	0.66		
	15001-20000 บาท	89	3.83	0.67		
	20001-25000 บาท	40	3.90	0.60		
	25001-30000 บาท	38	3.89	0.66		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.99	0.75		
	รวมทั้งหมด	345	3.87	0.65		
การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.95	0.60	.53	.75
	10001-15000 บาท	86	3.90	0.72		
	15001-20000 บาท	89	3.87	0.67		
	20001-25000 บาท	40	3.83	0.50		
	25001-30000 บาท	38	3.83	0.65		
	30001 บาทขึ้นไป	35	4.01	0.58		
	รวมทั้งหมด	345	3.89	0.64		
การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.99	0.68	.83	.53
	10001-15000 บาท	86	3.81	0.67		
	15001-20000 บาท	89	3.84	0.59		
	20001-25000 บาท	40	3.96	0.52		
	25001-30000 บาท	38	3.84	0.58		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.89	0.68		
	รวมทั้งหมด	345	3.88	0.63		

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เรื่องประสิทธิผลขององค์การจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน (ต่อ)

	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	p-value
การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.84	0.56	1.11	.35
	10001-15000 บาท	86	3.89	0.61		
	15001-20000 บาท	89	3.75	0.59		
	20001-25000 บาท	40	3.84	0.49		
	25001-30000 บาท	38	3.90	0.63		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.98	0.52		
	รวมทั้งหมด	345	3.85	0.58		
การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.64	0.70	1.75	.12
	10001-15000 บาท	86	3.84	0.65		
	15001-20000 บาท	89	3.65	0.70		
	20001-25000 บาท	40	3.66	0.84		
	25001-30000 บาท	38	3.58	0.82		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.47	0.57		
	รวมทั้งหมด	345	3.67	0.71		
การให้รางวัลและพัฒนา งาน	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.53	0.76	1.44	.21
	10001-15000 บาท	86	3.47	0.79		
	15001-20000 บาท	89	3.45	0.76		
	20001-25000 บาท	40	3.63	0.81		
	25001-30000 บาท	38	3.68	0.87		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.24	0.86		
	รวมทั้งหมด	345	3.49	0.80		
การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ	ต่ำกว่า 10000 บาท	57	3.51	0.76	.72	.61
	10001-15000 บาท	86	3.56	0.80		
	15001-20000 บาท	89	3.48	0.77		
	20001-25000 บาท	40	3.30	0.66		
	25001-30000 บาท	38	3.54	0.84		
	30001 บาทขึ้นไป	35	3.59	0.91		
	รวมทั้งหมด	345	3.50	0.79		

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ ($F = 2.54, p\text{-value} = 0.03$) เนื่องจากค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้

ด้านเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ($\bar{x} = 3.81, S.D. = 0.70$) และกลุ่มที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ($\bar{x} = 3.37, S.D. = 0.76$)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การและประสิทธิผลขององค์การ

		ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ							
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
ประสิทธิผลองค์การ	Z ₁	.215**	.094	.023	.108*	.199**	.129*	.261**	.128*
	Z ₂	.173**	.111*	.169**	.232**	.334**	.247**	.170**	.035
	Z ₃	.152**	.092	.091	.296**	.385**	.300**	.204**	.161**
	Z ₄	.086	.090	.250**	.210**	.359**	.297**	.205**	.114*
	Z ₅	.111*	.095	.267**	.295**	.414**	.403**	.147**	.223**
	Z ₆	.092	.161**	.142**	.232**	.300**	.261**	.155**	.156**
	Z ₇	.149**	.090	.214**	.146**	.247**	.191**	.043	.048
	Z ₈	.090	.020	.058	.070	.254**	.219**	.089	.150**

โดยที่ * หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ** หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้วิจัยใช้อักษรย่อ ในการนำเสนอตัวแปรต่างๆในตาราง 4.28ดังนี้ โดยที่ X1 – X8 แทนแต่ละหัวข้อเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การ และ Z1 – Z8 แทนแต่ละหัวข้อเรื่องประสิทธิผลองค์การ

X ₁ =	ความน่าเชื่อถือของการส่งสาร (Credibility of Sender)
X ₂ =	ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message)
X ₃ =	บริบททางการสื่อสาร (Context)
X ₄ =	เนื้อหาของสาร (Content)
X ₅ =	ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity)
X ₆ =	ความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience)
X ₇ =	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)
X ₈ =	ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity)
Z ₁ =	เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Goal Model)
Z ₂ =	ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Resource)
Z ₃ =	การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility through Path)
Z ₄ =	การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Cultural Organization Respect)
Z ₅ =	การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in Organization Communication)
Z ₆ =	การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Correctness and Efficiency Communication)
Z ₇ =	การให้รางวัลและพัฒนางาน (Reward and Career Development)
Z ₈ =	การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Conflict Resolution)

ตารางที่ 4.31แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ (Linear association) ภาพรวมในตารางที่ 4.28พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมมีค่าอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (ระหว่าง 0 – 0.5)และมีค่าเป็นบวกทั้งหมด ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การและประสิทธิผลองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนทั้งสองด้านไปในทิศทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือของการส่งสาร (X₁)มีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Z₁)การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z₂) ผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Z₃) การให้รางวัลและพัฒนางาน (Z₇) ความ

น่าเชื่อถือของการส่งสารมีระดับความสัมพันธ์ต่ำแต่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z_5) ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดจากการวิเคราะห์พบว่าความน่าเชื่อถือของการส่งสารไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Z_4) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z_6) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Z_8)

ความน่าเชื่อถือของสาร (X_2) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z_6) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าความน่าเชื่อถือของสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z_2) ประสิทธิภาพผลด้านอื่นๆพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความน่าเชื่อถือของสาร

บริบททางการสื่อสาร (X_3) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z_2) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Z_4) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z_5) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z_6) และการให้รางวัลและพัฒนางาน (Z_7) ประสิทธิภาพผลด้านอื่นๆพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับบริบททางการสื่อสาร

เนื้อหาของสาร (X_4) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z_2) การบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Z_3) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Z_4) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z_5) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z_6) และการให้รางวัลและพัฒนางาน (Z_7) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าเนื้อหาของสารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Z_1) ประสิทธิภาพผลการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Z_8) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับเนื้อหาของสาร

ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (X_5) พบว่ามีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับทุกๆด้านของประสิทธิภาพองค์การ โดยที่ด้านการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z_5) มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.414

ความสามารถในการสื่อสาร (X_6) พบว่ามีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z_2) การบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Z_3) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Z_4) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z_5) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z_6) และการให้รางวัลและพัฒนางาน (Z_7) การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Z_8) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าความสามารถในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับเรื่องเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Z_1)

ช่องทางในการสื่อสาร (X_7) พบว่ามีระดับความสัมพันธ์ต่ำและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Z_1) การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด

(Z₂) การบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Z₃) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร (Z₄) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z₅) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z₆) จากตารางที่ 4.14 พบว่าความสามารถในการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับการให้รางวัลและพัฒนางาน (Z₇) การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Z₈)

ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (X₈) พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Z₃) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Z₅) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Z₆) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Z₈) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร (Z₁) และการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร (Z₄) ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสารพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Z₂) และความสัมพันธ์ทางสถิติกับการให้รางวัลและพัฒนางาน (Z₇)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้เครื่องมือทางสถิติตรวจสอบว่าตัวแปรทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กันมากหรือน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีโควต้าตามสัดส่วนจำนวนพนักงานตามตำแหน่งและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง และสามารถนำเสนอผลการวิจัยโดยบรรยายถึงภาพรวมของทั้งสำนักงานเทศบาลนนทบุรีได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นพนักงานปัจจุบันของสำนักงานเทศบาลนนทบุรีจำนวนทั้งหมด 345 คน แบ่งได้ตามตำแหน่ง และหน่วยงานดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามหน่วยงานและตำแหน่งงาน จำนวนทั้งหมด 345 คน

หน่วยงานทั้งหมด	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	รวมทั้งหมด
สำนักปลัดเทศบาล	21.0	2.0	26.0	49.0
สำนักงานการคลัง	14.0	1.0	11.0	26.0
สำนักการช่าง	22.0	3.0	51.0	76.0
สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	22.0	5.0	88.0	115.0
กองวิชาการและแผนงาน	10.0	1.0	5.0	16.0
สำนักการศึกษา	10.0	1.0	30.0	41.0
กองสวัสดิการสังคม	4.0	1.0	3.0	8.0
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1.0	0.0	0.0	1.0
แขวงท่าทราย	8.0	0.0	2.0	10.0
แขวงสวนใหญ่	3.0	0.0	0.0	3.0
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	115	14	216	345

