

รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

Communication's Pattern Relating Work Efficiency Within Organization: A Case Study Of Public Debt Management Office

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (Panida Kriangtaweessup)*

สุรมงคล นิมจิตต์ (Suramongkol Nimchit)**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้สามารถเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรดียิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร สบน. จำนวน 158 คน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภทตำแหน่งงาน แล้วจึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวก

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบน. อยู่ในระดับมาก และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ และ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบน. ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร , การใช้สื่อสังคมออนไลน์ , ประสิทธิภาพการทำงาน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration in General Management, Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thunyaburi. , E-mail: panida_k@mail.rmUTT.ac.th, 084-6985208

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Assistant Professor Dr. , Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thunyaburi. , E-mail: suramongkol_n@mail.rmUTT.ac.th, 081-9912285

Abstract

The objectives of this independent study “Communication’s Pattern relating to Work Efficiency within organization: a case study of Public Debt Management Office” were; to study communication’s patterns, social media usage, work efficiency of Publicdebt Management Office: PDMO; including the relationship between the communication’s pattern and PDMO’s operational performance.

In this study, the questionnaire was implemented throughout the sample of 158 PDMO staffs clarified by position sampling and convenience sampling to analyze the data. As a result, most of interviewees were female civil servants aged between 31 – 45 years old with Bachelor’s degree. The interviewees showed their strong opinions regarding the communication’s patterns, social media usage and work efficiency in their working environments. By focusing on specific communication’s patterns, ‘Downward Communication’ and job performance on time management were the most significant. In addition, by analyzing the relationships between communication’s patterns and job performance, ‘Downward Communication’, ‘Upward Communication’, ‘Cross-Channel Communication’ and Social Media usage had positive relationship with PDMO work efficiency in moderate level.

Keywords: *Communication’s pattern , Social media usage , Work efficiency*

บทนำ

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโสม และประสพชัย พสุนนท์, 2561) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (สุจิตรา อัมยงค์, 2548)

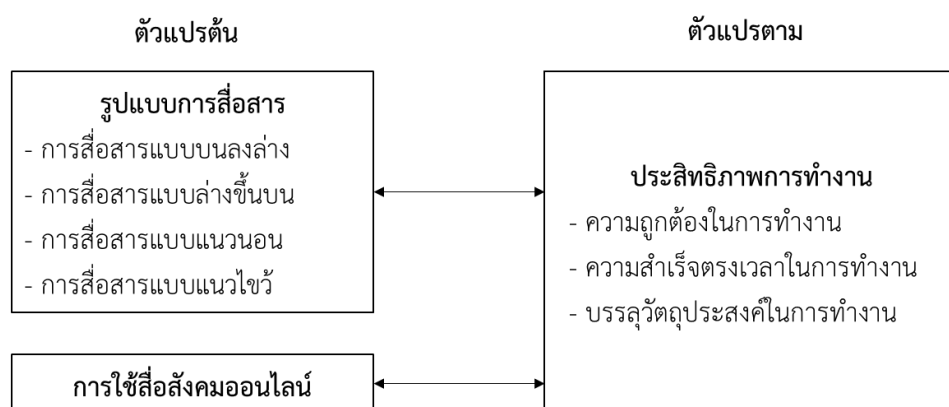
จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์มีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ นับว่าเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สามารถเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรที่จะต้องอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ โดยทุกองค์กรควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรในองค์กรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันต่อเหตุการณ์ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ซึ่งการ

สื่อสารด้วยรูปแบบเดิมอาจจะไม่รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ในสังคมยุคนี้ได้ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด (เรียนา หวัดแท่น และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์, 2561) จึงทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการหนี้ของประเทศเบ็ดเสร็จเพียงหน่วยงานเดียว โดยยึดหลักเกณฑ์ให้ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2560) ซึ่งการดำเนินงานของ สบน. ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร

