

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2561

**Factors Affecting Corporate Communications Efficiency of the Office
of the National Anti-Corruption Commission (NACC)**

Jirawan Yimpluem



**A Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master Communication Arts
Department of Communication Arts
Faculty of Communication Arts, Dhurakijpundit University**

2018



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)
เสนอโดย น.ส.จิราวรรณ ชุ่มปลื้ม
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.มนต์ ขอเจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ดร.โสภัทร นาสวัสดิ์)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.มนต์ ขอเจริญ)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.พนารัตน์ ลิม)

คณะนิติศาสตร์รับรองแล้ว


.....คณบดีคณะนิติศาสตร์

(อาจารย์ กอบกิจ ประดิษฐผลพานิช)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

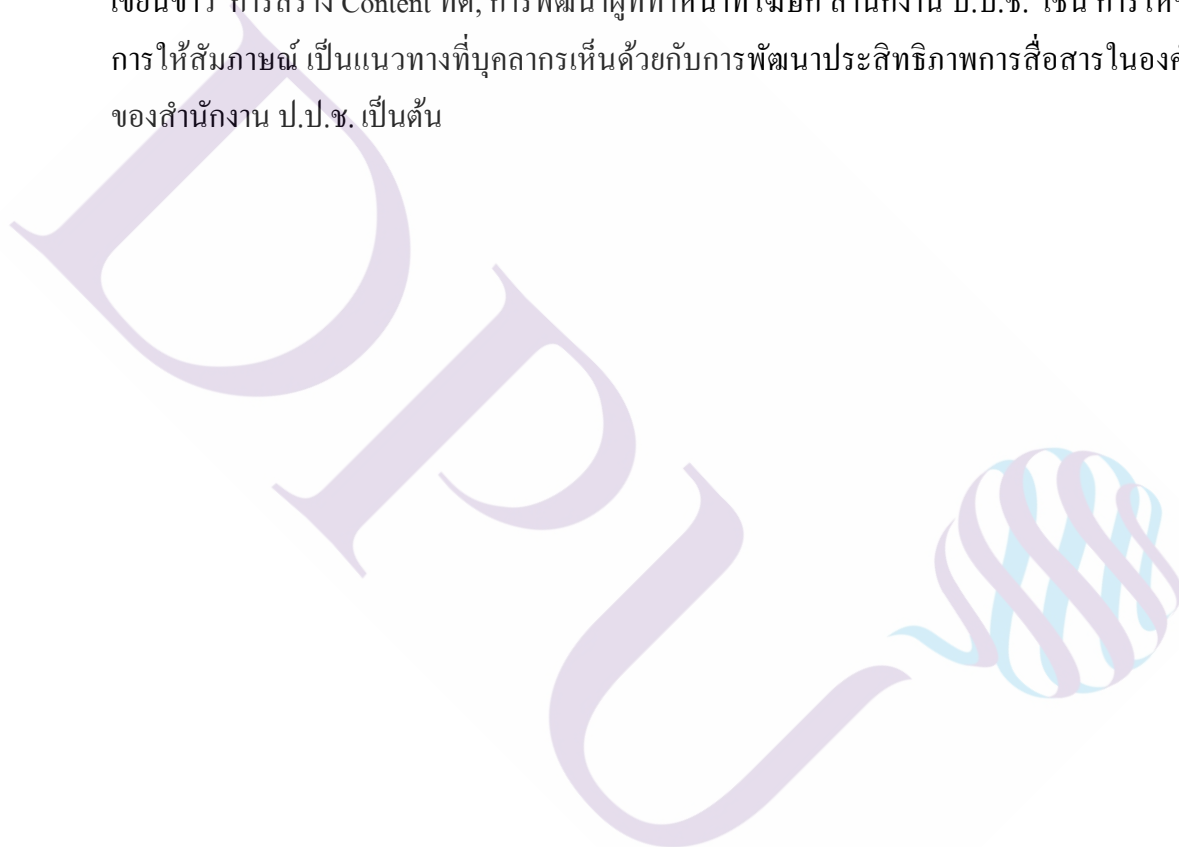
หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
ชื่อผู้เขียน	จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.มนต์ ขอเจริญ
หลักสูตร	สาขาวิชานิติศาสตร์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 318 คน โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์,ระบบอินทราเน็ต,ระบบอิเล็กทรอนิกส์(E-Saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้อง กับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตร การเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าว การให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น



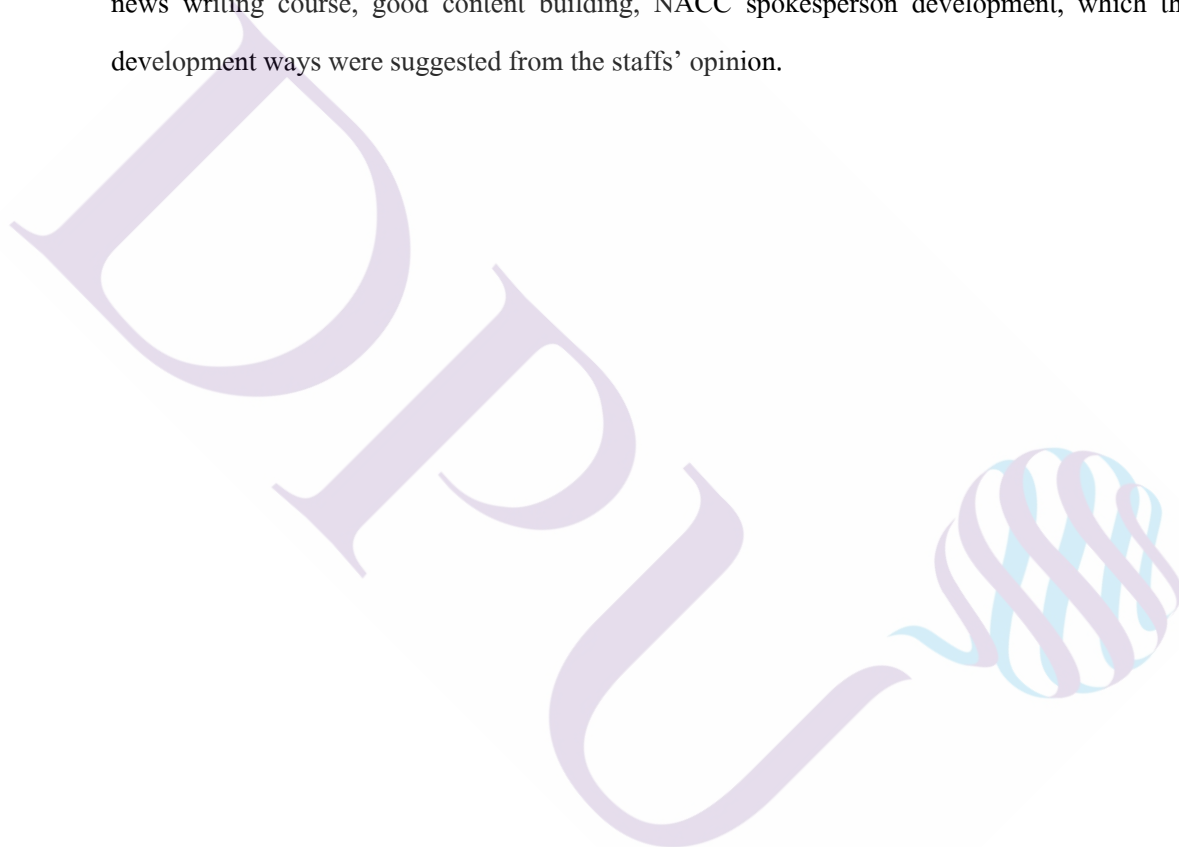
Individual Study Title	Factors Affecting Corporate Communications Efficiency of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC)
Author	Jirawan Yimpluem
Thesis Advisor	Dr. Mon Korcharoen
Department	Communication Arts Faculty
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study on factors that affect to corporate communications efficiency of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC), 2) to compare factors that affect to corporate communications efficiency of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC), through classification of respondents' general data, and 3) to study on opinion related to ways for corporate communications efficiency development of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC). Research sample consisted of 318 staffs in headquarter of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC). Yamane formula was used for sample size calculation. Questionnaires were employed for data collection. Analytical statistics were percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis test was conducted through t-test and F-test.

The research found that : 1) Staffs' opinions on factors affecting to corporate communications efficiency of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC), both entirely and each aspect were at high level. However, when considered on each factor, the research indicated that the first high level factor was senders' communication skill, followed by receivers' communication skill, message recognition & understanding factor, message type recognition & understanding factor. 2) Comparative analysis on factors affecting corporate communications efficiency of the Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC), through classification of respondents' personal data; gender, age, educational level, and work level, the study revealed that difference of the NACC staffs' personal data; gender, age, and educational level, did not affect to the opinion of the staffs, nevertheless, different of staffs' work level would have effect to the opinion of the staffs, at statistical significance level .01. And 3) The study on

opinion related to ways for corporate communications efficiency development of NACC, the research found that the corporate communications efficiency development could be done through building NACC data communication network such as website, intranet, E-Saraban, and E-mail, including redesign and development on format, procedure, content, and channel of the data so that conform to all targeted group's need. In addition, communication staff development and communication performance continuous assessment could also raise the corporate communications efficiency of which could be done through social media use training course, news writing course, good content building, NACC spokesperson development, which these development ways were suggested from the staffs' opinion.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จาก ดร.มนต์ ขจรเจริญ ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รวมถึง ผศ.ดร. พนารัตน์ ลิ้ม ดร.โสภัทร นาสวัสดิ์ กรรมการสอบที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ นายวรวิทย์ สุขบุญ เลขานุการคณะกรรมการ ป.ป.ช., นายประหยัด พวงจำปา รองเลขานุการคณะกรรมการ ป.ป.ช., นายทวิชาติ นิลกาญจน์ ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์ รวมทั้งบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน กำลังทรัพย์และส่งเสริมกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณคุณชลาชัย พงษ์ศิริ เลขานุการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ที่คอยให้คำปรึกษาและประสานงานในเรื่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่รักทุกคน ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือกันมาตลอด นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	๗
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 สมมติฐาน	4
1.4 นิยามศัพท์	5
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	6
2.2 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กร	23
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.6 กรอบแนวคิด	40
3. ระเบียบวิธีวิจัย	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 การทดสอบเครื่องมือ	48
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	50
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.).....	53
4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
4.4 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.....	69
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	71
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	74
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.....	43
4.1 แสดงจำนวน คำร้องละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	51
4.2 แสดงจำนวน คำร้องละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
4.3 แสดงจำนวน คำร้องละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
4.4 แสดงจำนวน คำร้องละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน.....	52
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัย.....	53
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม และรายข้อ.....	54
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม และรายข้อ.....	55
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของ ข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม และรายข้อ.....	57
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจาก ช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม และรายข้อ.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ ในภาพรวม และรายปัจจัย.....	60
4.11 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม อายุ ในภาพรวม และรายปัจจัย.....	61
4.12 เปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	62
4.13 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม ระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายปัจจัย.....	63
4.14 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม ระดับการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายปัจจัย.....	64
4.15 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	65
4.16 เปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	66
4.17 เปรียบเทียบท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSDข้อ.....	67
4.18 เปรียบเทียบท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	68
4.19 แสดงจำนวน คำร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ สื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลอง SMCR ของเควิต เค เบอร์โต.....	8
2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร.....	11
2.3 สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสาร.....	16
2.4 ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อการต่อต้านการทุจริต(พ.ศ.2560-2564).....	31
2.5 โครงสร้างสำนักงาน ป.ป.ช.....	31
2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตในทุกบริบทรอบตัวเรา ปัจจุบันเราสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทาง Social Media เมื่อการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ก็ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล สังคม และองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นจึงต้องมีการปรับตัวในทุกระดับโดยเฉพาะในระดับองค์กรซึ่งถือว่าเป็นสังคมขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายพันคน ตามแต่ขนาดและโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ จึงมีความจำเป็นที่องค์กรต้องมีปรับตัวและพัฒนากระบวนการสื่อสารต่างๆ ที่มีอยู่ให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปได้และประสบผลสำเร็จ บุคคลกรก็เช่นเดียวกันมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับระบบและวัฒนธรรมขององค์กรในทุกๆ ด้าน กล่าวคือ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ทั้งนี้ในองค์กรขนาดใหญ่มักจะประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระดับการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผู้บริหารองค์กรควรมีความเข้าใจและออกแบบกระบวนการสื่อสารให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ ทัศนคติ ค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสายงานกัน เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆ ฝ่าย องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์การสื่อสารที่จะสามารถสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่และภารกิจโดยรวมได้เป็นอย่างดี และเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน การสื่อสารทั่วไปนั้นจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร นอกจากองค์ประกอบหลักที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น การสื่อสารยังมีปัจจัยอื่นๆ เป็นองค์ประกอบ เช่น ทักษะในการสื่อสาร เจตนาคิด ระดับความรู้ ของผู้รับสารและผู้ส่งสาร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรทั้งสิ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 กำหนดองค์กรอิสระขึ้นรวมแปดองค์กรซึ่งหนึ่งในจำนวนนั้น คือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรียกว่าคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหน่วยธุรการที่เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น โดยก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่เรียกโดยย่อว่า "สำนักงาน ป.ป.ช." ถือเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีฐานะเป็นกรม ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้ องค์ประกอบของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (คณะกรรมการ ป.ป.ช.) ประกอบด้วย ประธานกรรมการคนหนึ่งและกรรมการอื่นอีกแปดคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นผู้บังคับบัญชาของบุคลากรภายในสำนักงาน ป.ป.ช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายให้มีการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมถึงการขยายรายละเอียดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไว้ในกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ คือ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542