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้นเป็นเวลาหนึ่งเดือน ในเดือนมีนาคม 2558 โดยกระจายแบบสอบถามไปทั้ง 10 หน่วยงาน ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ประการดังนี้

1. ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสรุปผลจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านต่างๆ ภายในเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลขององค์กร
2. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร
3. ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนนทบุรี ผู้วิจัยแบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 การประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

5.1.3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บตัวอย่างทั้งหมด 345 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 44.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.4 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ ครอบคลุมทั้งสามตำแหน่งงาน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยพนักงานจ้างมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.6 โดยส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีจำนวนประชากรมากที่สุด และคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของจำนวน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พนักงานส่วนใหญ่ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 51.3 ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีสัดส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงค่อนข้างมาก

ส่วนที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 7 ปัจจัยภายใต้ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility of Sender) ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message) บริบททางการสื่อสาร (Context) เนื้อหาของสาร (Content) ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) ความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity) อยู่ในเกณฑ์ความสำคัญระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 3.86 โดยด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) และสามารถสรุปได้ว่าพนักงานสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่องความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร รองลงมาคือเรื่องเนื้อหาของสาร ($\bar{X} = 3.84$) และความสามารถในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ โดยด้านที่มีความสำคัญต่ำสุด คือเรื่องความน่าเชื่อถือของสาร ($\bar{X} = 3.49$)

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 8 ด้านภายใต้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร (Goal Model) ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Resource) ผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility Through Put) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร (Cultural Organization Respect) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in Organization Communication) การสื่อสารองค์กรที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Correctness and Efficiency Communication) การให้รางวัลและพัฒนางาน (Reward and Career Development) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Conflict Resolution) คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 8 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ผู้วิจัยสรุปผลได้ว่าด้านผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.89$) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.87$) และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี และประสบความสำเร็จในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ส่งผลต่อความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร

จากการวิเคราะห์โดยใช้ independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องบริบททางการสื่อสาร และเรื่อง เนื้อหาของสาร โดยพนักงานเพศชายของสำนักงานเทศบาลนนทบุรี ให้ความสำคัญในเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารมากกว่าพนักงานเพศหญิงในภาพรวมผู้วิจัยได้ใช้สถิติ independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลองค์กรระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามเพศ ชายและเพศหญิง พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องประสิทธิผลองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาที่คะแนนเฉลี่ย พบว่าโดยรวมพนักงานเพศชายยังคง ให้ความสำคัญสูงกว่าเพศหญิงในทุกๆด้าน ยกเว้นเรื่องการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม และการยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร ที่พนักงาน เพศหญิงให้ความสำคัญสูงขึ้นเท่ากับพนักงานเพศชาย

จากการวิเคราะห์โดยใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิด เห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิผลการทำงานขององค์กรระหว่าง ผู้ตอบแบบสอบถามตามช่วงอายุต่างๆพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุ มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและ ประสิทธิผลองค์กรไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์โดยใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิด เห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเนื้อหาของสาร ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ความสามารถในการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร และความ ต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย กลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะให้ ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้ คือกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนเรื่อง ประสิทธิผลองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่าง กันในด้านการยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่ได้

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี รองมาคือพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

จากการทดสอบ One-way ANOVA เรื่องความแตกต่างของตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านบริบททางการสื่อสาร และความสามารถในการสื่อสาร โดยกลุ่มที่ให้คะแนนความสำคัญสูงสุดคือกลุ่มลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และข้าราชการตามลำดับ ส่วนเรื่องประสิทธิภาพการพบปะพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการให้บริการและพัฒนางานและการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่ให้คะแนนความสำคัญสูงสุดคือกลุ่มลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และข้าราชการตามลำดับ

จากการทดสอบ One-way ANOVA เรื่องความแตกต่างของประสบการณ์ทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารและด้านความสามารถในการสื่อสาร โดยกลุ่มที่ให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเรื่องความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี และกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ส่วนเรื่องความสามารถในการสื่อสารพบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ด้านประสิทธิภาพการพบปะพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านการยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น โดยทั้งสองด้านนี้กลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 21-25ปี และกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี

จากการวิเคราะห์โดยใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกๆด้าน ส่วนเรื่องประสิทธิภาพการพบปะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่กลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด และกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่สองได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั้งหมดที่เก็บข้อมูลมาในงานวิจัยครั้งนี้ ยกเว้นเรื่องอายุ ก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความแตกต่างที่พบนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงนโยบายการสื่อสาร และการทำงานต่างๆต่อไป เพื่อยกระดับการทำงานของสำนักงานเทศบาลนนทบุรีในอนาคตได้ และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานทุกระดับ

สมมติฐานที่ 2 ถือได้ว่าเป็นสมมติฐานหลักของงานวิจัยในครั้งนี้คือ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ**มีความสัมพันธ์เชิงบวก**ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ กล่าวคือ การที่องค์การมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี (ประเมินผลจากค่าเฉลี่ย) ในด้านต่างๆ ตามหลัก 7C Effective Communication ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility of Sender) ความน่าเชื่อถือของสาร (Credibility of Message) บริบททางการสื่อสาร (Context) เนื้อหาของสาร (Content) ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) ความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร (Continuity) จะมีผลทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ**ดีขึ้นเช่นกัน** โดยการประเมินด้านประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ (Goal Model) ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด (Resource) ผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility Through Put) การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ (Cultural Organization Respect) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in Organization Communication) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Correctness and Efficiency Communication) การให้รางวัลและพัฒนางาน (Reward and Career Development) และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Conflict Resolution) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานนี้โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อหาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลขององค์การในแต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation) พบว่า ความน่าเชื่อถือของการส่งสาร**มีความสัมพันธ์เชิงบวก**กับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดการผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น การให้รางวัลและพัฒนางาน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ว่าการพัฒนาหรือปรับปรุงความน่าเชื่อถือของการส่งสารให้ดีขึ้น จะช่วยให้ประสิทธิผลการทำงานขององค์การดีขึ้นเช่นกัน ในด้านเป้าหมาย การใช้ทรัพยากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างความเชื่อมั่น

ความน่าเชื่อถือของสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด และการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บริบททางการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพการให้รางวัลและพัฒนางาน

เนื้อหาของสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และการให้รางวัลและพัฒนางาน

ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การให้รางวัลและพัฒนางาน และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ

ความสามารถในการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การให้รางวัลและพัฒนางาน และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ

ช่องทางในการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น และการสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสารพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่สามในภาพรวมได้ว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน ถึงแม้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะไม่สูงมากก็ตาม (weak correlation coefficient, < 0.500) และการ

ปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารในหัวข้อย่อยต่างๆ ตามแนวคิด 7C Effective Communication ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานขององค์กรที่แตกต่างกันตามที่สรุปผลไว้ข้างต้น

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับประสิทธิผลขององค์กร กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนันทบุรีในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สำนักงานเทศบาลนันทบุรีเป็นองค์กรที่มีพนักงานเพศหญิงในสัดส่วนที่เยอะกว่าเพศชาย เป็นองค์กรที่มีพนักงานส่วนใหญ่ อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.6 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า เนื่องจากร้อยละ 62.6 เป็นพนักงานตำแหน่งพนักงานจ้างด้านประสบการณ์ทำงานพบว่าสำนักงานเทศบาลนันทบุรีเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากสัดส่วนของพนักงานมากกว่าร้อยละ 50 มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี ความหลากหลายและความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนตัวของพนักงานแต่ละคน ก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานขององค์กร โดยผู้วิจัยพบว่าในภาพรวมคะแนนความสำคัญของปัจจัยต่างๆด้านการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และประสิทธิผลการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆอยู่ในระดับดี (ค่อนข้างบ่อย ถึงบ่อยที่สุด) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนค่อนข้างต่ำ ซึ่งหมายความว่าข้อมูลมีการกระจายตัวไม่มาก และพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นที่ตรงและสอดคล้องกัน

เมื่อพิจารณาเรื่องความแตกต่างของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนตัว เช่น เพศ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยมีเพียงอายุที่พบว่าไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์กร ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ก่อนการเก็บข้อมูล เมื่อทราบถึงความแตกต่างนี้แล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาและวางแผนนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกหน่วย ทุกฝ่าย ทุกระดับ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์กรในภาพรวม

