

รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงาน
ของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออก ประเทศไทย
Communication's Pattern Relating Work Efficiency Within Government
Organization: A Case Study Of Police stations in the eastern region of
Thailand

ทัชชกร สัมมะสุต* ปิยะดา อุกะโชค วารุณี ต้นติววงศ์วาณิช วราภรณ์ ด่านศิริ บุศยรินทร์ กองแก้ว
Touchakorn sammastut*, Piyada Ukachoke, Warunee Tuntiwongwanich, Warapon Dansiri,
Busthsayarinth Kongkaew

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา^{*.2,3,4,5}
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus
ajgolfmk@hotmail.com

Received: July 10, 2022

Revised: September 13, 2022

Accepted: October 10, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออก ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออก ประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 402 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent One-Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 95.00 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.70 ปริญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.30 ชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 56.20 และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.90 รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานในการสื่อสาร รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน และกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไข ปัญหาของรูปแบบการสื่อสาร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร การสื่อสาร ประสิทธิภาพการทำงาน สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออก

Abstract

The research aimed to study the communicative styles in relation to the work efficiency in the provincial police stations in eastern Thailand. The samples used were 402 police officers from the police stations of the provinces of Chonburi, Rayong, Chantaburi, Trat, Chacheongsao, Nakornnayok and Srakaew. The research instrument was a questionnaire. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test and LSD comparison.

The research findings were as follows. A majority of respondents were males (95%), aged over 41 (63.70%), holders of a college degree (44.30%), and commissioned officers (56.20%). The samples had prioritized the urgency and significance of the work. They were willing to cooperate and listen to others' opinions. They were given an opportunity to express their opinion and participate in solving the problems related to the communicative patterns. The samples who were different in sex, age, educational levels, positions and incomes had no different communicative patterns.

Keywords: communication style, communication, work efficiency, police station in the eastern region

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย สถานีตำรวจในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดูแล ให้การบริการแก่ประชาชนในเรื่องความปลอดภัย ความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ โดยยึดหลักเกณฑ์ให้ ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ ซึ่งการดำเนินงานของ สถานีตำรวจในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีระบบการ สื่อสารภายในองค์กรที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูล ต่าง ๆ ระหว่างบุคลากร ภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร สอดคล้องกับวิโรจน์ ศรีหิรัญ (2551) การดำเนินงานของภาครัฐบาลต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อเป็นสะพานเชื่อมข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ส่งสารคือภาครัฐบาล และผู้รับ สาร คือ ภาคประชาชน โดยการสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ของสมาชิกในสังคม ความรู้หรือข้อมูล ข่าวสารที่ผู้รับสารเปิดรับนั้น จะส่งผล ในเรื่องการช่วยตอบข้อสงสัยให้แก่ผู้รับสารได้เข้าใจกระจ่างขึ้น ช่วยสร้างเจตคติหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ช่วย ให้ผู้รับสารกำหนดสิ่งต่าง ๆ ที่จะกระทำได้อย่างมั่นใจขึ้น หากสารที่ได้รับตรงกับภูมิหลังของผู้รับสาร

และ ยังช่วยให้ผู้รับสารได้ทราบถึงระบบความเชื่อต่าง ๆ ที่หลากหลายขึ้น รวมทั้งช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจในค่านิยมได้ชัดเจนขึ้น ดังนั้นการสื่อสารกับสังคมระหว่างภาครัฐบาลกับภาคประชาชนควรมีการร่วมกำหนดทิศทางให้มีความชัดเจน และเข้ากับยุคสมัยในปัจจุบันให้มากที่สุด สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของผู้รับสารในหลายรูปแบบ สำหรับรูปแบบที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน เช่น การจัดประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดในการพัฒนาสื่อในปัจจุบันสู่นาคร่วมกัน อันจะนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้หรือการจัดทำ Interactive learning forum ระหว่างผู้ส่งสาร ผู้ผลิตสื่อ และผู้บริโภคสื่อ นั่นก็คือประชาชนทั่วไปนั่นเอง (ศศิภัทร อัมพวรรณ, 2556)