ปัจจุบันแม้รัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2550 ได้ถูกยกเลิกไป แต่ต่อมาได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับชั่วคราวพุทธศักราช 2557 อีกทั้งคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 24/2557 เรื่องให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญมีผลบังคับใช้ต่อไป เพื่อให้องค์กรอิสระและองค์กรอื่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม จึงทำให้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ยังคงบังคับใช้ต่อไปและทำให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญต่อไป ทั้งนี้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถูกกล่าวหาว่าทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรมรวมทั้งมีพฤติการณ์จึงใจปกปิดรายการแสดงทรัพย์สินและหนี้สิน และร้ายวยผิดปกติ หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดหรือมีพฤติการณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542

เมื่อพิจารณาถึงภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีภารกิจค่อนข้างหลากหลาย กล่าวคือ ทั้งด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการปราบปรามการทุจริต และการตรวจสอบบัญชีแสดงทรัพย์สินและหนี้สิน รวมถึงการตรวจสอบกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติการณ์ร้ายแรงผิดปกติ อีกทั้งในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีโครงสร้างของสำนักงาน ประกอบด้วยสำนักต่างๆ ในส่วนกลาง จำนวน 37 สำนัก สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1-9 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด อีก 76 จังหวัด โดยมีบุคลากรภายในองค์กรกว่า 3,000 คน ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ ซึ่งจากโครงสร้างภายในขององค์กรที่มีความสลับซับซ้อนนั้น อาจทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็น ไปในทิศทางเดียวกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1-9 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ที่มีโครงสร้างการทำงานและภารกิจที่ใกล้เคียงกันกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในส่วนกลาง แต่เมื่อจะนำนโยบายของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีการสั่งการผ่านผู้บริหารจากส่วนกลาง กล่าวคือ เลขานุการฯ จะนำนโยบายของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ถ่ายทอดส่งต่อไปให้กับบุคลากรในสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1-9 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อนำไปปฏิบัติ การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรจึงต้องเข้าใจในปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา เพราะปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ นั้น อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรโดยรวม ในขณะที่เดียวกันความเข้าใจและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารยังช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจต่างๆของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ประสบความสำเร็จ เกิดการยอมรับ เชื่อมมั่น ศรัทธา จากประชาชน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในมิติของการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในสองประเด็นด้วยกัน ประเด็นแรกคือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ประเด็นที่สอง ผู้วิจัยสนใจเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1) เนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

2) ประชากร

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 1,570 คน

3) ระยะเวลา

งานวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือน มีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.5 สมมติฐาน

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ช. ในส่วนกลาง ตั้งแต่ระดับปฏิบัติงาน ถึง ระดับอาวุโส และระดับปฏิบัติการ ถึง ระดับเชี่ยวชาญ

2) สำนักงาน ป.ป.ช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีฐานะเป็นกรม ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน)

3) การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด เจตคติ ของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4) ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร หมายถึง บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเนื้อหาที่ถูกต้อง ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.1) ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคลากรที่มีทักษะความชำนาญในเรื่องที่จะสื่อสารออกไปสู่บุคคลหรือสาธารณชนเพื่อทราบและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4.2) ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง เนื้อหา สัญลักษณ์ ที่องค์กรต้องการจะสื่อสารออกไปให้บุคลากรได้รับทราบ เช่น ข่าวสารที่เกี่ยวกับตัวบุคคล กฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานต่าง เป็นต้น

4.3) ช่องทางในการส่งสาร หมายถึง สื่อกลางที่ช่วยในการส่งผ่านข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารภายในองค์กร เช่น การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ และการสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.4) ผู้รับสาร หมายถึง บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้รับผิดชอบในการรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยสามารถฟัง อ่าน และวิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับมาอย่างถูกต้อง

5) เปรียบเทียบ หมายถึง การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กรณีมีตัวแปร 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ ส่วนค่า F-test หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกรณีมีตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป คือ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)” ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นกรอบในการทำวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายการสื่อสาร

นักวิชาการได้มีการให้คำนิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” ไว้หลากหลาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า “การนำสื่อหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง ประกอบด้วยผู้ส่งสารหรือแหล่งกำเนิด ข่าวสารช่องทาง การส่งข้อมูล ซึ่งเป็นสื่อกลางหรือตัวกลางอาจเป็นสายสัญญาณและหน่วยรับข้อมูล หรือผู้รับสาร

แดเนียล และสไปเกอร์ (Daniels and Spiker. 1994) กล่าวว่า การสื่อสารคือ ความหมายที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองขึ้นไปสร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วจนภาษาและอวัจนภาษาและเกิดการรับรู้และแปลความหมายนั้น

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) กล่าวถึง ความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร สัญลักษณ์ เรียกว่า ข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีกด้วย

สุมน อยู่สิน (2545) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้สื่อสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่ส่งมาแล้วต้องสามารถตีความหมายของสาร หรือมีความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จึงถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2546) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล ตั้งคณมนุษย์เป็นตั้งคณที่สามารถใช้ความสามารถของตนเองสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจ ถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กร หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)”

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการในการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้หรือเปลี่ยนทัศนคติ และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ทั้งนี้ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลัก ๆ ของการสื่อสาร นั่นคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร รวมทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ร่วมด้วย

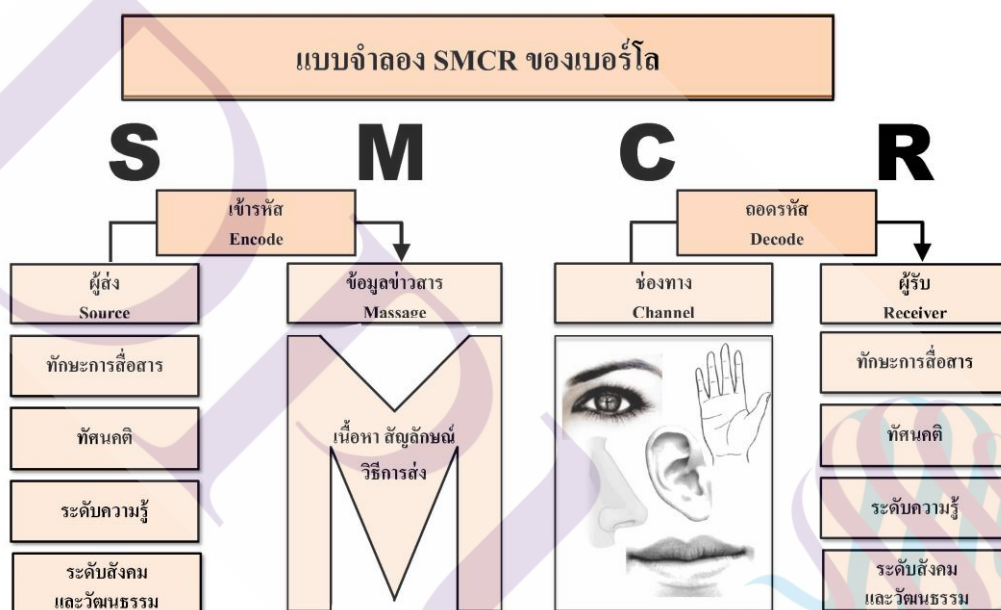
2.1.2 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล

เดวิด เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้ เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบายว่า การสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (Communication Source)
2. ผู้เข้ารหัส (Encoder)
3. สาร (Message)
4. ช่องทาง (Channel)
5. ผู้ถอดรหัส (Decoder)

6. ผู้รับสาร (Communication Receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนี้ เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลอง การสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า "แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล"(Berlo's SMCR Model) โดยเบอร์โลได้รวมต้นแหล่งสารกับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวม ผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source Or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง SMCR ของเดวิด เค เบอร์โล

แนวคิดของเบอร์โล ได้พูดถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึงการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการถอดรหัสสาร (Decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่น เดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้น ได้ผล

2.1.3 แบบจำลองการสื่อ ตามลักษณะของ SMCR Model

เดวิด เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ได้แก่

1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารควรมีความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัส มีการพูด โดยการใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ทำนองลีลาในการพูด เป็นจังหวะน่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน ส่วนผู้รับก็ต้องมีความสามารถในการถอดรหัส และมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งสาร โดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมา รู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมา นั้นได้ เป็นต้น

2) ทักษะคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมี ทัศนคติที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะเจตคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึง การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมี ความเห็น ที่สอดคล้องตามไปได้ง่ายกับผู้พูด แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ฟัง มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูด ก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วย และมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าว แต่ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อกันก็มักจะพูดกันด้วยความไพเราะน่าฟัง

3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกัน ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อม จะต้องมีการปรับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในด้านความยากง่ายของภาษา และถ้อยคำ สำนวน ที่ใช้ เช่น การไม่ใช้คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนที่สลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรรถกษาคณไข้แล้ว พูดแต่คำศัพท์ทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆย่อมจะทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเป็น โรคอะไรแน่ หรือการที่ พัฒนาการ จากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆในชนบท เพื่อให้คำแนะนำทางด้านวิชาการ

เกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการ โดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้ชาวบ้านไม่สามารถเข้าใจหรืออาจเข้าใจผิดไปได้

4) ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Socio - Culture System) ระดับสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันไป เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ต่างๆ ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติ ต่างภาษา กัน จึงจะต้องมีการศึกษาระบบสังคมและวัฒนธรรมของบุคคลในแต่ละชาติ เพื่อการปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ย่อมรวมไปถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

2.1.4 องค์ประกอบการสื่อสาร มีดังนี้

กิตติมา สุรสนธิ (2541) ได้ถึง องค์ประกอบการสื่อสาร มีดังนี้

กระบวนการสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 4 ส่วนเป็นอย่างน้อย คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร มีนักวิชาการ ได้ให้คำนิยามของผู้ส่งสารไว้ว่า ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดมีความต้องการมีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อและอื่นๆ ไปยังผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้สาร ไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกและพยายามกำหนดตัวผู้ที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่เป็นผู้รับสาร เช่น ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความรู้ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล ของกลุ่มคน หรือของสังคม เป็นต้น

2) สาร (Message)

สารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร สารหมายถึงเรื่องราวอันมีความหมายและถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามที่ สามารถทำให้เกิดการรับรู้ต่อความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมายที่ได้รับ ซึ่ง โดยทั่วไปแล้วสารประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ รหัสสาร (Message Code) คือ ภาษา (Language) หรือ

สัญลักษณ์ (Symbol) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดค้นขึ้นเพื่อแสดงออก ทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของผู้ส่งสาร ซึ่งรหัสอาจ ถูกแสดงออกมาเป็น สารที่เป็นทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน (Verbal Message Codes) และรหัสของ สารที่ไม่ใช่ ภาษาพูดหรือ ภาษาเขียน (Nonverbal Message Codes) เช่น กริยาท่าทาง อากัป กริยาอาการ ภาพ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ส่งสารจะเลือกใช้รหัสสารแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับ ระบบ สังคม วัฒนธรรมสภาพถิ่นที่อยู่อาศัยทั้งของบุคคลผู้ส่งสาร และผู้รับสารว่าจะสามารถ เข้าใจความหมายจากรหัสสารร่วมกันได้ มากน้อยเพียงใด

2.1 เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง เรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการ จะถ่ายทอดหรือส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเนื้อหาของสารนั้นอาจแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทหลาย ลักษณะตามเนื้อหาของสารในรูปแบบต่างๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไป และเนื้อหาโดยเฉพาะ เนื้อหาเชิง วิชาการต่าง ๆ และเนื้อหาที่ไม่ใช่เนื้อหาเชิงวิชาการ หรืออาจเป็นเนื้อหาประเภทบอกเล่ากับเนื้อหา ประเภทความคิดเห็น เนื้อหาประเภทข่าว เนื้อหาประเภทบันเทิง รวมทั้งเนื้อหา เกี่ยวกับการชักจูงใจ เป็นต้น

2.2 การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) หมายถึง รูปแบบวิธีการในการ นำ รหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งมักขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้าง ของภาษา และบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่การจัดเรียงลำดับสารจะ ออกมาใน รูปแบบลีลา (Styles) ส่วนตัว หรือบุคลิกลักษณะ (Personalities) ของผู้ส่ง