ความแตกต่างเรื่องเพศจากงานวิจัยในอดีตพบว่าเพศที่ต่างกันส่วนใหญ่มีส่งผลต่อความแตกต่างเรื่องทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้เช่นกัน จากการศึกษาพบว่าเพศชายเป็นเพศที่ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่าเพศหญิงในด้านบริบททางการสื่อสาร และด้านเนื้อหาของสารอาจเนื่องมาจากการที่พนักงานชายต้องการการสื่อสารที่เป็นทางการมากกว่าเพศหญิง

และเนื้อหาที่สื่อสารต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็นอย่างไรก็ตามความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร อาจแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละบริษัท ดังแสดงในงานของกัญญา ลลิตกุลธร (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของธนาคารทีสโก้ จำกัด และได้ผลสรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสื่อสารภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนเรื่องความแตกต่างเรื่องอายุ พบว่าพนักงานสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบดินทร์ กษมางกูร (2552, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของบริษัทไคเนอริส คลับ (ประเทศไทย) ซึ่งสรุปผลการวิจัยว่าอายุที่ต่างกันของทีมงานมีความคิดเห็นต่อเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในตอนแรก เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุมากควรจะให้ความสำคัญเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากและมีประสบการณ์เป็นกลุ่มที่ทำงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และต้องการข้อมูลและการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมอีกทั้งเป็นกลุ่มที่อาจจะไม่สามารถใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการใช้คอมพิวเตอร์หรือการส่งอีเมล จึงเน้นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารมากกว่ากลุ่มพนักงานที่อายุน้อย

ความแตกต่างเรื่องระดับการศึกษา พบว่าพนักงานสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในภาพรวม กลุ่มที่ให้ความสำคัญเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรสูงสุดคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งถือเป็นพนักงานส่วนใหญ่ในสำนักงาน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธศรี กูร์ตัน (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์ธนชาติ ที่สรุปผลได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีอาจใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อปที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารสูงๆ ได้ไม่ชำนาญ ถึงแม้ว่าจะพนักงานกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร ทางสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีอาจต้องมีการจัดการอบรม และแนะนำการใช้อุปกรณ์ให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มความชำนาญ และทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

ส่วนเรื่องความแตกต่างเรื่องตำแหน่งงานความแตกต่างเรื่องระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและความแตกต่างเรื่องประสบการณ์ทำงานของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีพบว่าก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสามด้านมีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ ตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทำงาน และยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน เนื่องจากรายได้มีปรับตัวสูงขึ้นเรื่อยๆทุกปี ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสามจึงมีผลต่อความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาที่ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าลูกจ้างประจำให้ความสำคัญเรื่องบริบทในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากอุปสรรคการสื่อสารต่างๆในสำนักงานอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ อีกทั้งเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมสำนักงานของพนักงานจ้าง ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มลูกจ้างประจำยังให้ความสำคัญเรื่องความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ความรวดเร็วในการสื่อสาร ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มข้าราชการแล้ว ลูกจ้างประจำอาจมีสิทธิมีเสียงในการแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าหรืออาจมองได้ว่ากลุ่มลูกจ้างประจำ หรือพนักงานจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับข้าราชการ ทำให้เกิดความไม่กล้าแสดงออก พูด หรือติดต่อสื่อสารได้ดีเท่าที่ควร จึงทำให้กลุ่มลูกจ้างประจำให้ความสำคัญเรื่องบริบทและความสามารถในการสื่อสารของทั้งผู้พูดและผู้รับฟังมากกว่าอีกสองกลุ่มเมื่อพิจารณาที่ประสิทธิผลขององค์การ กลุ่มลูกจ้างประจำยังคำนึงถึงเรื่องการให้รางวัลพนักงาน และการพัฒนางานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานจ้างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ระดับผลตอบแทน เงินเดือน หรือรายได้พิเศษอื่นๆของกลุ่มลูกจ้างประจำอาจได้ไม่สูงเท่าที่ควรและไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญเรื่องการให้รางวัลและพัฒนางานมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่ได้นี้ เปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบและวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันไป เช่น ผลการศึกษาของกัญญา ลลิตกุลธร (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของธนาคารทิสโก้ จำกัดที่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้นี้ เนื่องจากธนาคารทิสโก้มีประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การที่ดีและมีมาตรฐาน ทำให้ไม่พบความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นเมื่อพิจารณาเรื่องความแตกต่างของระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รวมถึงสาขาหรือพื้นที่ปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรที่ดี จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า**คุณลักษณะที่ดี 5 ประการ**ที่ได้รับคะแนนความสำคัญสูงสุดได้แก่ บุคลากรสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) บุคลากรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$) เนื้อหาและสาระของสารควรมีความเหมาะสมกับ

ระดับความสามารถในการรับรู้ และตีความ ($\bar{X} = 3.87$) ทักษะของบุคลากรในการเข้ารหัสสาร และถอดรหัสสาร ($\bar{X} = 3.87$) และการสื่อสารในองค์กรเป็นไปตามลำดับขั้นทำให้การทำงานมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจน และไม่บิดเบือน สามารถเข้าใจได้ง่าย และนำไปใช้งาน ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาที่สื่อสารกันควรจะคำนึงถึงความสามารถในการเข้าใจและตีความของผู้รับสาร เนื่องจากสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ไปจนถึงปริญญาโท ทำให้เรื่องการรับรู้และตีความมีความสำคัญอย่างมาก เช่น การสื่อสารระหว่างข้าราชการระดับสูงและพนักงานจ้างทั่วไป ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความสามารถ และทักษะในการรับรู้และตีความของผู้รับสาร การสื่อสารควรมีขั้นตอนที่เป็นระบบ เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลมีประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิผลการทำงานขององค์กรที่อยู่ในเกณฑ์ดี และถูกเห็นเป็นประจำ หรือค่อนข้างบ่อย **5 อันดับแรก** ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคม ($\bar{X} = 3.91$) บุคลากรในองค์กรมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆอยู่เสมอ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.88$) การบริการและคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน ($\bar{X} = 3.88$) บุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.87$) บุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$) จากผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสูง โดยถือเป็นวัฒนธรรมหลักขององค์กรและข้าราชการไทย การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม และการสร้างจิตสำนึกร่วมกันให้แก่พนักงานใหม่ๆถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรียังถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี และมีการสอนงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบ แบบแผน และพนักงานทำงานได้อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพผลที่ได้คือการยกระดับความพึงพอใจแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่องานราชการหรือประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการ

ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์กร**มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน** ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภวรรณ พวงไกรสร (2550) ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ควรมีการวัดและประเมินออกมาเป็นรายด้าน เนื่องจากการวัดประสิทธิผลในภาพรวมขององค์กรทำได้ยากในทางปฏิบัติ งานวิจัยนี้แบ่งการวัดประสิทธิผลการทำงานขององค์กรออกเป็น 8 ด้าน โดยหากต้องการจะเพิ่มประสิทธิผลด้านการจัดการตามเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์

องค์กร เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สิ่งที่จะต้องพัฒนาได้แก่ ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของผู้ส่งสาร เนื้อหาและความชัดเจน ช่องทางการสื่อสาร และความสม่ำเสมอในการส่งสารซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีแนวโน้มที่จะยกระดับประสิทธิผลด้านเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กรเช่นกัน