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์มีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ นับว่าเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สามารถเข้าถึง รับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรที่จะต้องอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ โดยทุกองค์กรควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรใน องค์กรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันต่อเหตุการณ์ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ซึ่งการสื่อสารด้วยรูปแบบเดิมอาจจะไม่รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ในสังคมยุคนี้ได้ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด (เรยีนา หวัดแทน และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์, 2561)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์, 2561) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (สุจิตรา อัมยงค์, 2548) จากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการสื่อสาร หรือการบริหารงานที่ดีขึ้น พบว่า การสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก (ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์, 2557)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างยิ่ง กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าการทำกิจกรรมอื่นใด คาดกันว่าคนส่วนใหญ่ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตอยู่กับการทำงานในองค์กรของตน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้คนจะใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้นอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรในประเทศไทย ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในประเทศให้มีการพัฒนาและส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เพราะคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาพที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) ความสำเร็จในการดำเนินงานคือการที่องค์กรสามารถที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่จะบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และยังต้องมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงานสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต และการสื่อสารถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผนการจัดองค์กรการสั่งการและการควบคุมในองค์กรหรือหน่วยงานไม่ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ตามจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา ในการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสื่อสารที่จะเป็นนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน ถ้าหากองค์กรใดมีการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและสามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์กรได้เต็มที่แล้วก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรก้าวทันตามนโยบายของภาครัฐ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานีตำรวจในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย เพื่อความอยู่เย็นเป็นสุขของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพทั่วไปที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐแตกต่างกัน

แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

วิเชียร วิทย์อุดม (2556) การสื่อสารมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารขององค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) ได้ให้ความหมาย “การสื่อสาร” คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร(Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย รูปแบบการสื่อสาร (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุม กำกับดูแลงานในองค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากนั้น จะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการคำสั่ง การขอร้องไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติ การออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึกการแนะนำ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการตรวจสอบงาน หรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กรหรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงานปรึกษาหารือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจาโต้ตอบ เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่าง ไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อ

สายงานของการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่ำกว่ากัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลาประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยจะต้องสามารถลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งประหยัดได้ในการดำเนินกิจกรรมให้มากที่สุด ซึ่งจะประกอบด้วย

1) ความถูกต้องของงาน คือ การที่บุคลากรมีความพยายามจะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ ขั้นตอน การปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน

2) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน เป็นระบบบริหารงานโดยผู้บริหารกับผู้ร่วมงานกำหนด วัตถุประสงค์ เพื่อให้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน มีทิศทางการทำงานที่แน่นอน ทำให้บุคคลในองค์กร ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน การบริหารเวลาต้องมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของเวลาในการปฏิบัติภารกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญ หากบุคลากรสามารถบริหารเวลาให้เกิดสมดุลทำให้เพิ่มเวลาร่าง ลดความเครียด การตัดสินใจดีขึ้น งานง่ายขึ้น ลดความเสี่ยง มีประสิทธิภาพและผลผลิตดีขึ้น มีความสุขกับการทำงาน เนื่องจากเวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับทุกคน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว ด้วยการให้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง แต่มีการเก็บตัวอย่างจริง เพื่อป้องกันการผิดพลาด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย เพื่อกำหนดเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ ตลอดจนวิธีการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสมทางด้านภาษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงหรือแก้ไขถ้อยคำ และเรียงลำดับเรื่องของแบบสอบถามให้เหมาะสมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการตำรวจของพื้นที่จังหวัดระยอง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
5. นำผลของการทดสอบไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอสื่อแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัย ถึงสถานีตำรวจภูธรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และแบบสอบถามถึงประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กำหนดวันส่งแบบสอบถามคืน ภายใน 1 สัปดาห์
3. การเก็บแบบสอบถามคืน แบบสอบถามแต่ละฉบับได้กำหนดวันรับคืนและผู้วิจัยจะไปขอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างและเก็บคืนแบบสอบถามต่อไป
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผล ตามขั้นตอนของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent One-Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 95.00 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.70 ปริญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.30 ชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 56.20 และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.90

รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเทศไทย
 ทักษกร สัมมะสุต ปิยะดา อุกะโชค วารุณี ตันติวงศ์วานิช วราภรณ์ ด่านศิริ บุศยรินทร์ กองแก้ว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ

รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของรัฐ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีต และเรียบร้อย	4.15	0.72	มาก	14
2. ท่านมีเป้าหมายในการทำงานที่ได้กำหนดไว้	4.22	0.74	มากที่สุด	7
3. ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของการสื่อสาร	4.34	0.73	มากที่สุด	1
4. ท่านคิดว่ารูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน	4.25	0.80	มากที่สุด	4
5. ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหาของรูปแบบการสื่อสาร	3.85	0.87	มาก	22
6. ท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน	4.29	0.77	มากที่สุด	2
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน	4.24	0.78	มากที่สุด	5
8. ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถของรูปแบบการสื่อสาร	4.11	0.75	มาก	18
9. ท่านสามารถแจ้ง ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	4.17	0.74	มาก	13
10. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้	3.88	0.88	มาก	21
11. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้	4.05	0.84	มาก	20
12. ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสารนั้น ๆ	4.07	0.77	มาก	19
13. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารในทางที่ดี	4.18	0.73	มาก	12
14. ท่านติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงและเชื่อถือได้	4.20	0.77	มาก	9

รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงาน ของรัฐ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
15. ท่านรับฟังและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นมี ความเห็นที่แตกต่างจากท่าน	4.28	0.76	มากที่สุด	3
16. การปฏิบัติงานของท่านตรงไปตาม เป้าหมายของหน่วยงาน	4.19	0.77	มาก	10
17. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ	4.20	0.75	มาก	8
18. ท่านตระหนักถึงการสื่อสารอย่างถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน	4.23	0.72	มากที่สุด	6
19. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสาร ที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี	4.14	0.72	มาก	15
20. ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการสื่อสาร	4.18	0.71	มาก	11
21. ท่านใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.75	มาก	17
22. ท่านติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ เพื่อ ลดขั้นตอนในการสื่อสาร	4.14	0.74	มาก	16
รวม	4.16	0.62	มาก	

(n = 402)

จากตารางที่ 1 พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานในการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไข ปัญหาของรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของสถาบันตำรวจภูธร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของสถาบันตำรวจภูธร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐไม่มีความสัมพันธ์กับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ แต่รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ อาจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ด้านข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้บรรยากาศองค์การ อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ และปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านทัศนคติ ดังเช่นงานวิจัยของณัฐอร กิรติลาภิน (2560) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมาคือการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรคือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและรองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสาร งานวิจัยของพิติดา แจ็งกิจจา (2560) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ความถี่ (ครั้ง/เดือน) จากสื่อที่มีผู้ตอบมากที่สุดอันดับ 1 (บันทึกข้อความ/หนังสือเวียน) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในแบบบนลงล่าง ด้านเนื้อหา และ ทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในแนวนอนด้านช่องทาง และทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในแบบบนลงล่าง ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง แบบล่างขึ้นบน ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง และแบบแนวนอน ด้านเนื้อหา ด้านช่องทาง มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย งานวิจัยของวัลลภา ใหม่คง และคณะ (2561) ที่พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษย์สัมพันธ์ และ ด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน งานวิจัยของกาญจนา ชุมสงค์ และชุตินกร ประยูรเกียรติ (2562) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของรัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ที่พบว่า อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สอดคล้องกับแนวคิดของวิเชียร วิทย์อุดม (2556) ที่กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม แนวคิดของ Zaramba (2003) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็น องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐอร กิรติลาภิน (2560) ที่พบว่า อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกรณศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 งานวิจัยของจารุมาศ เสน่หา และคณะ (2560) ที่พบว่า มีวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของ หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ iOffice โดยช่องทางการ สื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีการรับทราบข่าวสารผ่าน iOffice เป็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้ รวดเร็ว สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบ การสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็น ผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งภายในองค์กรลงไปยังตำแหน่งระดับล่าง ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาตาม สายงาน (Top Down) ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและ ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งวิธีการติดสื่อสารลักษณะนี้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย งานวิจัยของวัลลภา ใหม่คง และคณะ (2561) ที่พบว่า เพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของชฌาพร สีวารักษ์กานกุล (2561) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และ การสื่อสารแบบบนลงล่าง กับหัวหน้างาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส เซส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของรุจิ ปัญญาสาร (2562) ที่พบว่า การสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของรัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ที่พบว่า ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของนฤมล อมรรัตน์วิทยา และจรัส อติวิทยากรณ์ (2564) ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของโรงเรียนคุณธรรมวิทยา หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของบุคลากรในโรงเรียนคุณธรรมวิทยา หาดใหญ่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ภายในหน่วยงานของ รัฐ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย
2. นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผนพัฒนาบุคลากรในด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากข้อค้นพบว่า มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหาของรูปแบบ การสื่อสาร ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรควรมีช่องทางการแสดงความคิดเห็น เช่น Message ของหน่วยงาน