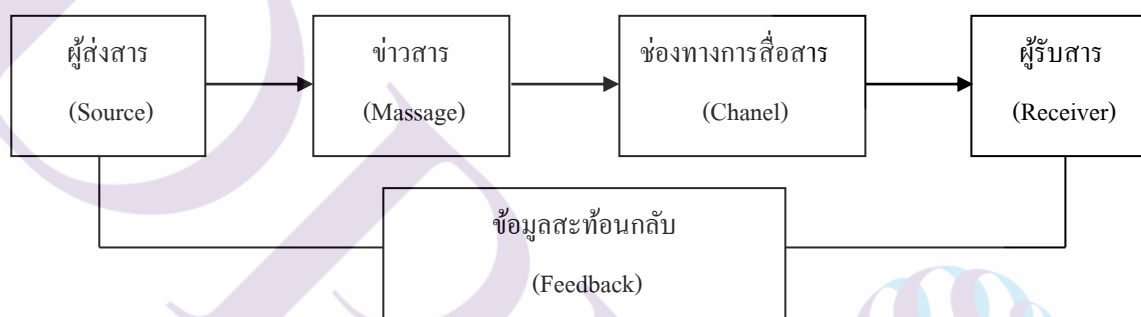
2.3 ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or Media) หมายถึง พาหนะที่นำหรือพา ข่าวดสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารจึงอาจหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่รับรู้ความหมายจากสิ่งต่างๆ ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส เป็นต้น หรือนอกจากนี้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อยังอาจหมายถึงคลื่นแสงคลื่นเสียงและ อากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวคนเราด้วย

2.4 ผู้รับสาร (Receiver)

มีคำใช้เรียกผู้รับสารหลายคำ เช่น ผู้รับ (Receiver) ผู้ถอดรหัส (Decoder) ผู้ฟัง (Listener) ผู้ฟังผู้ชม (Audience) การสื่อสารจะมีความหมายอย่างไรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสาร หรือเลือกที่จะตีความ และเข้าใจต่อข่าวสารที่ตนเองได้รับนั้น อย่างไร ดังนั้น แม้การสื่อสารจะเริ่มต้นจากผู้ส่งสารแต่บุคคลที่จะแสดงว่าการสื่อสารประสบความสำเร็จหรือไม่ นั่นก็คือผู้รับสาร เช่น ถ้าผู้รับสารต้องการรับสารตามที่คุณส่งมาในขณะที่นั้น หรือผู้รับสารมีความรู้ในการที่จะทำความเข้าใจต่อสาร ก็จะทำให้การสื่อสารสำเร็จโดยง่ายในทาง ตรงกันข้ามหากผู้รับสารขาดความสนใจ ปิดกั้นการรับข่าวสาร หรือผู้รับไม่สามารถทำความเข้าใจ

ในสารที่ผู้ส่งส่งให้ได้ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น ในการสื่อสารทุกครั้งสิ่งที่ผู้ส่งจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงอย่างมากคือผู้รับสาร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กระบวนการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงจรมีที่สิ้นสุดเป็นกระบวนการที่ทั้งผู้ข่าวสารและผู้รับข่าวสารจะเป็นได้ทั้งผู้เข้ารหัสและถอดรหัส และส่งข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ข่าวสารที่ผู้รับสารส่งกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร เรียกว่า ข้อมูลสะท้อนกลับ หรือ Feedback ซึ่งข้อมูลสะท้อนกลับนี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของกระบวนการสื่อสารเพราะเป็นข้อมูล ที่จะบอกให้แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งข่าวสารรู้ว่า ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นกำลังได้รับการแปลความหมาย และการแปลนั้นตรงกับความหมายที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการให้แปลหรือไม่ กระบวนการสื่อสารดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถเขียนเป็นรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน หากบุคคลสามารถทำความเข้าใจกับกระบวนการนี้ได้จะช่วยให้สามารถสื่อสารได้ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น และมีประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่ในลักษณะกลับกันถ้าผู้รับและส่งข่าวสารมีวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกัน การรับรู้ในข่าวสารไม่ตรงกัน การบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น

2.1.5 คุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี

กิติมา สุรสนธิ (2548) กล่าวถึง ผู้ส่งสารว่า การสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติผู้ส่งสารที่สำคัญ ๆ คือ ความน่าเชื่อถือ ความน่าเลื่อมใสของผู้ส่งสารในสายตาผู้รับสาร ได้กล่าวถึง ปัจจัย 5 ประการที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ ผู้ส่งสาร คือ

1) ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องที่จะสื่อสาร และการส่งสารของผู้ส่งสาร รวมทั้งความสามารถในการจัดการ ควบคุมสถานการณ์ในการสื่อสาร

2) คุณลักษณะหรือบุคลิกลักษณะ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดีทั้งภายนอกและภายใน ผู้ส่งสารจะต้องแสดงถึงความเฉลียวฉลาด การเป็นผู้ที่มีไหวพริบดี สามารถตัดสินใจกระทำในสิ่งต่างๆได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แสดงออกต่อผู้รับสารในลักษณะเป็นที่น่าไว้วางใจ ซึ่งทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้ส่งสาร แต่ถ้าผู้ส่งสารมีบุคลิกลักษณะที่ไม่ดี ไม่น่าไว้วางใจ ผู้รับสารก็จะพยายามหลีกเลี่ยงที่จะรับสารหรือจะสื่อสารกับผู้ส่งสารได้

3) ความสุขุม เยือกเย็นและความคล่องแคล่วในการสื่อสาร หมายถึง การควบคุมไม่ให้มีอาการที่แสดงความตื่นเต้น หรือไม่แสดงอาการที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ในขณะที่ทำการสื่อสารของผู้ส่งสารได้

4) การเป็นคนที่ยอมรับ หรือการเป็นที่รู้จักทางสังคม จะทำให้ได้รับความรู้สึกที่ดีจากผู้รับสาร ผู้รับสารจะให้ความนิยม เชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการสื่อสารเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามหากผู้ส่งสารที่ได้รับความชื่นชมอยู่ก่อนทำการสื่อสารที่ไม่ดีก็อาจทำให้เกิดผลในทางที่ลบต่อความรู้สึกของผู้รับสารได้เช่นกัน

5) การเป็นคนเปิดเผย เป็นสิ่งหนึ่งที่จะสร้างความไว้วางใจในตัวผู้ส่งสารให้เกิดขึ้นกับผู้รับสาร โดยการให้ข้อมูลที่เพียงพอและไม่ปิดบังข้อมูลที่ไม่จำเป็นของผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกสนิทสนมเป็นกันเอง จะมีผลทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ส่งสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและจะทำให้การสื่อสารมีแนวโน้มประสบความสำเร็จได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

2.1.6 หลักสำคัญในการสื่อสาร

วิจิตร อวระกุล (2525) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญของการสื่อสาร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือของในเรื่อง ของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมกว่าการจับมือ หรือการจับมือของฝรั่งย่อมเหมาะสมกว่าการไหว้ เป็นต้น

3) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ มีสาระประโยชน์แก่กลุ่มชน หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณา กลุ่มเป้าหมายด้วย

4) บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity And Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอเสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวสารชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้นั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กอง หน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด

6) ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability Of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้น ต้องใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวยนิสัยความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7) ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของเขา ศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างกลุ่ม การสื่อสารในองค์กร หรือการสื่อสารมวลชน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ข้อเท็จจริง รวมถึงการกระทำต่างๆ ของคนในสังคม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันของคนในสังคม ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอธิบายและพัฒนาแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารควบคู่ไปกับแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กรและแนวคิดประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กร ต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

2.2.1 คำนิยามการสื่อสารภายในองค์กร

ได้มีการให้คำนิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสารภายในองค์กร” ไว้หลากหลาย ดังนี้
กริช สืบสนธิ์ (2538) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์กรไว้ว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอดหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

สมคิด บางโม (2545) ได้ให้ความหมายการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินการขององค์กรราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

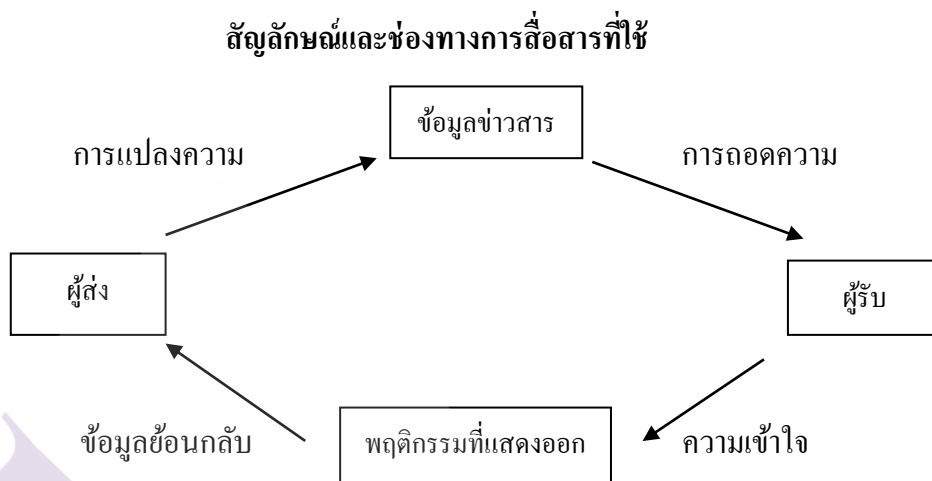
ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรไว้ว่าเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานในองค์กรผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ซาแรมบ่า (Zaramba. 2003) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่างๆ ด้วย

2.2.2 กระบวนการสื่อสารในองค์กร

ระวีวรรณ ประกอบผล (2545) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย

- 1) ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (Sender)
- 2) ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (Receiver)
- 3) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel)
- 4) สัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbols)



ภาพที่ 2.3 สัญลักษณ์ และช่องทางการสื่อสาร

สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารแสดงข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงผลของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของส่วนประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

2.2.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

วิเชียร วิทย์อุดม (2554) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกดี ๆ ในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดการทำงาน เป็นทีม การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่มีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์กร ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ทราบถึงการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะดำเนินการไปในแนวทางใดเพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์
- 2) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องมีการประเมินเพื่อดูถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่เพียงไร การติดต่อสื่อสารจะเป็นการป้อนกลับของข้อมูลข่าวสารระหว่าง

ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ทราบข้อมูลของการปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) เป็นการอำนวยความสะดวกและสอนงานผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการะบวนการบริหารที่นักบริหารนำมาเป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ และต้องใช้การติดต่อสื่อสารเข้าช่วยเช่นเดียวกับการฝึกงานและการมอบอำนาจหน้าที่

4) เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สามารถการจูงใจและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานขององค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อำนาจเหนือผู้อื่นให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ

5) เป็นผลทางอ้อมต่อองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ทำให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล แต่ผลต่อส่วนบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจต่อความต้องการอันนี้จะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2.4 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

กรีซ สิบสนธิ (2538) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงานเพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายหลายส่วนงาน เข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3) การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกันพร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกัน แม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตามแต่เพื่อองค์กรเดียวกันผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4) การช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและทำงานที่มีประสิทธิภาพจากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นเมื่อผสมผสานเข้ากัน แล้วสามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

2.2.5 ช่องทางการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2541) กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นช่องทางในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร มักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวางโครงสร้างขององค์กรและการวางระบบงาน เพราะทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรมีด้วยกันหลายรูปแบบ การเลือกวิธีการสื่อสารนั้นมีโอกาสในการพิจารณาดังนี้ คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง มีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดหรือข้อมูลนั้นเป็นความลับหรือไม่ หากเผยแพร่ให้มีผู้รับรู้จำนวนมากจะเกิดผลเสียหายหรือไม่ โดยรูปแบบช่องทางการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1) การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรต่างๆ ใช้วิธีนี้มากที่สุดในการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น จดหมาย และบางครั้งใช้บันทึกช่วยจำในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การรายงานผลการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานของงาน

2) การพูดคุยแบบเผชิญหน้ากัน สามารถเป็นได้ทั้งการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ การพูดคุยแบบนี้เหมาะสม สำหรับใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะเป็นเรื่องที่มีความเป็นส่วนตัวสูง จะทำให้ได้รับ Feedback กลับมาอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันผู้สื่อสารควรระมัดระวังวิธีการพูด เนื่องจากคำพูดเดียวกัน แต่คนพูดคนละคน ก็สามารถตีความให้แตกต่างกันไปได้

3) การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ เป็นการสื่อสารที่แสดงออกของร่างกาย เช่น สีหน้า ภาษากาย สภาพแวดล้อม (ความหมายเชิงสัญลักษณ์ทางสภาพแวดล้อม เช่น ขนาดของห้องโถงทำงาน การตกแต่ง สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ได้

4) การสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือ Teleconferencing ที่สามารถใช้ติดต่อกันได้แม้จะอยู่ต่างสถานที่

2.2.6 การติดต่อสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

ลีวิต และมุลเลอร์ (Leavitt And Moller. 1951) ได้ศึกษาวิจัยการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 แบบนี้ และสรุปผลว่า การติดต่อสื่อสารทางเดียวมีความรวดเร็ว และความเป็นระเบียบมากกว่าการติดต่อสื่อสารสองทาง อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารสองทางจะสร้างความเข้าใจและการตัดสินใจได้มากกว่าซึ่งในองค์กรสามารถใช้ได้ทั้ง 2 แบบ แต่จะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

1) การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว มีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ

2) การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนองและมีปฏิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

2.2.7 การสื่อสารภายในองค์กร สามารถจำแนกออก ได้ดังนี้

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication Channels) เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ดังนี้