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และหาว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสารใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรทั้ง 8 ด้าน พบว่า**ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ถือว่าป็นรากฐานสำคัญ**ในการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานขององค์กร ได้แก่ ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) และความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีต้องมีนโยบายการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เป็นระเบียบแบบแผน มีเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารที่เหมาะสม เช่นการใช้คอมพิวเตอร์ อีเมล อินทราเน็ต การเขียนสารต้องมีความชัดเจน โดยบุคลากรที่มีความสามารถและเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร ต้องมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อช่วยให้การสื่อสารทำได้อย่างรวดเร็วและช่วยกันเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น หากปัจจัยด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) และความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) ได้รับการพัฒนาขึ้น ประสิทธิผลการทำงานขององค์กรที่มีแนวโน้มจะ**ปรับตัวดีขึ้นได้ดีที่สุด** คือด้านความเชื่อมั่น (Trust in organization communication) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดต่อเรื่องความชัดเจน (correlation = 0.414) และความสามารถในการสื่อสาร (correlation = 0.403)ตามลำดับ โดยพนักงานทุกคนจะมีความเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น และทำให้การปฏิบัติถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของสารที่ถูกสื่อสารภายในองค์กร สร้างโอกาสในการทำงานแบบบูรณาการ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน และมีความโปร่งใสในการติดต่อสื่อสาร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีผู้วิจัยได้ทำการสรุปและอภิปรายผล และเพื่อให้การสื่อสารและการทำงานในภาพรวมของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารในองค์กร ควรมีการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยลดระยะเวลาการติดต่อสื่อสาร และเนื้อหาของสารถูกสื่อสารออกไปได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ตัวอย่างเช่น การสนับสนุนให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (email) ในการติดต่อสื่อสารกัน เพื่อที่จะสามารถบันทึกข้อความที่ส่งต่อกันระหว่างหน่วยงาน และสามารถค้นหาข้อมูลสารต่างๆ ได้เมื่อจำเป็นต้องใช้การประชาสัมพันธ์นอกจากการใช้อีเมลแล้วยังสามารถประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินทราเน็ต (intranet) หรือหน้าเว็บไซต์ภายในขององค์กร โดยทั้งสองวิธีที่ผู้วิจัยเสนอนี้ช่วยให้การส่งต่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทำผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. ผู้บริหารองค์กรควรตรวจสอบว่าอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันนี้มีความพอเพียงหรือไม่ หากมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรจัดทำงบประมาณเพื่อซื้อเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ สำหรับพนักงานแต่ละคน นอกจากการตรวจสอบจำนวนของอุปกรณ์สื่อสารที่มีอยู่ปัจจุบันแล้ว ควรจะต้องตรวจสอบว่าอุปกรณ์ใดที่ใช้มานานแล้วและเห็นสมควรที่จะต้องเปลี่ยนใหม่ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการจัดอบรมด้านต่างๆ สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้พนักงานของสำนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์มีบุคลิก และภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น ทำให้การส่งสารต่างๆ เป็นไปอย่างน่าเชื่อถือ ทุกคนได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรซึ่งแสดงออกผ่านการสื่อสารต่างๆ และเรียนรู้การใช้อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อลดระยะเวลาการติดต่อ และส่งต่อเนื้อหาของข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำอีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรทั้งบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกที่มาติดต่องานที่สำนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์

4. ควรมีการทำประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์กรทุกปี เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร รวมถึงพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของพนักงาน และนำผลข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา และวางแผนงานนโยบายขององค์กรในปีถัดไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงานในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

1. ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถาม โดยการเพิ่มคำถามหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการทำงานขององค์กรก่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมดีขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายเชิงลึกเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์กร

2. ควรมีการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของ องค์ประกอบด้านต่างๆของ 7C Effective Communicationหรืออิทธิพลของแต่ละองค์ประกอบที่มี ต่อประสิทธิผลการทำงานขององค์กร เพื่อที่ผู้บริหารจะสามารถเรียงลำดับ และจัดสรรทรัพยากรเพื่อ ปรับปรุงการสื่อสารในด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดก่อน และก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และมี แบบแผน

3. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ เนื่องจากกลุ่ม ตัวอย่างกลุ่มนี้มีน้อยเกินไป (n=14) เมื่อเทียบกับตำแหน่งข้าราชการและพนักงานจ้าง ซึ่งขั้นต่ำควร จะมีอย่างน้อย 30 คน เพื่อให้การทดสอบสมมติฐานทางสถิติมีความถูกต้อง และแม่นยำสูงขึ้น เนื่องจากข้อมูลจะมีการกระจายตัวดีขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

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

กิตติมา ทองพราย 5638152 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

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

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. หลักการและเหตุผล

การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร เป็นหนึ่งในการบริหารที่บุคคลจะสามารถทราบความต้องการของอีกฝ่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญญาณ หรือบริบทต่างทั้ง ท่าทาง น้ำเสียงและการเคลื่อนไหว เพื่อสื่อทำให้เกิดความหมายและเกิดการรับรู้ที่ถูกต้องเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพปราศจากอุปสรรค ผลตอบสนองในการตอบรับกลับมาดำเนินไปด้วยความสำเร็จทั้งผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วย ประสิทธิภาพการสื่อสารจึงเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งถึงการสร้างพันธะสัญญาและความร่วมมือในการกิจกรรมทุกแขนงขององค์กร และการจะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายจะต้องอาศัยประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อทำให้เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนงานต่างๆและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรภาครัฐเป็นองค์กรที่ต้องให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานที่วัดจากผลตอบรับความพึงพอใจของทั้งบุคลากรในองค์กรและประชาชนภายนอก จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ในด้านการบริหาร การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและ

กัน การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่นการตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและการประสานงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารอาจนำมาใช้ในประเด็นการติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลองค์กรที่ถูกต้อง การกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์องค์กร ประสิทธิภาพตรงนี้นำมาซึ่ง การสร้างบรรยากาศการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นของทั้งบุคลากรและองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีผลการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในองค์กรและภายนอก จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ในเรื่องประสิทธิผลขององค์กรในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร และองค์การภาครัฐอย่างสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีจะสามารถพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย ตามยุทธศาสตร์องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรและคุณภาพการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ผลตอบรับของการสื่อสาร ซึ่งทุกขั้นตอนการสื่อสารจะถูกเข้าไปประยุกต์ในการบริหารจัดการงานทุกขั้นตอน ดังนั้น ประสิทธิภาพการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้การปฏิบัติงานให้เกิดศักยภาพและประสิทธิผลขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

2. 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 ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร การให้รางวัลและการพัฒนางาน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณในการเก็บข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 345 คน คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง จากทั้งหมด 10 หน่วยงาน ของสำนักงานเทศบาล

นครนนทบุรี การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอ้างอิงซึ่งประกอบด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

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

สำหรับประสิทธิผลองค์การ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิผลองค์การอยู่ในระดับมาก โดยที่การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์การ และ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดประสิทธิผลมากที่สุด 3 อันดับแรก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ t-test และ One-Way Anova พบว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง เรื่องความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ Correlation coefficient พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และส่วนใหญ่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

4. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสาร

กับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีเชิงปริมาณ ซึ่งมีเครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,511 คน

หน่วยวิเคราะห์คือ หน่วยบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 คน

การดำเนินการวิจัย คือการสร้างเครื่องมือคือแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check list ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานหน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's rating scale อ้างถึงใน กรมวิชาการ. 2545 : 61) ซึ่งมีการนำกฎของ 7C ประสิทธิภาพการสื่อสารทั้ง 7 ข้อ มาวัดระดับขององค์กร ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร 2. บริบททางการสื่อสาร, 3. เนื้อหาสาร, 4. ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร, 5.ความสามารถในการสื่อสาร, 6. ช่องทางในการสื่อสาร 7.ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลองค์กร โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert's rating scale อ้างถึงใน กรมวิชาการ. 2545 : 61) ทั้งหมด 8 ด้าน ประกอบด้วย 1.เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์กร, 2. ใ้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด, 3.การผลิตและบริการตามความรับผิดชอบของสังคม, 4. การยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร 5. การสร้างความเชื่อมั่นองค์กร ,6. ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร,7.การให้รางวัลและการพัฒนางาน , 8. การแก้ปัญหาคัดแย้งระหว่างองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอิสระ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for windows 20.0) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำค่าที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติวิเคราะห์

2. สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือ ประสิทธิภาพการสื่อสารและตัวแปรตามคือประสิทธิผลองค์กร โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) รวมถึงการทดสอบ t-test และ One-way ANOVA เพื่อหาความแตกต่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลขององค์กร โดยทดสอบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01

5. ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 345 คน จาก 10 หน่วยงาน ของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า โครงสร้างตำแหน่งงาน สามารถจำแนกได้เป็นสามตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการสื่อสาร

จากการสำรวจข้อมูลพบว่า สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการสื่อสารหัวข้อต่างๆจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือด้านเนื้อหาของสาร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.64) ด้านความสามารถในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.52) ด้านช่องทางในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.74) ด้านบริบททางการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.74) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.70) ด้านความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.76) และความน่าเชื่อถือของสาร ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ประสิทธิผลองค์การ

ด้านประสิทธิภาพองค์การ พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การหัวข้อต่างๆจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือด้านการผลิตและบริการตามความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ การยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.66) ใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.65) การสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.58) การสื่อสารองค์การที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.71) เป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. 0.79) และ การให้รางวัลและพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของข้อมูลประชากรศาสตร์