เพื่อให้ข้าราชการสามารถแสดงความคิดเห็นไปยังหน่วยงานได้รับความคิดเห็นที่แตกต่างหรือ สามารถแสดงออกได้

2. จากข้อค้นพบว่า สามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นสถานีดำรวจภูธรควรมีนโยบายหรือการปฏิบัติเป็นตัวอย่างของการโต้แย้งได้ หรือความแตกต่างของความคิดเห็น เป็นเรื่องปกติที่สามารถทำได้ ทำจนเป็นค่านิยมของวัฒนธรรมของหน่วยงาน

3. จากข้อค้นพบว่า สามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา แนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ ดังนั้นสถานีดำรวจภูธรควรมีการอบรมผู้บังคับบัญชาเพื่อละลายพฤติกรรม และปฏิบัติตนเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีตามหลักการการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชา ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของผู้บังคับช้ญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารด้วยการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชนทั่วไป

2. ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น ประชาชนทั่วไป ผู้บังคับบัญชา

3. ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต

เอกสารอ้างอิง

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life). *อนุสารแรงงาน*, 11(4), 17-22.
- กาญจนา ชุมสงค์และชุตติกร ปรงเกียรติ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารภายในองค์การภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ. 2562.
- จารุมาศ เสน่หา และคณะ. (2560). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชนาพร สีวารักษ์กานกุล. (2561). *รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน* ของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเซส จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารภายในองค์การสาธารณสุข. *วารสารวิชาการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 15(1), 112-120
- ณัฐอร กীরติลาภิน. (2560). *รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

- นฤมล อมรัตน์วิทยา และจรัส อติวิทยากรณ์. (2564). *ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา โรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12*
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).*
- พิติดา แจ็งกิจจา. (2560). *ทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนวมินทราชินราชมงคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- รุจิ ปัญญาสาร. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.*
- เรยีนา หวดแท่น และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์. (2561). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดซินเนคติกส์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการถ่ายภาพเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา ระดับ ปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศิลปากร". Veridian E-Journal, Silpakorn University 11(2), (พฤษภาคม-สิงหาคม), 1040 - 1055.*
- วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). *ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11(1), (มกราคม-เมษายน), 971-982.*
- วัลลภา ใหม่คง และคณะ. (2561). *ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การผ่านแอปพลิเคชันไลน์: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา. Walailak Procedia.*
- วิเชียร วิทยอดม. (2556). *พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่). นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.*
- วิโรจน์ ศรีศิริชัย. (2551). *รายงานวิจัยความรู้เท่าทันหนังสือพิมพ์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.*
- ศศิภัทร อัมพวรรณ. (2556). *พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารอย่างรู้เท่าทันสื่อของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- สุจิตรา อัมยงค์. (2548). *การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).*
- Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management. Mason, OHio: Thomson South-Western.*