การติดต่อสื่อสารนั้นต้องสร้างความเข้าใจที่ดี และถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร

ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

การติดต่อสื่อสารนั้นควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้รับข่าวสาร

ผู้รับข่าวสารต้องสามารถที่จะปฏิบัติหรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ทั้งทางจิตใจและร่างกาย

2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication Channels) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์ คู่ในเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหาร องค์กร เป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน การระบายความทุกข์ หรือการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งจะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะมีมากหรือน้อย ขึ้นกับการยอมรับความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการกระจายข่าวแบบพวงงู ซึ่งอาจเป็นบ่อเกิดของข่าวลืออันเป็นการทำลายขวัญ ชื่อเสียง และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามถ้านำการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

2.2.8 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร มี 4 ลักษณะ คือ

เดวิส และนิวสตรอม Davis and Newstrom (1989) ได้จัดรูปแบบการสื่อสารในองค์กร มี 4 ลักษณะ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงาน โครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร จะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

2.1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

2.2) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3) ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

2.4) ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

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

4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก/สำนัก

2.2.9 สื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร

จิรัชยา ตุงเครือคำ (2550) กล่าวว่า สื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กร หรือหน่วยงานไปสู่บุคลากร ภายในหน่วยงาน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภท ได้แก่

1) สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หนังสือราชการ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน และหนังสือวารสาร

2) สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลัก ด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง สื่อบุคคลหรือการสื่อสารด้วยคำพูดนั้น มี 2 แบบ คือ

2.1) แบบที่เป็นทางการ (Formal Oral Communication) เช่น การอภิปราย การบรรยาย การประชุม การสัมมนา

2.2) แบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal Oral Communication) คือ การพูดจา สนทนาปราศรัยต่าง ๆ ในการพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องพูดให้ผู้ฟังสนใจ เข้าใจ ประทับใจ เกิดศรัทธา แล้วยังอาจจะมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ในทางการพูดด้วย เช่น เพื่อให้ข่าวสารความรู้ เพื่อชักจูงใจ เพื่อกระตุ้นเร้าอารมณ์ เพื่อก่อให้เกิดการ ปฏิบัติการหรือทำให้รู้สึกซาบซึ้ง ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่า จุดมุ่งหมายจะมี 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผยหรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิด

3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่างๆ เข้าด้วยกัน และให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตเป็นรูปแบบของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในองค์กร เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในองค์กร การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงานที่หลากหลาย อาทิเช่น การจัดการ เอกสารข้อมูล การตีพิมพ์และกระจายข่าวสาร การจองห้องและอุปกรณ์ ห้องสนทนาออนไลน์ (Chat Room) เว็บบอร์ด (Web Board) อัลบั้มรูป การจัดการสมุดรายชื่อ และอื่นๆ อีกมากมาย โดยแนวโน้มการใช้งานของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน (พ.ศ. 2554) มีการดึงเอาเครือข่ายสังคม (Social Network) มาใช้เพื่อเชื่อมต่อและช่วยประสานการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทหรือองค์กรที่ตั้งอยู่ห่างไกลกัน ไม่ว่าจะเป็น สาขาหรือสำนักงานในส่วนภูมิภาคให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้พบว่า การนำเอาสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบัน สนับสนุนให้การทำงานของอินเทอร์เน็ต เป็นมากกว่าเครือข่ายเฉพาะภายในองค์กรที่ใช้จัดเก็บ

เอกสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังสามารถดึงเอาแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาใช้งานร่วมกับอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.2.10 ประโยชน์ของการสื่อสารในองค์กร

เลดลอร์ (Laidlaw . 2002) กล่าวว่า ประโยชน์ของการสื่อสารในองค์กร ได้แก่

1) เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรต่อบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถ ประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2) เพื่อกระตุ้นและจูงใจ การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะได้รับการจูงใจและการกระตุ้น การสื่อสารองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว

3) เพื่อประเมินผลการทำงานของบุคลากรในองค์กร และการทำงานขององค์กร ปัจจุบันองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะช่วยให้ องค์กรสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง

4) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร หรือผู้บริหารกับ ผู้บริหาร บุคลากรกับบุคลากร ทั้งในสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ก็จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้องค์กรดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์

5) เพื่อวินิจฉัยสั่งการหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารก็คือการออกคำสั่งกับกลุ่มบุคคล ที่อยู่ในองค์กร การออกคำสั่งดังกล่าวจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่รวดเร็ว แน่นนอนและถูกต้อง ดังนั้นถ้าผู้บริหารไม่ใช้การสื่อสารก็ไม่สามารถสั่งการหรือมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้เลย

2.2.11 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กรอาจเกิดจากการรับรู้และความลำเอียง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างขององค์กร ระยะห่างทางกายภาพและความต่างด้านวัฒนธรรม ล้วนสามารถเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งในประเด็นนี้มีนักวิชาการได้สรุปถึงอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ไว้ดังนี้

ณัฐชชดา วิจิตรจามรี (2554) อธิบายไว้ว่า อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic Problems) หน้าที่ล้มเหลวของการสื่อสาร เกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาสารแตกต่างไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะสื่อสาร

ปัญหาด้านภาษาเกิดขึ้นเพราะคำต่างๆ ที่ใช้ไม่ได้มีความหมายในตัวเอง แต่ผู้ใช้ได้มีการตกลงกันว่าให้คำต่าง ๆ แทนความหมายใดแล้วเราก้ใช้กันตามที่ตกลง

2) การบิดเบือนสาร (Message Distortion) หน้าที่ลึ้มเหลวเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารขาดกรอบอ้างอิง (Frame Of Reference) ร่วมกัน มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่ส่งผลทำให้การตีความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นแตกต่างกันด้วย ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจมีคุณลักษณะ พื้นฐานความเป็นมา ตำแหน่งงานในองค์กรและวัฒนธรรมแตกต่างกันเป็นผลให้การตีความหมายสารแตกต่างกันไป ผู้รับสารสามารถบิดเบือนสารโดยการตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสาร ข้อสันนิษฐานนี้ทำให้ผู้รับสารเริ่มถอดรหัสสารแลงมือกระทำก่อนที่จะได้รับเนื้อหาสารทั้งหมด ซึ่งสิ่งที่ผู้รับสารตีความหรือลงมือกระทำอาจไม่ใช่วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเลยก็ได้

3) การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration) บางครั้งผู้ส่งสารกรองหรือตัดเนื้อหาสารบางอย่างออกโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งทำให้ผู้รับสารตีความเนื้อหาสารผิดพลาด ผู้ส่งสารอาจตั้งใจกรองข้อมูลข่าวสารบางอย่างออกเนื่องจากเกรงกลัวปฏิกิริยาป้อนกลับของผู้รับสารหรือเห็นว่าผู้รับสารไม่มีเวลามากพอที่จะรับข้อมูลทั้งหมด บางครั้ง ผู้ส่งสารอาจกรองข้อมูลออกโดยไม่ตั้งใจถ้าเขาไม่เข้าใจปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสาร การกรองข้อมูลทั้ง 2 ลักษณะนี้ทำให้เนื้อหาสารขาดข้อมูลที่เพียงพอต่อการตีความและความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้รับสาร

4) เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message Timing) เนื้อหาสารที่กำหนดเวลาสั้นมากทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลามากพอที่จะตีความสารอย่างถูกต้อง และอาจลงมือกระทำในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความตั้งใจของผู้ส่งสารหรือหากผู้ส่งสารอ่านทอดเนื้อหาสารก่อนเวลาที่ต้องการให้เกิดการกระทำนานมากเกินไป อาจทำให้ผู้รับสารลื้มและไม่ได้ทำตามความตั้งใจของผู้ส่งสารก็ได้ นอกจากนี้ผู้ส่งสารจะลงมือปฏิบัติเมื่อผู้รับสารยอมรับเนื้อหาสารนั้น ซึ่งความน่าเชื่อถือ และอำนาจของผู้ส่งสารมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับสารยอมรับเนื้อหา ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร เพราะตำแหน่งของผู้ส่งสารจะทำให้ผู้ส่งสารมีอำนาจเหนือผู้รับสาร ความสัมพันธ์แบบนี้เป็นคุณลักษณะสำคัญของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าผู้บังคับบัญชาไม่เห็นว่าคุณส่งสารเป็นแหล่งสารที่น่าเชื่อถือก็จะมีแนวโน้มในการไม่ยอมรับสารนั้น

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร มุ่งเน้นในการสร้างเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ทั้งในด้านนโยบาย วัฒนธรรม ค่านิยมรวมทั้งระเบียบปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาทุกสายงานในองค์กร โดยผ่านกระบวนการและช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่เหมาะสม เมื่อการสื่อสาร

ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในองค์กรเช่นกันซึ่งผู้วิจัยจะนำในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรไปอธิบายและสร้างตัวแปรเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้แตกต่างกัน สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนับว่าทำงานได้ปริมาณมาก น้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาก น้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

วิทยา ด้านธารงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker 1967, อ้างอิงใน วิโรจน์ สารรัตนะ. 2545) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ดี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.3.2 ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลที่สมบูรณ์ ควรพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบก่อนทำการสื่อสาร ข่าวสารที่เป็นการพูดก็ควรพูดด้วยอารมณ์แจ่มใส มีชีวิตชีวา วางสีหน้าท่าทางในลักษณะที่นิยมและสอดคล้องกับเรื่องที่พูด เสียงชัดเจน นุ่มนวล น่าเชื่อถือ ใช้ภาษาต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้รับสารให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นบ้าง ยอมรับในข้อโต้แย้งที่มีเหตุผล ถ้าหากข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษร ควรเขียนลำดับขั้นตอนให้ติดต่อเชื่อมโยง ไม่สับสนวุ่นวาย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจความหมาย ไม่ควรใช้ประโยคที่ยาวเกินความจำเป็น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ ดังนี้

- 1) เรื่องที่จะสื่อสารจะต้องมีลักษณะข้อมูลที่ชัดเจน ไม่ใช่ถ้อยคำคลุมเครือ

2) ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนและต้องเตรียมการให้ดี ก่อนทำการสื่อสาร โดยพิจารณาตามความเหมาะสม

3) ในการวางแผนการติดต่อสื่อสาร ควรจะปรึกษากับผู้อื่นบ้างเพื่อจะได้ประเด็นแง่ คิดดี เป็นมุมมองของผู้ฟังอันจะนำมาเป็นแนวทางในการสื่อสาร นอกจากนั้นการสื่อสารควรฟัง ระวังเรื่องน้ำเสียง อากัปกริยา และคำพูด โดยเฉพาะคำพูดที่กระทบกระเทือนต่ออารมณ์และ ความรู้สึกของผู้ฟัง เพราะหากผู้ฟังหรือผู้รับสารมีความรู้สึกไม่ดีก็ย่อมส่งผลต่อเรื่องที่สื่อสาร

4) ผู้สื่อสารที่ดีจะต้องใช้ลักษณะการสนใจ เข้าใจความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับสารเป็นส่วนใหญ่

2.3.3 ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

นาคยา เกรียงชัยพฤษ (2552) กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ นั้น ประกอบด้วยหลายปัจจัย ดังนี้

- 1) ทักษะในการสื่อสาร
 - 1.1) ทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน
 - 1.2) ทักษะในการเข้ารหัส และถอดรหัส
 - 1.3) ทักษะในการคิดหาเหตุผล
 - 1.4) ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสาร
 - 1.5) ทักษะในการใช้อารมณ์
- 2) เจตคติ
 - 2.1) เจตคติเรื่องที่จะสื่อสาร
 - 2.2) เจตคติต่อตนเอง
 - 2.3) เจตคติต่อผู้รับสาร
- 3) ระดับความรู้
 - 3.1) ระดับความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร
 - 3.2) ระดับความรู้เรื่องเครื่องมือที่จะสื่อสาร
 - 3.3) ระดับความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร
 - 3.4) ระดับความรู้เรื่องอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ เป็นต้น

2.3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

วิโรจน์ โสวัณณะ (2545) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะ นำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการ ทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่

หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้ว ไม่ว่าจะมีการสนทนาสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใด ก็ไร้คุณค่า

วันชัย มีชาติ (2548) กล่าวว่า การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ อนึ่ง การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ การบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลาย วิธีสรุปได้ดังนี้

1) การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-Up And Feedback) วิธีการนี้จะทำให้ กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ Two-Way หากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลข้อมูลย้อนกลับ อาจ ตรวจสอบได้จาก การโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่า การสื่อสารมีความถูกต้อง เพียงไร

2) การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels And Repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการส่ง การด้วย เอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมี การประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้อีกาส พุคคยอย่าง ไม่เป็นทางการด้วยก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3) ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไป ทั้งในแง่ของความคิดด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๑ องค์กรและกลุ่ม อาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะ ทำงานหนึ่งให้เสร็จ เมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงาน และสั่งการในองค์กร

4) ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to Language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ คำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ ซึ่งการเลือกใช้คำนี้จะมีเกี่ยวข้องกับการ ทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5) ศูนย์กลางข้อมูล (Information Communication And Information Centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก

6) การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exception Principle and The Need to Know) เป็นการ วางระบบ ในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่ จำเป็นโดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะเดียวกัน ฝ่ายบริหาร