จากการทดสอบทางสถิติโดยใช้ t-test และ F-test ในภาพรวมพบว่าความแตกต่างเรื่องเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเรื่องอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารด้านบริบททางการสื่อสารและเนื้อหาของสาร แต่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเรื่องประสิทธิผลองค์การ อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารด้านเนื้อหาของสาร ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร ความสามารถในการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสาร และความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการส่งสาร ส่วนเรื่องประสิทธิผลองค์การพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การเพียงด้านเดียว ตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารด้านบริบททางการสื่อสารและความสามารถในการสื่อสาร ส่วนเรื่องประสิทธิผลองค์การ แตกต่างกันด้านการให้รางวัลและพัฒนางานและด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์การ ประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่อง

ประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสารและด้านความสามารถในการสื่อสาร ส่วนเรื่องประสิทธิผลองค์การพบว่าแตกต่างกันในด้านการยึดมั่นวัฒนธรรมองค์การและด้านการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น รายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร แต่พบความแตกต่างเรื่องประสิทธิผลองค์การ ด้านเป้าหมายตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์องค์การ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมมีค่าอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (ระหว่าง 0 – 0.5) และมีค่าเป็นบวกทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนทั้งสองด้านไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เมื่อพิจารณาขนาดของค่า correlation ที่ได้พบว่าด้านความชัดเจนของสารและผู้ส่งสาร (Clarity) และความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิผลองค์การทั้ง 8 ด้าน และมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่น (Trust in organizational communication) สูงที่สุด

6. ข้อสรุป

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเป็นองค์กรที่มีความหลากหลาย และเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากมากกว่าร้อยละ 50 มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี ความหลากหลายและความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนตัวของพนักงานแต่ละคน ก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานขององค์กร โดยผู้วิจัยพบว่าในภาพรวมคะแนนความสำคัญของปัจจัยต่างๆด้านการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และประสิทธิผลการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆอยู่ในระดับดี (ค่อนข้างบ่อย ถึงบ่อยที่สุด) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนค่อนข้างต่ำ ซึ่งหมายความว่าข้อมูลมีการกระจายตัวไม่มาก และพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นที่ตรงและสอดคล้องกัน

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าความแตกต่างเรื่องเพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ทำให้ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การแตกต่างกันไป ผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า

เพียงอายุที่ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาความแตกต่างเรื่องเพศสอดคล้องกับงานวิจัยกัญญา ลลิตกุลธร (2554) โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเรื่องความแตกต่างของอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่มีความแตกต่างเรื่องความคิดเห็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของบดินทร กษมางกูร (2552) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลองค์กรของบริษัทไคเนอรัส คลับ ประเทศไทย ผลการศึกษาเรื่องความแตกต่างเรื่องการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิศา คุร์ตัน (2549) ที่พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับเรื่องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารธนชาติ กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีอาจใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารสูงได้ไม่ชำนาญ ถึงแม้ว่าจะพนักงานกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร ทางสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีการจัดการอบรม และแนะนำการใช้อุปกรณ์ให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มความชำนาญ และทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่วนเรื่องความแตกต่างเรื่องตำแหน่งงาน ความแตกต่างเรื่องระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน และความแตกต่างเรื่องประสบการณ์ทำงานของพนักงานสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่าก่อให้เกิดความแตกต่างเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าลูกจ้างประจำให้ความสำคัญเรื่องบริบทในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ในสำนักงานอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ อีกทั้งเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อม สำนักงานของพนักงานจ้าง ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มลูกจ้างประจำยังให้ความสำคัญเรื่องความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ความรวดเร็วในการสื่อสาร ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มข้าราชการแล้ว ลูกจ้างประจำอาจมีสิทธิมีเสียงในการแสดงความคิดเห็นน้อยกว่าหรืออาจมองได้ว่ากลุ่มลูกจ้างประจำ หรือพนักงานจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับข้าราชการ ทำให้เกิดความไม่กล้าแสดงออก พูด หรือติดต่อสื่อสารได้ดีเท่าที่ควร จึงทำให้กลุ่มลูกจ้างประจำให้ความสำคัญเรื่องบริบทและความสามารถในการสื่อสารของทั้งผู้พูดและผู้รับฟังมากกว่าอีกสองกลุ่ม เมื่อพิจารณาที่ประสิทธิผลขององค์กร กลุ่มลูกจ้างประจำยังคำนึงถึงเรื่องการให้รางวัลพนักงาน และการพัฒนางานสูงกว่ากลุ่มข้าราชการและพนักงานจ้างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ระดับผลตอบแทน เงินเดือน หรือรายได้พิเศษอื่นๆ ของกลุ่มลูกจ้างประจำอาจได้ไม่สูงเท่าที่ควร และไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญเรื่องการให้รางวัลและพัฒนางานมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่ได้นี้ เปลี่ยนแปลงไปตาม

รูปแบบและวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน ไปดังที่ได้อภิปรายไว้ในงานวิจัยของกัญญา ลลิตกุลธร (2554)

คุณลักษณะของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรที่ดี จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่าคุณลักษณะที่ดี 5 ประการที่ได้รับคะแนนความสำคัญสูงสุดได้แก่ บุคลากรสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและอย่างชัดเจน บุคลากรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน เนื้อหาและสาระของสารควรมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถในการรับรู้ และตีความทักษะของบุคลากรในการเข้ารหัสสาร และถอดรหัสสาร และการสื่อสารในองค์การเป็นไปตามลำดับขั้นทำให้การทำงานมีความชัดเจน ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจน และไม่บิดเบือน สามารถเข้าใจได้ง่าย และนำไปใช้งาน ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาที่สื่อสารกัน ควรจะคำนึงถึงความสามารถในการเข้าใจและตีความของผู้รับสาร เนื่องจากสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีไปจนถึงปริญญาโท ทำให้เรื่องการรับรู้และตีความมีความสำคัญอย่างมาก

ด้านประสิทธิผลการทำงานขององค์กรที่อยู่ในเกณฑ์ดี และถูกเห็นเป็นประจำ หรือค่อนข้างบ่อย 5 อันดับแรก ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยองค์กรต้องคำนึงถึงจริยธรรมและสังคม บุคลากรในองค์การมักขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆอยู่เสมอ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา งาน การบริการและคุณภาพโดยผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่พอใจสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน บุคลากรตระหนักถึงการทำงานอย่างถูกวิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน บุคลากรสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน จากผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสูง โดยถือเป็นวัฒนธรรมหลักขององค์กรและข้าราชการไทย การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรียังถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีการทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีแบบแผนเพื่อสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภวรรณ พวงไกรสร (2550) ที่ชี้แนะทางการวัดประสิทธิผลองค์การว่าควรมีการวัดและประเมินออกมาเป็นรายด้าน เนื่องจากการวัดประสิทธิผลในภาพรวมขององค์กรทำได้ยากในทางปฏิบัติ เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารที่ถือได้ว่าเป็นรากฐานสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานขององค์กร ได้แก่ ความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) และความสามารถในการ

สื่อสาร (Capability of Audience) สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีต้องมีนโยบายการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เป็นระเบียบแบบแผน มีเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารที่เหมาะสม เช่นการใช้คอมพิวเตอร์ อีเมล อินเทอร์เน็ต การเขียนสารต้องมีความชัดเจน โดยบุคลากรที่มีความสามารถและเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร ต้องมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อช่วยให้การสื่อสารทำได้อย่างรวดเร็ว และช่วยกันเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากปัจจัยด้านความชัดเจนของสารและผู้สื่อสาร (Clarity) และความสามารถในการสื่อสาร (Capability of Audience) ได้รับการพัฒนาขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรที่มีแนวโน้มจะปรับตัวดีขึ้นได้ดีที่สุด คือด้านความเชื่อมั่น (Trust in organization communication) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดกับสองปัจจัยดังกล่าว หากพนักงานทุกคนจะมีความเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น และทำให้การปฏิบัติถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของสารที่ถูกสื่อสารภายในองค์กร สร้างโอกาสในการทำงานเชิงบูรณาการ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยลดระยะเวลาการติดต่อสื่อสาร และเนื้อหาของสารถูกสื่อสารออกไปได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ผู้บริหารองค์กรควรตรวจสอบว่าอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันนี้มีความพอเพียงหรือไม่ หากมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรจัดทำงบประมาณเพื่อซื้อเพิ่มเติม ทางสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีควรมีการจัดอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้พนักงานของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีมีบุคลิก และภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะสุดท้ายคือการทำประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานขององค์กรทุกปี เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร รวมถึงพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของพนักงาน และนำผลข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนา และวางแผนงานนโยบายขององค์กรในปีถัดไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถาม โดยการเพิ่มคำถามหรือตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับประสิทธิภาพการสื่อสาร และประสิทธิผลการทำงานขององค์กร ก่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมดีขึ้น ควรมีการใช้สถิติอื่นๆ เช่น การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและได้ผลที่นำไปใช้พัฒนาองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ท้ายสุดคือการเพิ่มขนาดตัวอย่างให้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ผล เพื่อให้ผลสถิติที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

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)

EXTENDED SUMMARY

1. Principles and reasons

Communication is a very important factor of every organization and is a method of administration which enables people to know need of other people, exchange opinions, or create mutual understanding by speaking, signal, or various contexts on gesture, tone, and movement to bring about correct meaning and perception, efficient communication without obstacles, and success both on organizational operational results and relationship between organizational personnel. Communication efficiency is, therefore, a very important factor which brings about commitment and cooperation in organizational activities. Organizational success depends on communication efficiency to bring about integration between various sections. Governmental organizations which have to provide services for people have to think of operational quality and effectiveness measured by response and satisfaction of organizational personnel and outside people. Communication efficiency is relevant to organizational effectiveness. As for management, communication brings about the same understanding and enables personnel to exchange opinions. Communication can be used in several activities of the organizations such as decision-making, creation of

specific expertise, creation of organizational progress and development, and control and coordination. Communication efficiency may be used for following up reports, correctly analyzing organizational information, and determining organizational vision and objectives. This efficiency brings about creation of work atmosphere and organizational culture and satisfies personnel and the organizations. As performances of Nonthaburi Municipality Office are internally and externally acceptable, the researcher was interested to additionally did a research on the organizational effectiveness in the issue of relationship between communication efficiency and organizational effectiveness. If Nonthaburi Municipality Office wants to successfully develop itself according to its goals and strategies, it has to efficiently develop personnel and communication quality on communication process, communication method, and communication response. As every communication step is applied in every step of management, communication efficiency is an important tool which brings about operational potential and achievement of organizational effectiveness according to the goals.

2. 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, capacity 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.

3. Research objectives

1. To study communication efficiency and organizational effectiveness of Nonthaburi Municipality Office and compare difference between communication efficiency and organizational effectiveness of Nonthaburi Municipality Office classified by personal characteristics.
2. To study relationship between communication efficiency and organizational effectiveness of Nonthaburi Municipality Office.

4. Research methodology

This quantitative research aimed to study communication efficiency and organizational effectiveness classified by personal characteristics and study relationship between communication efficiency and organizational effectiveness. The case study was Nonthaburi Municipality Office. The questionnaires were used for collecting data.

Populations for this research were 2,511 people working in Nonthaburi Municipality Office.

Analysis unit was personnel unity consisting of civil servants, permanent employees, and hired staffs.

After using Taro Yamane Method with reliability of 95% and error of 0.05, the researcher received the sample group of 345 people.

The researcher did the research by creating the questionnaire divided into four parts as follows:

Part 1 was general information of respondents. The check-list questionnaire consisted of position, gender, age, education, agency, work experience, and monthly incomes.

Part 2 was the Likert's rating scale questionnaire (cited in Department of Technical Affairs. 2002: 61) about communication efficiency. 7C's Communication Theory used for this research consisted of 1) Credibility of Sender and Message, 2) Context, 3) Content, 4) Clarity, 5) Capability of Audience, 6) Channel, and 7) Continuity

Part 3 was the Likert's rating scale questionnaire (cited in Department of Technical Affairs. 2002:61) about organizational effectiveness in eight aspects consisting of 1) Goal Model, 2) Resource, 3) Social Responsibility Throughput, 4) Cultural Organization Respect , 5) Trust in Organization Communication, 6) Correctness and Efficiency of Data/ information, 7) reward and career development, and 8) Conflict Solution Organization

Part 4 was the open-ended questionnaire used for expressing recommendations and opinions.

After examining completeness of the returned questionnaires, the researcher used the following SPSS for windows to analyze data:

1. Descriptive statistics used for explaining data of the sample group consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The obtained values were used for analyzing data with analytical statistics.

2. Analytical statistics were used for finding relationship between an independent variable on communication efficiency and a dependent variable on organizational effectiveness by Correlation Coefficient analysis, including t-test and One-Way ANOVA for finding difference in demographic data affecting opinions of respondents on communication efficiency and organizational effectiveness. The researcher tested statistical significance at the level of 0.05 and 0.01.

5. Research Results

Respondents

All questionnaires were collected from 345 people from 10 agencies from Nonthaburi Municipality Office and was found that most employees were women aged 30-39 own a bachelor's degree or equivalent. Personal income per month 15,000 - 20,000 baht or 5 years work experience. less than the jobs Can be classified into three positions Most of the staff employed civil servants and employees respectively.

Effective Communication

The survey revealed that: Office of Nonthaburi Municipality had an average efficiency of communication within the organization level. By the effective communication of topics from high to low, below. One is the clarity of the message and the messenger . ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.51$) , followed by the content of the substance ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.64$) , the ability to communicate ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.52$) , the channels of communication. ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.74$) in the context of communication ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.74$) , the credibility of the messenger ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.70$) and the continuity and consistency . the Messenger ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.76$) and reliability of the compounds ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.71$) , respectively.

Organizational Effectiveness

Organizational Performance The average organizational effectiveness remained high. By the organizational effectiveness of topics from high to low, below. One is the production and service social responsibility ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.64$) , followed by adhering Cultural Organization ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.66$) resource optimization ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.65$) communications that build trust . ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.58$) communications organization , accurate and efficient ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.71$) targeted by the strategy and vision organization ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.75$) solutions. the conflict between Organization ($\bar{X} = 3.50$, $SD 0.79$) and rewarding and Development ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.80$) , respectively.

Test the difference in demographic data

From a statistical test by using t-test and F-test as a whole , the difference in sex . Education, job experience . And disposable income per month. The respondents had different opinions about effective communication and organizational effectiveness was statistically significant at the 0.05 level, which is consistent with the hypothesis. The Age Found that respondents of different ages. There are different opinions about effective communication and organizational effectiveness at 0.05 inconsistent with the hypothesis research setting.

Male respondents were males and females have different opinions about effective communication, communication context and content of the substance. But there are different opinions about organizational effectiveness, found that respondents aged between different opinions about different communication efficiency and organizational effectiveness . The study found that respondents with different levels of education have different opinions about effective communication. The content of substances The clarity of the message and the messenger. Ability to communicate Channels of communication and the continuity and consistency of messaging. As for the organizational effectiveness review found that the difference in culture, adhering only the jobs. Respondents were asked to rank different opinions about different context, effective communication, communication and communication capabilities.

As for the organizational effectiveness different aspects of reward and development work and to resolve conflicts between organizations. Work experience was found that respondents with different experiences, different opinions about effective communication. The clarity of the message and the messenger, As for the different organizational effectiveness in terms of adherence to organizational culture and communication to build trust . Personal income per month Found that respondents who have different opinions about effective communication was no different . But there were differences in organizational effectiveness .The goal of the strategy and vision for the organization.

Test the relationship between effective communication and organizational effectiveness.

The analysis of the correlation coefficient (Correlation Coefficient) found that the correlation Overall, the value was low to moderate (between 0 - 0.5), and all were positive. This means to effective communication and organizational effectiveness. There was a positive relationship to each other. And respondents tend to give the two sides in the same direction. This is consistent with the hypothesis that the researchers set. Considering the magnitude of the correlation that has been found that the clarity of the message and the messenger (Clarity), and the ability to communicate (Capability of Audience) are positively correlated significantly with the development of organizational effectiveness 8 side ,and associated with communication , build trust (Trust in organizational communication) high .

6. Discussion of research results

Office of Nonthaburi Municipality was committed and diverse. And organizations with expertise. Because more than 50 percent experience no less than 10 years, the diversity and the different profile of each employee . Causing differences in opinion on the efficiency and effectiveness of the organization.

The researchers found that as a whole for the importance of various factors in the communication level, effectiveness of the organization in various fields at a

good level. (Quite often Most often) the standard deviation of scores quite low . This means the data is not fragmented .And most employees are matching and consistent.

Demographic data The difference of sex education, job experience and personal income per month . Of respondents made comments on the performance communication and organizational effectiveness varies. Statistical analysis showed that only age that does not cause a difference of opinion of the respondents. The study of gender differences consistent with research Lalit Kulthorn Kanya (2011) by males tend to focus on effective communication significantly higher than female. As for the difference in age of the respondents showed no differences in opinion. And consistent with the research of the Kasama District arrow Gurnee (2009), a study of the organizational effectiveness of the company Diners Club Thailand.