ก็ให้ ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มี ข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7) การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็น และเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาด หรือมีมากเกินไปจนเป็นการสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8) การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสารการตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้น ผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจ ข้อมูล ข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้ การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาาระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดเป็นนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน โดยจะเห็นว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรที่เป็น ไปตามวัตถุประสงค์และทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันแล้วนั้นจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กร ไปสู่จุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จนั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยจะนำในส่วน ของแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไปอธิบายและสร้างตัวแปรในประเด็น ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของประเทศไทย มีมาแต่ อดีต นับตั้งแต่สมัยสุโขทัย สมัยกรุงศรีอยุธยา สมัยกรุงธนบุรี สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ จนถึงยุคปัจจุบัน โดยจุดเริ่มต้นของยุคปัจจุบัน ได้เริ่มจากมีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คือ กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ.127 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการตุลาการ พ.ศ. 2471 พระราชบัญญัติคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2476 พระราชกฤษฎีกาวิธีพิจารณาลงโทษข้าราชการและพนักงานเทศบาลผู้กระทำความผิดหน้าที่หรือหย่อนความสามารถ พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ พ.ศ.2492

ภายหลังการปฏิวัติเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2514 ได้มีการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการแผ่นดินใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนโดยรวมงานของ ก.ต.ภ. สำนักงานคณะกรรมการเรื่องราวร้องทุกข์และงานของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เข้าด้วยกันแล้วจัดตั้งเป็นสำนักงานคณะกรรมการตรวจและติดตามผลการปฏิบัติราชการ (ก.ต.ป.) ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 314 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 มีหน้าที่ตรวจและติดตามการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน และนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์เรียกร้องประชาธิปไตยครั้งยิ่งใหญ่ในประวัติศาสตร์ ของบรรดานิสิตนักศึกษา นักเรียนและประชาชนหลากหลายอาชีพ ในวันที่ 14 ตุลาคม จึงเป็นผลให้สำนักงาน ก.ต.ป. ต้องถูกยุบเลิกไป

เมื่อได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งมีการกำหนดองค์กรอิสระขึ้นรวม 8 องค์กรหนึ่งในจำนวนนั้น ได้มีองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรียกว่าคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหน่วยธุรการที่เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น

ต่อมาในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542 (ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเล่ม 116 ตอนที่ 114 ก วันที่ 17 พ.ย. 2542) เป็นผลให้สำนักงาน ป.ป.ป. ได้ถูกยุบเลิกไป และได้มีการจัดตั้งเป็นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่เรียกโดยย่อว่า "สำนักงาน ป.ป.ช." ขึ้น

1) วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ได้รับการยอมรับ และเชื่อมั่นทั้งในและต่างประเทศ

2) ภารกิจหลักและอำนาจหน้าที่

2.1) ภารกิจหลัก

สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1.1) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

2.1.2) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการป.ป.ช.

2.1.3) ศึกษาและสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการทุจริตในวงราชการและการเมือง

2.1.4) ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มอบหมาย

2.1.5) เสนองบประมาณรายจ่ายตามมติของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ช.

3) อำนาจหน้าที่

ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารประเทศ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญมีฐานะเป็นกรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยแบ่งอำนาจหน้าที่หลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้

4) ด้านป้องกัน เป็นสิ่งที่สำนักงาน ป.ป.ช. ให้ความสำคัญมาก โดยเน้นในเรื่องการรณรงค์การสร้างจิตสำนึก ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ปลุกฝังให้ประชาชนยึดมั่นในความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของสังคม รวมไปถึงประเทศชาติอีกด้วย

5) ด้านปราบปราม เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการไต่สวน ด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายการคุ้มครองพยาน

6) ด้านตรวจสอบ สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ หรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง

7) ด้านวิชาการ สำนักงาน ป.ป.ช. ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. พร้อมดำเนินงานควบคู่ไปกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและการพัฒนาการเมืองประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่ยึดมั่นอยู่ในหลักนิติรัฐและหลักธรรมาภิบาล ภายใต้วิสัยทัศน์ "สังคมไทยมีวินัยและยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ทุกภาคส่วน ร่วมกันป้องกันและปราบปรามการทุจริต" โดยส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกให้สังคมไทยมีวินัย และยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม สนับสนุนการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พัฒนาเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างบูรณาการ รวมทั้งพัฒนาระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม กระจาย และถ่วงดุลอำนาจ

8) ด้านการต่างประเทศ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ให้ความสำคัญกับการประสานงานคดีทุจริตระหว่างประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมการขยายเครือข่ายความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ทั้งในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน และแบบทวิภาคีกับองค์กรต่อต้านการทุจริต ในประเทศต่างๆ อาทิ จีน สาธารณรัฐเกาหลี สาธารณรัฐอาหรับอียิปต์ ราชอาณาจักรภูฏาน และองค์กร

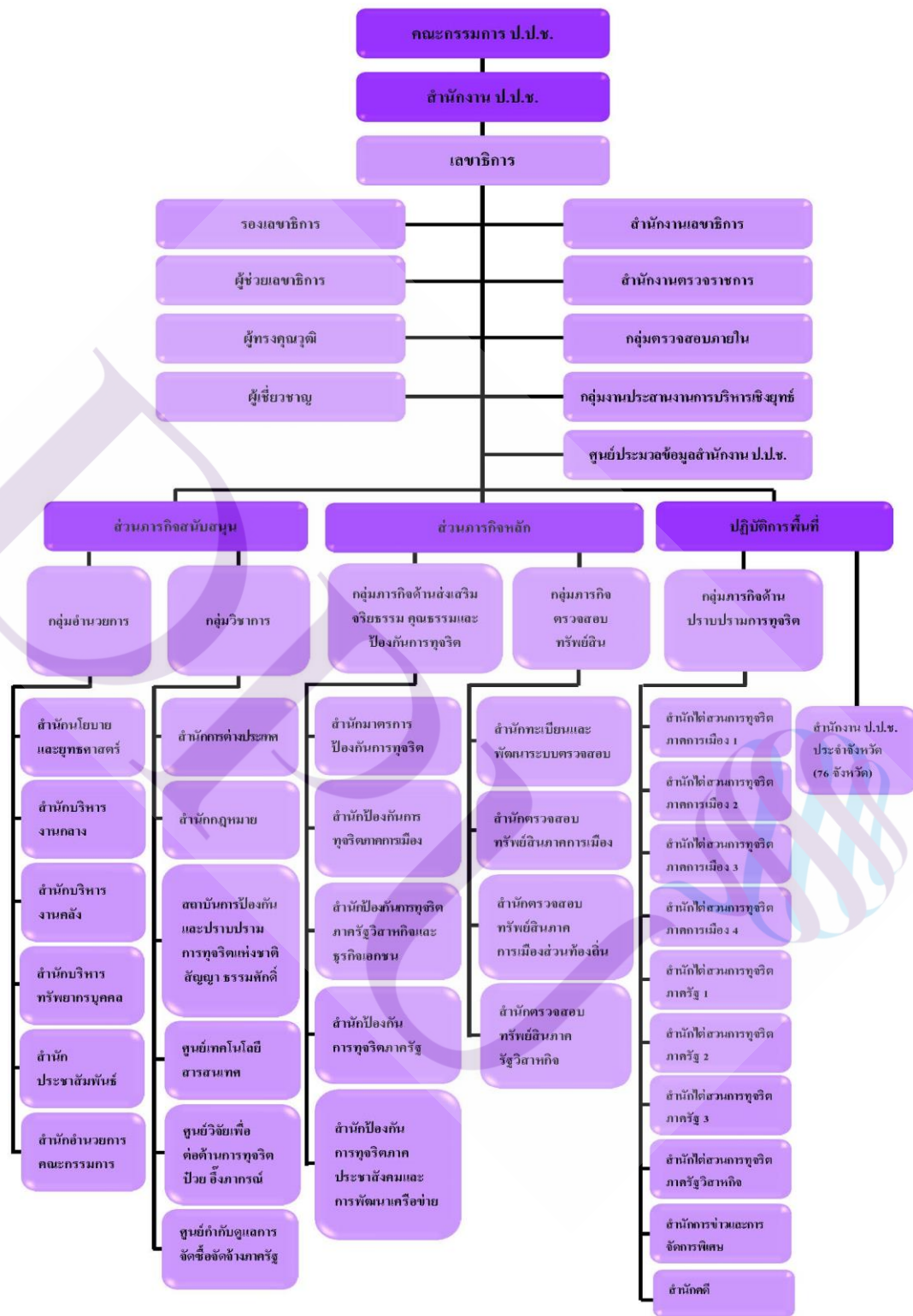
ระหว่างประเทศอย่าง World Bank และ UNODC เป็นต้น นอกจากนี้ ยังผลักดันให้ประเทศไทย เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการต่อต้านการทุจริต ด้วยการเป็นเจ้าภาพ จัดการประชุมนานาชาติว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต ครั้งที่ 14

ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อต่อต้านการทุจริต (พ.ศ.2560 - 2564)

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (2560-2564) ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2559 เพื่อให้ส่วนราชการ ต่างๆ สามารถนำไปใช้ประกอบในการทำคำของบประมาณในเรื่องเกี่ยวข้องกับต่อต้านการ ทุจริตให้ทันปีถัดไป อันเป็นการใช้งบประมาณที่รองรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ฯ ระยะที่ 3 ต่อไป ซึ่ง ในยุทธศาสตร์ชาติฯ ระยะที่ 3 มีวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand)” ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก โดยกำหนดกลยุทธ์พัฒนารูปแบบการสื่อสารสาธารณะเชิงสร้างสรรค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อต่อต้านการทุจริต พ.ศ. 2560 - 2564)

ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการโฆษกการประชาสัมพันธ์และการบริหาร การสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ครั้งที่ 1-1/2559 เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2559 เห็นชอบให้สำนัก ประชาสัมพันธ์ดำเนินการปรับปรุงยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อต่อต้านการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช. ใหม่ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 - 2564) เพื่อให้มีกรอบทิศทางและแผนในการดำเนินงาน และเกิดบูรณาการกับ ทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนงานสื่อสารเพื่อรณรงค์การป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปใน ทิศทางเดียวกัน ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง เพื่อสร้างสังคมไม่ทนต่อการทุจริตในวงกว้าง

สำนักประชาสัมพันธ์ มีความมุ่งหวังที่จะทำให้แผนนี้ เป็นเสมือนกุญแจนำไปสู่การ พัฒนากลไกในการขับเคลื่อนงานสื่อสารให้สังคมเกิดความตระหนักร่วมกันถึงผลเสียหายที่เกิดจาก การทุจริตและไม่ยอมรับได้อีก พร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตให้เกิดผล



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างสำนักงาน ป.ป.ช.

ประธานกรรมการ ป.ป.ช.



พลตำรวจเอก วัชรพล ประสารราชกิจ
(Pol.Gen. Watcharapol Prasarnrajkit)

กรรมการ ป.ป.ช.



นายปรีชา เลิศกมลมาศ
(Mr.Preecha Lertkamolmart)



พลตำรวจเอก สถาพร หลาวทอง
(Pol.Gen.Sataphon Laothong)



นายณรงค์ รัฐอมฤต
(Mr.Narong Rathamarit)



นางสาวสุภา ปิยะจิตติ
(Miss Supa Piyajitti)

กรรมการ ป.ป.ช.



นายวิทยา อาคมพิทักษ์
(Mr.Vittaya Arkompituk)



นางสุวนา สุวรรณจุฑา
(Mrs.Suwana Suwanjuta)



นายสุรศักดิ์ คีรีวิเชียร
(Mr.Surasak Keereevichien)



พลเอก บุญยวัฒน์ เครือหงส์
(Gen.Boonyavat Kruahongs)

ผู้บริหารสำนักงาน ป.ป.ช.



นายวรวิทย์ สุขบุญ
เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.



นายประหัยด์ พวงจำปา
รองเลขาธิการคณะกรรมการ
ปป.ช.



นายธรรมบุญ เรืองดิษฐ์
รองเลขาธิการคณะกรรมการ
ปป.ช.



นางนัชชา เกิดศิริ
รองเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.

ผู้บริหารสำนักงาน ป.ป.ช.



นายศักดิ์ชัย เมทีนีพิศาลกุล
รองเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช.



นายวรวิทย์ ทิพย์ธรรมธาดา
รองเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช.



นายนิติไชย เกษมมงคล
รองเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.



นายกิตติ ลิ้มพงษ์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช.



นายอุทิศ บัวศรี
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.



นายพงศ์เอก วิจิตรกุล
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.



นายพิเศษ นาคะพันธุ์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช.



นายสุรพงษ์ อินทรถาวร
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช.



นายทินกร เจมะวิชานูรัตน์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช. ภาค 1



พันตำรวจเอกอภิสิทธิ์ กิจสุวรรณ
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช. ภาค 2



นายสิทธิพงษ์ ปิงวงศานุรักษ์
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช. ภาค 3



นายอุดมศักดิ์ ดุลยประพันธ์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช. ภาค 4

ผู้บริหารสำนักงาน ป.ป.ช.



นายประจวบ สวัสดิ์ประสงค์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช. ภาค 5



นายชาติตรี ทองสารี
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช. ภาค 6



นายพิเชฐ พุ่มพันธ์
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
การ ป.ป.ช. ภาค 7



นายสมพล กาญจน โภณ
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ
ป.ป.ช. ภาค 8



นายสนั่น ทองจีน
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการ ป.ป.ช. ภาค 9

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์ (2547) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน 2)ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการแตกต่างกัน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่พนักงานให้ความคิดเห็นด้วยกับวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทศท 3) พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการแตกต่างกัน พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีแนวโน้มและทิศทางที่มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันในทุก ๆ ด้าน

พัชรา แสงประชุมพันธ์ (2548) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารในแนวนอน โดยรวมอยู่ในระดับมากและพนักงานที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันและพนักงานที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างบรรจุเป็นข้าราชการมากที่สุด ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือคำสั่งมีเป็นประจำ/บ่อย ๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม มีเป็นประจำ/บ่อย ๆ ส่วนด้านความสนใจประเภทของข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับด้านการรับข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียน / บันทึก / คำสั่ง / จดหมายมากที่สุด ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างน้อยที่สุด ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร กรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงานแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่

ความคิดเห็นด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารและความคิดเห็น ด้านการรับข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานและสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

พรรณปพร โภคัง (2554) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ทางสถิติที่ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร มีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมาคือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร และบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกคือจากเพื่อนร่วมงานเดียวกัน รองลงมาคือจาก Facebook และจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ และพบว่าบุคลากรมีความต้องการรับทราบข่าวสารด้วยรูปแบบวิธีการ อันดับแรกจาก Facebook รองลงมาจากข้อความสั้น (SMS) และจากการประชุมในหน่วยงาน และบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษาและสถานภาพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว (2556) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติส่วนใหญ่เป็น เพศ หญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 158 คนคิดเป็นร้อยละ 47.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 234 คนคิด เป็นร้อยละ 70.20 ระยะเวลาทำงาน 1 ปี -5 ปี จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 30.30 2.ระดับ และผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ให้ ระดับประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ไม่แตกต่างกันเว้นแต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อ ใช้สถิติ F-Test ทดสอบค่าเฉลี่ยความเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรของโรงพยาบาล นนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงานและฝ่ายที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 แต่ ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุและระดับการศึกษา

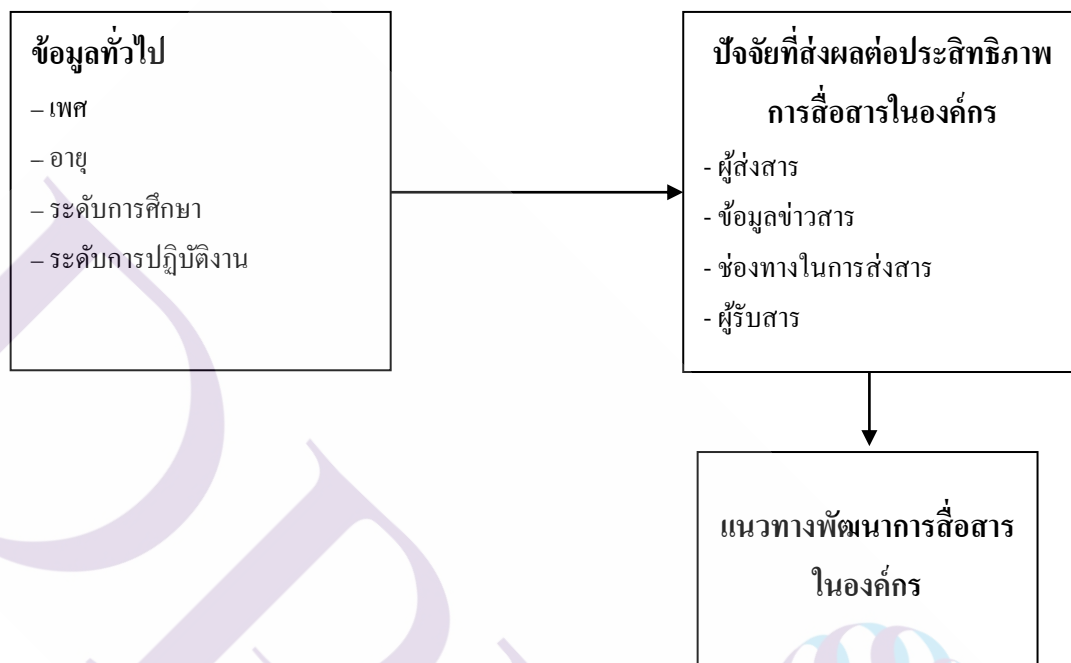
เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายใน องค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุ 26 - 30 ปีมีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้าน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุดรองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทาง การสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้าน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายใน องค์กรด้านการ เปิดเผยการสื่อสาร จากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการ สื่อสาร

ภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจ กัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูล ข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายใน องค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

จากผลการทดสอบจากสมมุติฐาน โดยวิธีทดสอบทางสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจและด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน

2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ไม่มีเอกสารจากต้นฉบับ

หน้า 42

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 1,570 คน (ข้อมูลกรอบอัตราค่าจ้างข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สังกัด	กรอบอัตราทั้งหมด			ระดับตำแหน่งประเภทวิชาการ				วิชาการ (รวม)	ระดับตำแหน่งประเภททั่วไป			ทั่วไป (รวม)
	M+A	B	รวม	ชช.	ชพ.	ชก.	ปก.		อส.	ชง.	ปง.	
นักบริหาร	13	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ผู้เชี่ยวชาญ + ผู้ทรงฯ	29	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1. สลธ.	39	12	51	1	1	1	25	28	1	1	6	8
2. กลุ่มประสานฯ	6	1	7	0	3	0	3	6	0	0	1	1
3. ตสน.	5	2	7	1	1	3	0	5	0	0	1	1
4. สดก.	19	5	24	2	1	4	7	14	1	0	4	5
5. สมก.	43	9	52	1	0	8	25	34	1	0	4	5
6. สปม.	16	4	20	0	2	3	6	11	1	0	2	3
7. สปร.	15	5	20	1	1	5	7	14	1	0	3	4

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สังกัด	กรอบอัตราทั้งหมด			ระดับตำแหน่ง ประเภทวิชาการ				วิชา การ (รวม)	ระดับตำแหน่ง ประเภททั่วไป			ทั่วไป (รวม)
	M+A	B	รวม	ชช.	ชพ.	ชก.	ปก.		อส.	ขง.	ปง.	
8. สปว.	21	4	25	0	2	4	12	18	0	0	3	3
9. สปพ.	26	6	32	3	1	7	12	23	1	0	4	5
10. สทพ.	20	24	44	1	2	4	5	12	1	0	12	13
11. สทม.	38	3	41	2	9	13	11	35	0	0	2	2
12. สสท.	20	1	21	2	0	7	6	15	0	0	1	1
13. สทว.	38	3	41	2	11	11	13	37	0	0	3	3
14. สดม.1	32	10	42	5	5	6	11	27	1	0	7	8
15. สดม.2	55	15	70	4	2	19	16	41	1	0	8	9
16. สดม.3	67	15	82	4	1	15	18	38	1	0	8	9
17. สดม.4	56	15	71	1	5	8	21	35	0	0	9	9
18. สดร.1	78	15	93	1	8	12	15	36	1	1	8	10
19. สดร.2	58	15	73	5	1	8	18	32	0	1	7	8
20. สดร.3	61	15	76	2	3	11	26	42	1	1	6	8
21. สดว.	61	14	75	1	2	19	20	42	0	1	6	7
22. ส.สืบสวนฯ	52	6	58	1	2	2	23	28	0	0	6	6
23. สกค.	51	5	56	3	1	13	32	49	1	1	3	5
24. สนย.	39	4	43	5	3	12	13	33	1	0	3	4
25. สบก.	22	11	33	1	1	6	13	21	1	1	6	8
26. สบก.	48	3	51	2	5	12	21	40	0	1	2	3
27. สบท.	40	5	45	3	5	8	20	36	2	0	4	6
28. สปส.	28	6	34	2	2	1	16	21	1	0	3	4
29. สอก.	21	5	26	1	2	2	9	14	1	0	4	5
30. สกค.	33	4	37	2	2	6	13	23	0	0	3	3
31. สกม.	31	5	36	3	0	8	17	28	1	0	4	5
32. สปข.	45	15	60	5	1	11	17	34	1	2	4	7
33. สทส.	39	11	50	3	1	5	27	36	1	2	4	7
34. สวจ.	16	5	21	0	0	2	10	12	1	0	4	5
35. สกร.	30	4	34	0	2	2	10	14	0	0	3	3

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สังกัด	กรอบอัตราทั้งหมด			ระดับตำแหน่ง ประเภทวิชาการ				วิชา การ (รวม)	ระดับตำแหน่ง ประเภททั่วไป			ทั่วไป (รวม)
	M+A	B	รวม	ชช.	ชพ.	ชก.	ปก.		อส.	ชง.	ปง.	
35. ศกร.	30	4	34	0	2	2	10	14	0	0	3	3
36. ศูนย์ ประมวลฯ	16	3	19					0				0
37. ศูนย์ประเมินฯ	14							0				0
รวม	1,327	285	1,612	70	88	258	518	934	23	12	158	193

**อัตรากำลังทั้งหมดรวม 1,612 คน ตัดตำแหน่งนักบริหาร/เชี่ยวชาญและผู้ทรงฯ คงเหลือ 1,570 คน

**ตำแหน่งเรียงตามลำดับอาวุโส

ชช. = ตำแหน่งเชี่ยวชาญ

ชพ. = ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ

ชก. = ตำแหน่งชำนาญการ

ปก. = ตำแหน่งปฏิบัติการ

อส. = ตำแหน่งอาวุโส

ชง. = ตำแหน่งชำนาญงาน

ปง. = ตำแหน่งปฏิบัติงาน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 318 คน โดยด้วยวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1967) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1570}{1 + 1,570 (0.05)^2}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1,570}{4.925}$$

$$n = 317.048$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 318 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1) ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.2) สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

1.3) นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

1.4) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2) แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closeended questionnaire) จำนวน 318 ชุด โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ใช้เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และมีความหมายดังต่อไปนี้ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2551 : 103) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

- 3 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายในส่วนที่ 2 โดยการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ได้ค่าช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ความตรงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ .967

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในเดือนมีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ขอความร่วมมือและจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง
- 2) รวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลแล้ว มาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย
- 3) นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำข้อมูลจัดลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลกรณีมีตัวแปร 2 กลุ่ม และค่า F-test หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และเมื่อพบว่าค่าสถิติมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการ Least Square Difference (LSD)

ไม่มีเอกสารจากต้นฉบับ

หน้า 49

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	t Distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวแปร
F	แทน	F Distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวแปรขึ้นไป
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	44.97
หญิง	175	55.03
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.03 และเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	42	13.21
31 - 40 ปี	183	57.55
41 - 50 ปี	76	23.90
51 ปี ขึ้นไป	17	5.35
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 57.55 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อายุ 20 - 30 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.14
ปริญญาตรี	204	64.15
สูงกว่าปริญญาตรี	104	32.70
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และ สำเร็จการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน

ระดับการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติการ	148	46.54
ชำนาญการ	45	14.15
ชำนาญการพิเศษ	21	6.60
เชี่ยวชาญ	26	8.18
ปฏิบัติงาน	65	20.44
ชำนาญงาน	5	1.57
อาวุโส	8	2.52
รวม	318	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.54 รองลงมาในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.44 ระดับชำนาญการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18

ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ระดับอาวุโส จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52 และระดับชำนาญงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ดังตารางที่ 4.5 – 4.9

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวมและรายปัจจัย

ปัจจัยที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.08	0.75	มาก
2	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.08	0.73	มาก
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของ ข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	0.77	มาก
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทาง ต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	0.75	มาก
ภาพรวม		3.95	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75,

0.73) รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.75) ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดท้ายคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม และรายชื่อ

ข้อที่	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา	4.15	0.90	มาก
2	ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร	4.11	0.81	มาก
3	ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ	4.08	0.77	มาก
4	ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียง ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.19	0.80	มาก
5	ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายใน เพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	4.03	0.85	มาก
6	ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.11	0.86	มาก
7	ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา	4.02	0.85	มาก
ภาพรวม		4.08	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.80$) รองลงมาคือ เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.90$) ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และผู้ส่งสารแสดงกิริยาคำร่ายยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.86, 0.81$) ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.77$) ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.85$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดท้ายคือ ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.85$) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8	ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องที่คุณส่งสื่อสารมาได้ อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.13	0.87	มาก
9	ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่คุณส่งสารส่งมา	4.04	0.87	มาก
10	ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	3.94	0.87	มาก
11	ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่คุณส่งสารส่งมา	3.80	0.91	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
12	ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.00	0.95	มาก
13	ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน	4.14	0.84	มาก
14	ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ	4.04	0.89	มาก
ภาพรวม		4.08	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ผู้รับสารสามารถรับรู้ ติความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องและผู้ส่งสื่อสารมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.87) ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ และผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องและผู้ส่งสารส่งมา ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.89, 0.87) ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.95) ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.87) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดท้ายคือ ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยที่รับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ทำนรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
15	คำสั่ง/ นโยบายของผู้บริหาร	3.82	0.83	มาก
16	ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน	3.81	0.81	มาก
17	ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร	3.64	1.02	มาก
18	ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงาน	3.68	0.87	มาก
19	ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป	3.68	0.81	มาก
20	ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก	3.31	1.01	ปานกลาง
ภาพรวม		3.57	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยที่รับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ คำสั่ง/ นโยบายของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.83$) รองลงมาคือ ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.81$) ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงานและข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.87, 0.81$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลางลำดับสุดท้ายคือ ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก ($\bar{X} = 3.31, S.D. = 1.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยที่รับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวม และรายชื่อ