Results of the study of different subjects.Consistent with the research of random check microscopy Pastor Martin Cooper (2006) found that education level is associated with the use of communications technology to enhance communication within the organization of the National Bank. Group employees with lower education degree may use a communication device such as a computer with high- tech communications amateurish. Although employee was to focus on effective communication. The Office of Buri Municipality should be train and recommended the use of devices to employees to enhance their expertise. The communication and organization run smoothly .

As for the distinction of tenure. The differences in personal income per month,and differences in the work of the Office of Nonthaburi Municipality. That caused the differences in the efficiency of communication and organization effectiveness significantly. The study found that employees focused on the context of the communication . The communication device in the office may not only meet the needs of employees with permanent position. The atmosphere or environment.Office employees should be improved to promote communication efficiency.

Group employees also featured the ability to communicate which comprises contacting collaboration with other agencies. The speed of communication,the freedom to express opinions. As compared with the previous commissioner, Employees may have rights to review or less can be considered regular employees. employees with low levels of education than the government.

It was not assertive or to communicate as well as they should. Thus enabling employees to focus on the context and the ability to communicate both the speaker and listener than the other two groups. Considering the effectiveness of the organization Group employees also take into account the reward employees. And the development of higher officials and employees significantly. The yield of the salary or other income of the employees may not be high enough. And not enough to live on. It is a group that cares about the most rewarding and development. However, the findings did this. Change the style and culture that varies as discussed in the research of Lalit Kulthorn Kanya (2011) .

Characteristics of effective communication, good organization. Data from a sample of Nonthaburi Municipality. A nice feature found five ways to receive the highest priority. Staff can provide information and clearly. Personnel have a clear understanding of the information received during operation. The content and substance of the matter should be appropriate to the level of awareness. And interpretation skills of personnel in coding substances. And decrypt the messages And organizational communication, according to the order. Thus resulting in a clear order from the data we can see that most employees want to get information that is clear. And no distortion Easy to understand And deployed Compliance effectively The content of the communication should take into account the ability to understand and interpret the receivers. The Office of Nonthaburi Municipality employees with lower levels of education, from undergraduate to masters. Making matters of perception and interpretation are very important.

The effectiveness of the organization is in good shape. And was regularly seen or, quite often, the top 5, including its social responsibility to consider the ethical and social organizations. People in organizations typically seek cooperation from my colleagues in the department always. To help solve problems Service and quality by portfolio and the performance of the organization is satisfied for the people who come into contact work. Personnel awareness of the work the right way to be more productive in the workplace. This experience personnel The specialists working for the colleagues clearly. As a result, it could be seen that the Nonthaburi Municipality is an organization with high social responsibility. It was the culture of the organization and Thailand . Internal communication about the culture. Nonthaburi Municipality was

regarded as the organizations working together. Mutual aid Mutual exchange of experience The work of the organization is structured to satisfy the people who use the service.

Effective communication and organizational effectiveness of the Office of Nonthaburi Municipality has found a positive relationship with each other. This was consistent with the research of Supawan bunch Krisorn (2007) the guidance for measuring organizational effectiveness should be measured and assessed to each aspect . Due to measure the effectiveness of the organization as a whole is difficult in practice. Considering the correlation coefficient . Found that effective communication is regarded as fundamental to improving the effectiveness of the organization, including the clarity of the message and the messengers (Clarity), and the ability to communicate (Capability of Audience) Municipality Nonthaburi need a policy change. Communication between agencies formalize. With the right communication tools and devices. As the use of computers, e-mail, intranet, writing must be clear. By personnel who have the ability and understanding of the purpose of the content you want to communicate.

There must be collaboration between agencies to communicate quickly. And helped to propose ways to fix the communications systems more effective . If the clarity of the message and the messengers (Clarity) , and the ability to communicate (Capability of Audience) has been developed . The effectiveness of the organization is likely to improve the most. Is Confidence (Trust in organization communication) with the highest correlation coefficient with two such factors. If all employees will have greater confidence in the organization . And makes it practical for the intended application of a substance is communicated within the organization. Create job opportunities for integration . Build mutual trust between agencies .

7. Research Recommendations

Recommended for executives

The research presented an approach to improve communication within the organization to be more efficient. or by using the right technology. To reduce the time of

communication. And the content of the substance was communicated accurately and precisely. Corporate executives should be ensured that the communications equipment used in the operation was now self-sufficient or not. If there was not enough demand. the budget to buy more. The Office of Nonthaburi Municipality should provide training to employees at all levels. Whether it was a matter of personality corporate culture to communicate effectively and efficiently. Including the use of computers or equipment for internal communications. The objective was to help the staff of the Office of Nonthaburi Municipality personalities. And look even better .The final recommendation was to evaluate the effectiveness of communications and the effectiveness of the organization every year, In order to understand the current situation of the organization, the communication behavior of employees. The resulting data were used to develop corporate policy and planning in the next year.

Recommendation for future research .

The query could be improved by raising questions or variables on the behavior of employees, and more. In order to be analyzed together with effective communication. And effectiveness of the organization Contributes to an understanding of a better overview. It should have used other statistics such as regression analysis (Regression Analysis) to analyze the data and results used to develop the organization even better .Lastly, the sample size was large enough to analyze the results. The results had a statistical precision and reliability even further.

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. ชื่อเรื่อง, วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร / กริช สืบสนธิ์. พิมพ์
ลักษณะ, [กรุงเทพฯ]: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537
- แกรี่ ี กวานซ์ (เขียน) ผศ. บุญเลิศ วงศ์พรหม (แปล). (2551). การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
Communicating Effectively. พิมพ์ครั้งที่ 1 มีนาคม 2551 กรุงเทพมหานคร:
จาระไน แกลดโกศล ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล” ในเอกสารการสอนชุดวิชาหลัก และทฤษฎี
การสื่อสาร เล่ม 2 หน่วยที่10 สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จิราภรณ์ สว่างเนตร. (2544). ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
- จินดาอักษรณ์ วัฒนสินธุ์ , 2530, การบริหารและการพัฒนาองค์กร.หน้า 243)
- ชาย. โพธิ์สถา. (2549). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
อมรินทร์พริ้นติ้ง
- ชื่อนิจิตต์ แจ็งเจนกิจ. 2001. สุดยอดของดร๊อคเกอร์: The Essential Drucker
- เซอร์โต ซามูเอล ซี.(2549).การจัดการสมัยใหม่. แปลและเรียบเรียงโดย พัทธนี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์
ปิงเมือง และสมศรี
- ทองใบ สุดซารี . (2542) วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์.พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธ ธนવી บุญลือ .(2532) . “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน” หน่วยที่ 11 ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลัก
และทฤษฎีการสื่อสาร.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์ (2542, พฤติกรรมบุคคลในองค์กร .กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช หน้า 314)
- ปรมะ สตะเวทิน .(2549) หลักนิติศาสตร์.กรุงเทพฯ :คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
พัชณี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และสมศรี สิริไหวประพันธ์ . 2553. แปลและเรียบเรียงจาก
Samuel C,Certo. Modern Management. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์สัน เอ็ด
ดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- พัชรี เขยจรยา .(2541) .แนวคิดหลักนิติศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.

- พัชรานักரா . 2550. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา, (2542), ทฤษฎีองค์การสาธารณะ กรุงเทพฯหน้า 60)
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา . (2548) จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
- พยอม วงศ์สารศรี. ชื่อเรื่อง, องค์การและการจัดการ = Organization & management / พยอม วงศ์สารศรี. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529), การประเมินประสิทธิผลขององค์การ กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์ หน้า 65)
- มัลลิกา ดันสอน .(2544) พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์
- มัทมาพ สุวรรณเรือง. (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ: กรุงเทพฯ:โอเดียนสโตร์. หน้า 24-27
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540) “องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 . หน้า 134-140.พิมพ์ครั้งที่ 13.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539) .พจนานุกรม พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วันชัย มีชาติ .(2548) . พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547) . การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- วิโรจน์ โสวัณณะ. (2545). คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต. กรุงเทพฯ : สำนักงานนิเทศสารโลกทิพย์.
- สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ (2553). สัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมยศ นาวิการ .(2544) การติดต่อสื่อสารขององค์การ.กรุงเทพฯมหานคร: บรรณกิจ 1991 จำกัด.

เสนาะ ดิยาวี . (2538). การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
สมิหรา จิตตลดากร . (2546) ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร
สัมฤทธิ์ ศสมศักดิ์ .(2548) หลักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: หจก.เว็ลด์เทรด ประเทศไทย .

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หมวดหลัก: ประชาสัมพันธ์ หมวด: ข่าวสาร จากกรมการปกครอง 2555.