ข้อที่	ปัจจัยที่รับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
21	บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน	3.99	0.85	มาก
22	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)	3.37	1.10	ปานกลาง
23	ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban)	3.42	1.07	ปานกลาง
24	วารสารสำนักงาน ป.ป.ช.	3.21	1.01	ปานกลาง
25	บอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่น ในสำนัก/ลิฟต์	3.79	0.92	มาก
26	เสียงตามสาย สำนักงาน ป.ป.ช.	3.57	1.00	มาก
27	ทางโทรศัพท์	3.32	1.17	ปานกลาง
28	การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่างๆ หรือการประชุมภายในสำนัก	3.67	0.90	มาก
29	พูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานสำนักเดียวกันหรือต่างสำนัก	3.83	0.86	มาก
30	สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ประชาสัมพันธ์อาสา	3.22	1.00	ปานกลาง
31	สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในสำนัก	3.54	1.03	มาก
32	ระบบอินทราเน็ต https://portal.nacc.go.th/web/guest/nacc-intranet	3.69	0.87	มาก
33	Facebook เช่น เพจสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงาน ป.ป.ช. /เพจสื่อสารองค์กรสำนักงาน ป.ป.ช.	3.28	0.91	ปานกลาง
34	ทวิตเตอร์ PR_NACC	2.72	1.10	ปานกลาง
35	เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th	3.64	0.97	มาก
ภาพรวม		3.81	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ปัจจัยที่รับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.85$) รองลงมาคือ พุดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานสำนักเดียวกันหรือต่างสำนัก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.86$) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่น ในสำนัก/ลิฟต์ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.92$) ระบบอินทราเน็ต <https://portal.nacc.go.th/web/guest/nacc-intranet> ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.87$) การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่างๆ หรือการประชุมภายในสำนัก ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.90$) และ เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.97$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 1.07$) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ($\bar{X} = 3.37, S.D. = 1.10$) ทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.32, S.D. = 1.17$) Facebook เช่น เพจสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ป.ป.ช. / เพจสื่อสารองค์กร สำนักงาน ป.ป.ช. ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 0.91$) วารสารสำนักงาน ป.ป.ช. ($\bar{X} = 3.21, S.D. = 1.01$) และ ทวิตเตอร์ PR_NACC ($\bar{X} = 2.72, S.D. = 1.10$) อยู่ในระดับปานกลางลำดับสุดท้ายตามลำดับ

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.10 – 4.13

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายปัจจัย

ปัจจัย ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.	เพศ				t	Sig.
		ชาย (n = 143)		หญิง (n = 175)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ทักษะในการสื่อสารของ ผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิ ภาพการสื่อสาร	4.14	0.77	4.04	0.73	1.18	.24
2	ทักษะในการสื่อสาร ของผู้รับสารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.08	0.67	4.09	0.78	0.18	.86
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภท ของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.43	0.81	3.68	0.73	2.91**	.00
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสาร จากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	3.78	0.76	3.84	0.75	0.78	.43
ภาพรวม		3.96	0.69	3.94	0.63	0.22	.83

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายปัจจัย

ปัจจัยที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานป.ป.ช.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.43 176.44 176.87	3 314 317	.14 .56	.26	.86
2	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	6.70 163.51 170.21	3 314 317	2.23 .52	4.29**	.01
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.73 185.06 188.80	3 314 317	1.24 .59	2.11	.10
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.24 175.87 180.12	3 314 317	1.41 .56	2.53	.06
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.54 136.39 137.93	3 314 317	.51 .43	1.18	.32

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามอายุ พบว่า

บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.94	4.02	4.23	4.53
20 - 30 ปี	3.94	-	0.08	0.29*	0.59*
31 - 40 ปี	4.02			0.21*	0.51*
41 - 50 ปี	4.23				0.30
51 ปี ขึ้นไป	4.53				-

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลากรที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายปัจจัย

ปัจจัยที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานป.ป.ช.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.60 176.27 176.87	2 315 317	.30 .56	.54	.59
2	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.00 168.21 170.21	2 315 317	1.00 .53	1.87	.16
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.47 188.33 188.80	2 315 317	.23 .60	.39	.68
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.74 178.37 180.12	2 315 317	.87 .57	1.54	.22
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.68 137.25 137.93	2 315 317	.34 .44	.78	.46

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม และรายปัจจัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายปัจจัย

ปัจจัยที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานป.ป.ช.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1	ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	9.66 167.21 176.87	6 311 317	1.61 .54	2.99**	.01
2	ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	6.41 163.80 170.21	6 311 317	1.07 .53	2.03	.06
3	ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	9.64 179.15 188.80	6 311 317	1.61 .58	2.79**	.01
4	ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	8.56 171.56 180.12	6 311 317	1.43 .55	2.59*	.02
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	6.90 131.03 137.93	6 311 317	1.15 .42	2.73**	.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานต่างกัน ในภาพรวม และรายปัจจัย มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า 1) บุคลากรมีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 15 - 16

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ การ	ชำนาญ การ พิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญ งาน	อาวุโส
		3.93	3.76	4.15	4.33	3.88	3.90	4.13
ปฏิบัติกร	3.93	-	.18	.22	.39**	.05	.03	.19
ชำนาญ การ	3.76		-	.39**	.57**	.13	.14	.34
ชำนาญ การพิเศษ	4.15			-	.17	.27	.25	.03
เชี่ยวชาญ	4.33				-	.45**	.43	.20
ปฏิบัติงาน	3.88					-	.02	.24
ชำนาญ งาน	3.90						-	.23
อาวุโส	4.13							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า 1) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็น

แตกต่างกับบุคลากรระดับชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับเชี่ยวชาญมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ การ	ชำนาญ การพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติ งาน	ชำนาญ งาน	อาวุโส
		4.14	3.82	4.36	4.40	3.92	3.90	4.06
ปฏิบัติการ	4.14	-	.32**	.22	.26	.22**	.24	.07
ชำนาญการ	3.82		-	.53**	.58**	.10	.07	.24
ชำนาญการพิเศษ	4.36			-	.04	.43**	.46	.29
เชี่ยวชาญ	4.40				-	.48**	.50	.34
ปฏิบัติงาน	3.92					-	.02	.14
ชำนาญงาน	3.90						-	.16
อาวุโส	4.06							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า 1) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับชำนาญการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากร

ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .014) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

5) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการพิเศษมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับเชี่ยวชาญมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ปฏิบัติ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
		การ	การ		ชาญ	งาน	งาน	
		3.50	3.41	3.76	4.08	3.54	3.60	3.75
ปฏิบัติการ	3.50	-	.09	.26	.58**	.04	.10	.25
ชำนาญการ	3.41		-	.35	.66**	.13	.19	.34
ชำนาญการพิเศษ	3.76			-	.32	.22	.16	.01
เชี่ยวชาญ	4.08				-	.54**	.48	.33
ปฏิบัติงาน	3.54					-	.06	.21
ชำนาญงาน	3.60						-	.15
อาวุโส	3.75							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 เมื่อเปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า 1) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับเชี่ยวชาญมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ การ	ชำนาญ การพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญ งาน	อาวุโส
		3.93	3.76	4.15	4.33	3.88	3.90	4.13
ปฏิบัติการ	3.93	-	.03	.23	.53*	.12	.18	.47
ชำนาญการ	3.76		-	-.26	.56*	.15	.21	.50
ชำนาญการพิเศษ	4.15			-	.30	.11	.05	.24
เชี่ยวชาญ	4.33				-	.41*	.35	.06
ปฏิบัติงาน	3.88					-	.06	.35
ชำนาญงาน	3.90						-	.29
อาวุโส	4.13							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารจำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า 1) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ใน

ส่วนกลางระดับชำนาญการมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับเชี่ยวชาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลางระดับเชี่ยวชาญมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4.4 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน คำร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	สร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์(E-Saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail)	310	97.48	8	2.52
2.	พัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	305	95.91	13	4.09
3.	มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	302	94.97	16	5.03

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.	พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่นการให้ข่าวการให้สัมภาษณ์	308	96.86	10	3.14

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) พบว่าบุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 97.48

2. แนวทางการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 95.91

3. แนวทางมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 94.97

4. แนวทางพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่นการให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 96.86

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 318 คน โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .967 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และ F-test เพื่อสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยผู้วิจัย สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ จากการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผล

สรุปผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สรุปได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ

ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดของแต่ละปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รองลงมาคือ เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายใน เพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

2. ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ และผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

3. ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ คำสั่ง/นโยบายของผู้บริหาร รองลงมาคือ ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงานและข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลางลำดับสุดท้ายคือ ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก ตามลำดับ

4. ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน รองลงมาคือ พูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานสำนักเดียวกันหรือต่าง

สำนัก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่น ในสำนัก/ลิฟต์ ระบบอินทราเน็ต <https://portal.nacc.go.th/web/guest/nacc-intranet> การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่างๆ หรือการประชุมภายในสำนัก และ เว็บไซต์ สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางโทรศัพท์ Facebook เช่น เพจสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ป.ป.ช. / เพจสื่อสารองค์กร สำนักงาน ป.ป.ช. วารสาร สำนักงาน ป.ป.ช. และ ทวิตเตอร์ PR_NACC อยู่ในระดับปานกลางลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม และรายปัจจัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานต่างกัน ในภาพรวม และรายปัจจัย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า 1) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3)

บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินทราเน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 97.48

2. แนวทางการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 95.91

3. แนวทางมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 94.97

4. แนวทางพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่นการให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวทางนี้ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 96.86

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ตามมาด้วยปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่มีการสื่อสารถึงกันตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นทางการพูด การเขียน ทักษะการสื่อสารเหล่านี้เป็นทักษะที่มีจำเป็นต่อองค์กร ดังนั้นบุคลากรในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จึงเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเข้าใจความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสื่อสาร สอดคล้องกับ

แนวความคิดของราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร สัญลักษณ์ เรียกว่า ข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีกด้วย แนวคิดของสุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายสำคัญของการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในองค์กร โดยเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานในองค์กรผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และแนวคิดของสุมน อยู่สิน (2545) กล่าวว่า ความสำเร็จของการสื่อสารเริ่มต้นจากกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้สื่อสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่ส่งมาแล้วต้องสามารถตีความหมายของสาร หรือมีความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จึงถือว่า การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ และผลการวิจัยสอดคล้องกับชุดนิมิตต์ สมบูรณ์แก้ว (2556) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่า ระดับประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ภาพรวมเฉลี่ยระดับมาก หากพิจารณาลำดับจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก พบว่า ลำดับประสิทธิภาพต่ำสุดด้าน ติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ด้านการติดต่อสื่อสารอื่นๆ ด้านติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และด้านติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เรียงตามลำดับ และจันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทาง การสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพในระดับมาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มี บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีเพศชาย และเพศหญิงในภาพรวมให้ความสำคัญของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) แต่เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายปัจจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องจากการ

ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงานและข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป และข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก บุคลากรที่มีเพศต่างกัน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของกริช สืบสนธิ์ (2538) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอดหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับจันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ทำการการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ในภาพรวม ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยสอดคล้องกับจิตวัฒน์ สัมฤทธิ์ (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทสท บริษัท ทสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทสท บริษัท ทสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยสอดคล้องกับของทิพยาภา น้อยสกุล (2553) พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีอายุต่างกันเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน แต่เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายปัจจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรผู้ที่เพิ่งเข้ารับการทำงานยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมาน้อยแตกต่างกันบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานานจนเกินความชำนาญ สอดคล้องกับแนวความคิดของวิรัช ลภีรัตนกุล (2546) กล่าวว่า กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อ ความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนาความรู้สึกลึกซึ้ง ความคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า ในภาพรวม อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน

ไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยสอดคล้องกับพัชรา แสงประทุมพันธ์ (2548) ได้ศึกษา การศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด” พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม และรายปัจจัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทุกระดับการศึกษาเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เพราะข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ข้อเท็จจริง รวมถึงการกระทำต่างๆ ของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่มองข้ามไม่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพการสื่อสารที่เป็นเลิศ คือ หัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวความคิดของกริช สืบสนธิ์ (2538) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอดหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ แนวคิดของวิเชียร วิทยอุดม (2554) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกดีๆ ในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดการทำงาน เป็นทีม การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยสอดคล้องกับพัชรา แสงประทุมพันธ์ (2548) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับจันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 และรายปัจจัย ได้แก่ 1) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และ 2) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรระดับชำนาญงาน เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสามารถเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพดีกว่า บุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี สอดคล้องกับแนวความคิดของ วันชัย มีชาติ (2548) กล่าวว่า การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ แต่การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ การบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ผลการวิจัยสอดคล้องกับชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2556) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ให้ระดับประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า แนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพสื่อ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และปรับช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้อง กับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media, หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก เช่น การให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวความคิดของเสนาะ ดิยาวี (2541) กล่าวว่า ช่องทางในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร มักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อมๆ กับการจัดวางโครงสร้างขององค์กรและการวางระบบงาน เพราะทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ สื่อสารนั้นมีเกณฑ์ที่สำคัญ คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง มีค่าใช้จ่ายน้อยหรือข้อมูลนั้นเป็นความลับหรือไม่ หากเผยแพร่ให้ผู้ใช้รับรู้อาจเกิดผลเสียหายหรือไม่ ส่วนช่องทางการสื่อสารในองค์กรตามแนวความคิดของ เสนาะ ตีเยาว์ ประกอบด้วย การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ และการสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ระบบ อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ Teleconferencing ที่สามารถใช้ติดต่อกันได้แม้จะอยู่ต่างสถานที่ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยจันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ทำการการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช พนักงานใช้งานกันมากเรียงลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์, เพื่อนร่วมงาน, การจัดประชุม, หนังสือเวียน, บอร์ดข่าวสาร, วารสารภายในโรงพยาบาล, Electronic mail (E-mail), Interanet, Email ส่วนตัว, Fackbook, MSN และการวิจัยของกัลยพัชร์ ชากร (2557) ได้ทำการการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักราชเลขาธิการ ศึกษากรณี ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. โทรศัพท์ 2. สื่อสังคมออนไลน์ 3. e-mail สำหรับในเรื่องความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. สื่อสังคมออนไลน์ 2. โทรศัพท์ (ร้อยละ 42) และ 3. e-mail เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นอย่างยิ่ง จึงเห็นควรมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ผู้ส่งสาร

ผู้บริหารในองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร โดยจัดให้มีการนำเสนอ นโยบาย แนวทางปฏิบัติผลดำเนินการ หรือข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ที่ผู้ได้บังคับบัญชาควรรับรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจให้มีกิจกรรมในการสื่อสาร เช่น การมอบแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการประชุมกับผู้บริหาร ผู้อำนวยการในส่วนกลาง และผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด โดยผ่านระบบการประชุมทางไกล (VDO Conference) ที่มีวาระการประชุมที่ชัดเจน

สำนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการส่งสารไปยังหน่วยงานภายในและบุคลากรทุกคนภายในองค์กรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ควรจัดให้มีแผนพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (IDP) การศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เช่น บริษัทปูนซิเมนต์ไทย บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน และสถานีโทรทัศน์ เป็นต้น

1.2 ข้อมูลข่าวสาร

สร้าง Content ให้น่าสนใจ และสรุปสาระสำคัญของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจะส่งให้ชัดเจน เพื่อสามารถนำไปเผยแพร่ในช่องทางต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 ช่องทางการสื่อสาร

เพิ่มช่องทางให้มีความหลากหลาย โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ได้แก่ 1. จัดทำฐานข้อมูล ID Line ของบุคลากรทุกคนในองค์กรเป็นฐานข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารลงไปให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถ ถาม-ตอบ ได้ 2. จัดทำระบบ E-Mail อัตโนมัติของบุคลากรทุกคนในองค์กร เป็นฐานข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังตัวบุคลากรได้โดยตรง

1.4 ผู้รับสาร

ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยการกำหนดหลักสูตรที่เกี่ยวกับการสื่อสารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง เช่น หลักสูตรการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กร หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media เป็นต้น

1.5 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช.

เนื่องจากสำนักงาน ป.ป.ช. มีหน่วยงานในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1-9 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน จึงเห็นควรให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยมีแนวทางดังนี้

1.5.1 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช. ภาค 1-9 และสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งกำหนดตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ขึ้น เพื่อสนับสนุนและประสานงานการสื่อสารได้อย่างทั่วถึง

1.5.2 กำหนดให้ตั้งคณะกรรมการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระดับภาคขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญฯ ภาค เป็นประธานกรรมการ โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด หรือผู้แทนในสังกัด และประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เป็นคณะทำงาน อย่างน้อย 3 คน ในการกำหนดแผน แนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในภาค เพื่อให้เป็นกลไกการรับรู้ ถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารไปยังบุคลากร

ในสังกัด และรับเรื่องข้อมูลข่าวสารจากบุคลากรในพื้นที่ภูมิภาคส่งกลับมายังสำนักงาน ป.ป.ช. ส่วนกลาง

1.5.3 เห็นควรให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารในระดับสำนักงาน ป.ป.ช.ภาค

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาวิจัย เรื่อง นวัตกรรมสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อรองรับประเทศไทย 4.0

2.2 ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประชาสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของประชาชน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรีซ สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสสนธิ. (2541). *การค้นหาคำความรู้เกี่ยวกับผลและอิทธิพลของสื่อมวลชน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)* สาขาบริหารธุรกิจ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์. (2547). *พฤติกรรมสื่อสารและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการของสถาบันวิชาการ ทศท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) สาขาบริหารธุรกิจ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิรัชยา ตุงศรีคำ. (2550). *สื่อสารอย่างไร : ให้เกิดความเข้าใจในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560, จาก www.e-manage.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTExMTU2
- ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว. (2556). *ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) สาขาบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ณัฐจุฑา วิจิตรจามรี. (2554). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพยา น้อยสกุล. (2553). *พฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒน์พงศา. (2542). *การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ เน้นการเจาะจงกลุ่ม*. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- นาดยา เกรียงชัยพฤกษ์. (2552). *เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร. คู่มือเทคนิคการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรของกองสุขศึกษา*. กรุงเทพฯ : กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- เบญจวรรณ แจ่มจรรุญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การคว่ำอิสระมหาบัณฑิต)*. สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม. :
 ประสานการพิมพ์.
- พรรณปพร โภคัง. (2554). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ
 คณะเทคโนโลยีการเกษตร. รายงานการวิจัย*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชรา แสงประทุมพันธ์. (2548). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายใน
 ในองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท ไทยธุรกิจบริการจำกัด*.
 (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหาร สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
 ยูไนเต็ค แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต).
 สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ :
 นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2545). *องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร ในเอกสาร
 การสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 – 8*. หน้า 134 – 140.
 (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิวราช.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. เซ
 เวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต)
 สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์กรสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
 แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อวาทกุล. (2525). *เทคนิคการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : โอ เอส พรินติ้ง เฮาส์.
- วิเชียร วิทญ์อุตม. (2554). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธนัชชการพิมพ์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น .
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
 อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ .

- ศุภมน อนุศาสนนันท์. (2549). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาองค์กร เกษษกรรรม.
(รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารบัณฑิต) สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). *ยุทธศาสตร์การ
สื่อสารเพื่อการต่อต้านการทุจริต. พ.ศ. 2560 – 2564*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม
2560, จาก <https://plan.kku.ac.th/pdf/ITA-Report60.pdf>
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมิต สัจฉกร. (2551). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชน จำกัด.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุมน อยู่สิน. (2545). *การบริหารงานสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ*. นนทบุรี.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสนาะ ดิยาว์. (2541). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (1994). *Perspectives on Organizational Communication (4th ed.)*.
Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and
Winston, Inc.
- Laidlaw, K., Thomson, (2002). *Cognitive Behavioral Therapy with Older People*.
England : Wiley.
- Leavitt, B. R., & Moller, G. A. (1951). *Language and communication*. New York :
Mc Graw Hill.
- Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management*.
Mason, OH: Thomson South-Western.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือการวิจัย

(แบบสอบถาม)

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน
องค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทางผู้วิจัยใคร่ขอ
ความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของ
ท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาลัทธิสุตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ

เชี่ยวชาญ ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่อง
เดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักงาน ป.ป.ช.	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
#ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร#					
1. เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ได้รับทราบ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
#ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร#					
8. ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องที่ถูกส่งสื่อสารมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
#ทำนรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ#					
15. คำสั่ง/ นโยบายของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่างๆของบุคลากร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

19. ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
#ทำนรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ#					
21. บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. วารสารสำนักงาน ป.ป.ช.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. บอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่น ในสำนัก/ลิฟต์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. เสียงตามสาย สำนักงาน ป.ป.ช.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27.ทาง โทรศัพท์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่างๆ หรือการประชุมภายในสำนัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29. พุดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานสำนักเดียวกันหรือต่างสำนัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ประชาสัมพันธ์อาสา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในสำนัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32. ระบบอินทราเน็ต https://portal.nacc.go.th/web/guest/nacc-intranet	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. Facebook เช่น เพจสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ป.ป.ช. /เพจสื่อสารองค์กร สำนักงาน ป.ป.ช.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ทวิตเตอร์ PR_NACC	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน
ป.ป.ช.

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. สร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)		
2. พัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ		
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง		
4. พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social media , หลักสูตรการเขียนข่าว การสร้าง content ที่ดี, การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าว การให้สัมภาษณ์		

****ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	49

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1. เพศ	1.7000	.46609	30
2. อายุ	2.4000	.77013	30
3. ระดับการศึกษา	2.3333	.54667	30
4. ระดับการปฏิบัติงาน	3.2333	1.85106	30
1. เนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกไปวนมา	3.7000	1.05536	30
2. ผู้ส่งสารแสดงกิริยาด้วยรอยยิ้ม นอบน้อม และดูเป็นมิตร	3.7667	.93526	30
3. ผู้ส่งสารดูน่าเชื่อถือ	3.8667	.86037	30
4. ผู้ส่งสารใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.0667	.82768	30
5. ผู้ส่งสารเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม อาทิ ใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.8667	.81931	30
6. ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กรที่ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	3.9667	.85029	30
7. ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา	3.9667	.80872	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
7. ผู้ส่งสารต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ผู้รับสารหรือสมาชิกในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันมา	3.9667	.80872	30
8. ผู้รับสารสามารถรับรู้ ดีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องและผู้ส่งสารมาได้อย่างชัดเจนครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.0333	.96431	30
9. ผู้รับสารต้องมีความสนใจต่อเรื่องและผู้ส่งสารส่งมา	3.9333	.86834	30
10. ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	3.8000	.92476	30
11. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ผู้ส่งสารส่งมา	3.8667	1.10589	30
12. ผู้รับสารสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.1667	.98553	30
13. ผู้รับสารต้องเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน	4.1667	1.05318	30
14. ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสารและบุคลากรในองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่านิยมที่ว่า ซื่อสัตย์ เป็นธรรม มีอาชีพ	4.2000	.96132	30
15. คำสั่ง/ นโยบายของผู้บริหาร	3.7000	.91539	30
16. ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน	3.8000	.96132	30
17. ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่างๆของบุคลากร	3.9000	1.06188	30
18. ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมพิเศษของหน่วยงาน	3.9000	.99481	30
19. ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป	4.1333	.77608	30
20. ข่าวประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภายนอก	3.9333	1.08066	30
21. บันทึกข้อความ เช่น หนังสือเวียน	4.0333	.80872	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
22. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)	3.8000	1.03057	30
23. ระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-saraban)	3.9333	1.11211	30
24. วารสารสำนักงาน ป.ป.ช.	3.6333	1.03335	30
25. บอร์ดประชาสัมพันธ์ เช่น ในสำนัก/ลิฟต์	3.9000	1.06188	30
26. เลียงตามสาย สำนักงาน ป.ป.ช.	3.5000	1.38340	30
27.ทางโทรศัพท์	3.6333	1.29943	30
28. การประชุม เช่น ประชุมตามภารกิจงานด้านต่างๆ หรือการประชุมภายในสำนัก	3.7333	1.11211	30
29. พุดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานสำนักเดียวกัน หรือต่างสำนัก	3.3333	.99424	30
30. สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ประชาสัมพันธ์ อาสา	3.2667	.94443	30
31. สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ภายในสำนัก	3.5333	1.07425	30
32. ระบบอินทราเน็ต https://portal.nacc.go.th/web/guest/nacc-intranet	3.6000	.93218	30
33. Facebook เช่น เพจสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน ป.ป.ช. /เพจสื่อสารองค์กร สำนักงาน ป.ป.ช.	3.4667	.86037	30
34. ทวิตเตอร์PR_NACC	3.4333	1.16511	30
35. เว็บไซต์สำนักงาน ป.ป.ช. www.nacc.go.th	4.0000	.90972	30
ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร#	3.8333	.78051	30
ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.1167	.87773	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.8167	.88555	30
ท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.0167	.71297	30
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	3.9250	.63024	30
1. สร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของ สำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ	1.0000	.00000	30
2. พัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้ เหมาะสม สอดคล้อง กับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ	1.0000	.00000	30
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง	1.0000	.00000	30
4. พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดย การกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ สัมภาษณ์	1.0000	.00000	30
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร	1.0000	.00000	30

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวจิราวรรณ ยิ้มปลื้ม

ประวัติการศึกษา

นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ข้าราชการ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม

การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