แหล่งที่มา <http://www.dopa.go.th/index.php/information/news/362-2012-11-30-07-54-04>

หมวดรางวัลและเกียรติยศ จากสถาบันพระปกเกล้า 2549.

แหล่งที่มา <http://www.tlg.rmutt.ac.th/data/index.php>

อัครพร อังกินันท์, (2546), หน้า 228 .การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร.กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม
อาชีพ เกษตรศาสตร์

อรุณ รักธรรม .2526 พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

Carl I. Hovland. Irving L.Janis, and Harold H. Kelly, Communication and Persuasion. (New Haven: Yale University Press, 1953. Pg.12

David K. Berlo. The Process of Communication (NewYork: Holt, Rinchart and Winston. Inc.1960, Pg. 7.

George A. Miller,“Language and Communication”,Newyork: Mcgraw-Hill,1951 ,Pg.6

George Gerbner, “ Journal of Communication, 16 June 1996 Pg.102.

Harvard Business Essentials Series. 2003. Managing change and transition. Boston, MA : Harvard Business School Press

Kieth Davis. 1967. Human Relation at Work. New York: McGraw-Hill Co..

Miles, R.E., Snow, C.C., 1978. Organizational strategy, structure and process. McGraw-Hill, New York.

Thayer Lee O. 1961. Adminitrative Communication. Homewood, III: Richard D. Irwin.

Warren W. Weaver in Claude E.Shannon and Warren W. Weaver. The Mathematical Theory of Communication: University of Illinois Press, 1949 .Pg.5

Willbur Schramm, “Nature of Communication Between Humans” , The Process and Effects of Mass Communication Wibur Schramm and Donald F. Roberts eds. (Urbana, II: University of Illinois Press, 1974 Pg.13.)

ภาคผนวก



Certificate of MU-SSIRB Approval

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Certificate of Approval No.: 2015/021.2601
MU-SSIRB No.: 2015/030 (B2)
Title of Project: THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMMUNICATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS, CASE STUDY OF NONTHABURI MUNICIPALITY
Principal Investigator: Miss Kittima Thongprai
Name of Institution: Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Approval includes: 1) MU-SSIRB Submission form version received date 29 December 2014
2) Participant information sheet for Questionnaire version date 29 December 2014
3) Informed consent form version 29 December 2014
4) Questionnaire Guideline version received date 29 December 2014

The Committee for Research Ethics (Social Sciences) is in full compliance with International Guidelines of Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval: January 26, 2015
Date of Expiration: January 25, 2016

Chairman Head of the Institute

(Emeritus Professor Dr. Santhat Semsri) (Assoc. Prof. Dr. Wariya Chinwanno)
Dean of Faculty of Social Sciences and Humanities

Office of The Committee for Research Ethics (Social Sciences), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel.(662) 441 9180 Fax.(662) 441 9181
Website: www.mu-ssirb.com ; e-mail: mussirb310@gmail.com



เอกสารแจ้งผู้เข้าร่วมการวิจัย (สำหรับการตอบแบบสอบถาม)
(Participant Information Sheet)

คำชี้แจง

ในเอกสารนี้อาจมีข้อความที่ท่านอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ โปรดสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้แทนให้ช่วยอธิบายจนกว่าจะเข้าใจดี ท่านจะได้รับเอกสารนี้ 1 ฉบับ นำกลับไปอ่านที่บ้านเพื่อปรึกษาหรือกับญาติพี่น้อง เพื่อนสนิทของท่าน หรือผู้อื่นที่ท่านต้องการปรึกษา เพื่อช่วยในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย

ชื่อโครงการ	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี
ชื่อผู้วิจัย	น.ศ. กิตติมา ทองพราย
สถานที่ทำงาน	บ. ไทย ไบโอแก๊ซ เอ็นเนอร์จี จำกัด
หมายเลขโทรศัพท์	080 449 7539
สถานที่วิจัย	สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี 139 หมู่ 8 ถนนรัตนวิบูลย์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี 11000

ข้อมูลโครงการวิจัยโดยย่อ

โครงการวิจัยนี้ทำขึ้น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับ ประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือ ทำให้ทราบ และสามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาการสื่อสารที่องค์กรพึงประสงค์ สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อที่จะนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร ข้าราชการและบุคลากรทุกภาคส่วน และทุกองค์กรที่จะปฏิบัติงานให้เกิดทั้งประสิทธิผลต่องานและองค์กรทุกแขนง

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะเป็นบุคลากร ในสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งสิ้น 345 คน ระยะเวลาที่จะทำวิจัยทั้งสิ้น 7 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2558 ถึง พฤษภาคม 2558

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว จะมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยจะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับ ประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 นาที ซึ่งคำถามมีทั้งหมด

ลักษณะแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปและเกี่ยวกับรายละเอียดของลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

ในส่วนที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการวัด



ระดับของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549: 152-153)

5 หมายความว่า มากที่สุด

4 หมายความว่า มาก

3 หมายความว่า ปานกลาง

2 หมายความว่า น้อย

1 หมายความว่า น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อการเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร

สำหรับการกระจายและส่งคืนแบบสอบถามจะทำโดยทางผู้วิจัยจะประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลนครนทบุรี เพื่อเก็บรวบรวมชุดแบบสอบถามทั้งหมด ก่อนส่งคืนผู้วิจัยโดยจะเดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

ข้อมูลเกี่ยวกับการปกป้องสิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะใช้รหัสแทนชื่อและข้อมูลส่วนตัวของท่านในการบันทึกข้อมูล และจะดำเนินการทำลายข้อมูลตลอดจนข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของท่านภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย เวลา 6 เดือน

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัย ท่านอาจรู้สึกอึดอัด หรืออาจรู้สึกไม่สบายใจอยู่บ้างกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล และไม่มีการแสดงชื่อหรือที่อยู่ของท่านแต่อย่างใด แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของท่านจะมีเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ คือ นักวิจัย หรืออาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบได้ความถูกต้อง เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย สถาบัน หรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ คณะกรรมการจริยธรรมฯ เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบโดยรวดเร็วไม่ปิดบัง

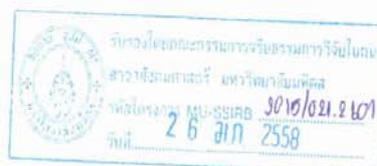
หากท่านมีข้อข้องใจที่จะสอบถามเกี่ยวข้องกับกรวิจัย ท่านสามารถติดต่อไปยัง น.ศ. กิตติมา ทองพราย เบอร์โทรศัพท์ 080 4497539 ได้ตลอดเวลา



โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2441 9180 โทรสาร 0 2441 9181 หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อกับประธานคณะกรรมการจริยธรรมฯ หรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยนี้ ครบถ้วนแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้เข้าร่วมวิจัย
(.....)
วันที่.....



หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยที่ได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

ข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย			
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....			
ข้าพเจ้าชื่อ		อายุ	ปี
อยู่บ้านเลขที่		ถนน	
ตำบล/แขวง		อำเภอ/เขต	
จังหวัด		รหัสไปรษณีย์	
หมายเลขโทรศัพท์			

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วม โครงการวิจัยเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี
--	--

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัยรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัยและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขหากเกิดอันตราย โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิที่ข้าพเจ้าจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อข้าพเจ้าที่จะได้รับในอนาคตและยินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าที่ได้รับจากการวิจัย แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

หากข้าพเจ้ามีข้อข้องใจที่จะสอบถามเกี่ยวข้องกับการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถติดต่อไปยัง นางสาว กิตติมา ทองพราว เบอร์โทรศัพท์ 080-4497539 ได้ตลอดเวลา

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2441 9180 โทรสาร 0 2441 9181 หากข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ข้าพเจ้าสามารถติดต่อกับประธานคณะกรรมการจริยธรรมฯ หรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ..... ผู้เข้าร่วมวิจัย ลงชื่อ..... ผู้ให้ข้อมูลและขอความยินยอม
(.....)
วันที่..... วันที่.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาว กิตติมา ทองพราย

วัน เดือน ปีเกิด

31 ตุลาคม 2529

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2558 มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

พ.ศ.2556 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คณะนิเทศศาสตร์ สำเร็จการศึกษา

ปริญญาโทนิเทศศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชาประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาด

พ.ศ.2551 มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะศิลปศาสตร์

สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 412/2 ซ.สีน้ำเงิน ถ.ประชาราษฎร์สาย1

แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กทม.10800

ที่ทำงาน

บ. ไทย ไบโอแก๊ซ เอ็นเนอร์ยี จำกัด

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ผู้จัดการฝ่ายบริหารสำนักงาน