ทั้งนี้ สบน. เป็นหน่วยงานราชการที่มีความแตกต่างทางด้านบุคคล ไม่ว่าจะเป็นลำดับชั้นการบริหาร หรืออายุของบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง คือผู้บริหารถ่ายทอดนโยบายสู่บุคลากร ซึ่งไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีปฏิริยาตอบสนองในการสื่อสาร ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร อีกทั้ง สบน. เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้งแยกออกเป็น 2 แห่ง คือ 1) บริเวณภายในกระทรวงการคลัง และ 2) อาคารทิปโก้ ถนนพระรามที่ 6 ทำให้การสื่อสารเกิดความล่าช้า และบุคลากรไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียนต้องใช้เวลาในการส่งเอกสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง เป็นต้น นอกจากนี้ บุคลากรรุ่นใหม่ไม่ให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง เนื่องจากบุคลากรรุ่นใหม่เน้นติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์คือความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล แต่ข้อเสียคืออาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดของข้อมูลข่าวสารได้ เนื่องจากข้อความที่ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเพียงสั้นๆ เท่านั้น มีผลทำให้ความเข้าใจในนโยบายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกิดความคาดเคลื่อนในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ อันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน และการปฏิบัติงานภายในองค์กรขึ้นได้ เช่น การสั่งการให้บุคลากรจัดเตรียมข้อมูลหนี้สาธารณะคงค้างต่อจีดีพี เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศโดยสั่งการเป็นข้อความสั้นๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งตั้งเป็นไลน์กรุ๊ป แต่ไม่ได้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการสั่งการ ทำให้ไม่มีผู้จัดทำข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากบุคลากรไม่ทราบว่าผู้ใด หรือหน่วยงานใดต้องเป็นผู้จัดทำ หรือการที่สั่งการในงานที่มีความสำคัญผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว ซึ่งในกลุ่มนั้นมีบุคลากรอยู่ในกลุ่มเป็นจำนวนมาก และมีการส่งข้อมูลถึงกันตลอดเวลา อาจทำให้มีข้อความปรากฏในกลุ่มจำนวนมากเช่นกัน ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถรับสารได้ครบถ้วนตามที่สั่งการ เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดนั้นจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรด้วย

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นช่องว่างในการศึกษารูปแบบการสื่อสารและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรภาครัฐ ในที่นี้คือ สบ. ซึ่งพบปัญหาด้านการสื่อสารของบุคลากร เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรก้าวทันตามนโยบายของภาครัฐ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของ สบ. ต่อไป ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร สบ.
2. เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร สบ.
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบ.
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบ.

สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบ.
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบ.

ทบทวนทางวรรณกรรม

1. รูปแบบการสื่อสาร

จากการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือองค์กร โดยการส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยทั้งสองฝ่ายจะต้องมีบางอย่างที่เหมือนกัน เช่น ภาษาเดียวกัน และเมื่อการสื่อสารจบลง ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีสารที่เหมือนกัน ทั้งนี้ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะ ประสพการณ์ ความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อใช้ในการตีความข้อมูลข่าวสารด้วย โดยการสื่อสารนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางหรือสื่อ ผู้รับสาร ซึ่งในกระบวนการสื่อสารนั้นอาจจะมีสิ่งรบกวนที่ทำให้สารจากผู้ส่งสารต่างจากสารที่ผู้รับสารได้รับ ทำให้

กระบวนการสื่อสารนั้นล้มเหลว ทั้งนี้ การสื่อสารจากผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะสามารถแปลความ เข้าใจกันได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ สังคมและวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย และการที่ผู้ส่งสารจะทราบได้ว่าผู้รับสารนั้นมีความเข้าใจในสารถูกต้องหรือไม่ ก็สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาตอบสนอง หรือข้อมูลย้อนกลับ โดยอาจมีลักษณะที่เป็นคำพูดหรือกิริยาท่าทาง หรือแสดงออกทั้งสองอย่างก็เป็นได้

ประเภทการติดต่อสื่อสารที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในงานวิจัยฉบับนี้ คือ การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงกว่า ลงมาสู่บุคลากรในระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติ เป็นการส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการบริหารภายในองค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบประกาศ หรือคำสั่ง เช่น การมอบนโยบายการบริหาร การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น โดยรูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือ จึงทำให้ขาดความเป็นกันเองของผู้ติดต่อสื่อสาร ผู้รับสารได้รับเอกสารข้อมูลที่มีมากจนเกินไป จนทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล และไม่สามารถตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารได้ เนื่องจากไม่มี Feedback ไปยังผู้บังคับบัญชา 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การสื่อสารจากบุคลากรระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติผ่านขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เป็นการตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) รายงานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการรายงานผล รวมถึงการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถรับรู้ทัศนคติ แนวคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายขององค์กร 3) การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และ 4) การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross - Channel Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันหรือข้ามแผนก ซึ่งบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันอาจจะอยู่ในตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันได้ เป็นการสื่อสารที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานได้

ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กรมักจะเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งอาจเกิดจากองค์ประกอบพื้นฐาน เช่น ผู้ส่งสาร (Sender) บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร สาร (Message) ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจน ทำให้ยากแก่การเข้าใจ และสับสน เรียบเรียงข่าวสารที่ไม่ดี ข้อมูลข่าวสารที่มากจนเกินไป ภาษาที่ใช้เข้าใจยาก ช่องทางการสื่อสาร (Channel) การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสารหรือลักษณะของสารหรือผู้รับสาร และผู้รับสาร (Receiver) ขาดประสิทธิภาพในการรับสาร ไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร ขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสาร นอกจากนี้ยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ความเข้าใจไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ข่าวสารล่าช้า ข่าวสารไม่ถึงผู้รับ เจตนาของผู้รับสาร เช่น จงใจรับสารที่ตนเองพอใจ การบิดเบือนข่าวสาร ข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร จากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรอาจเกิดจากโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน เช่น การมีลำดับชั้นการบริหารซับซ้อน ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสาร

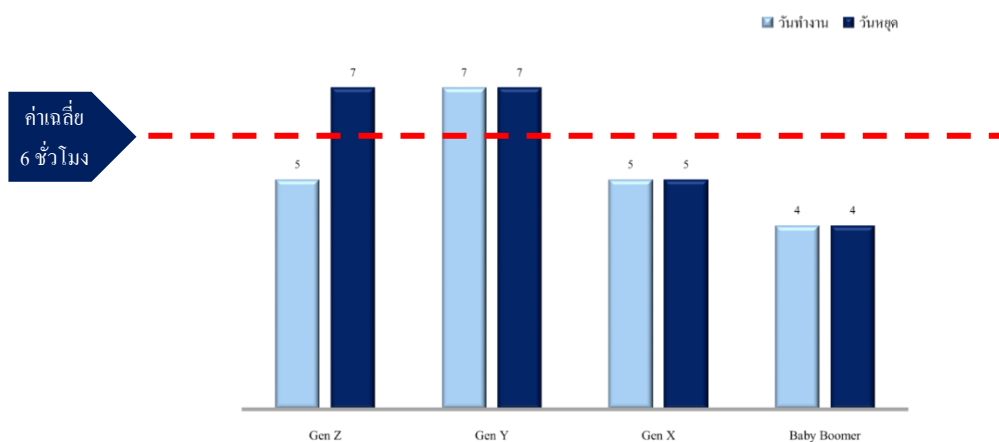
ในองค์กรนั้น ๆ ได้ การที่นโยบายการสื่อสารไม่เหมาะสม เช่น ผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร

2. สื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ คือกลุ่มของรูปแบบการใช้ต่าง ๆ ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสร้างขึ้นบนฐานของเทคโนโลยีและความนึกคิดของ Web 2.0 และยอมให้มีการแลกเปลี่ยน สร้างรูปแบบต่าง ๆ จากผู้ใช้สามารถช่วยกระตุ้นให้คนเกิดการเชื่อมโยง สื่อสาร และร่วมมือระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น และยังสนับสนุนให้เกิดการระดมสมอง ความไว้วางใจ และโอกาสในการสร้างเครือข่ายผ่านองค์กร ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาทางการสื่อสารได้ โดยสามารถแบ่งประเภทการบริการตามเกณฑ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลัก ได้ 4 ประเภท ดังนี้ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลไม่พร้อมกัน (One - to - One Asynchronous Communication) คือ การที่ผู้ส่งสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้รับสารเพียงคนเดียว และช่วยเวลาที่ปฏิสัมพันธ์นั้น ไม่เป็นในลักษณะทันทีทันใด ผู้รับสารอาจจะต้องใช้เวลาในการรับสารที่ส่งมา ตัวอย่างของประเภทนี้ ได้แก่ อีเมล 2) การสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลไม่พร้อมกัน (One - to - Many Asynchronous Communication) คือ ผู้ส่งสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยสารดังกล่าวจะสามารถรับได้รับโดยผู้รับสารหลาย ๆ คน ทั้งนี้ ช่วงเวลาในการปฏิสัมพันธ์ก็ยังคงไม่ทันทีทันใด เช่น การเขียนข้อความทิ้งไว้ในกระดานข่าวที่ผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ สามารถเข้ามาอ่านข้อความนั้นได้ทุกคน แต่จะมีไม่กี่คนที่เขียนโต้ตอบ (Feedback) กับข้อความนั้น 3) การสื่อสารแบบไปในคราวเดียวกัน (Synchronous Communication) คือ การส่งสารที่ผู้ส่งสารสามารถดำเนินการกระบวนการสื่อสารไปได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One - to - One) และบุคคลกับกลุ่ม (One - to - Many) ด้วย ตัวอย่างเช่น การใช้ห้องสนทนา (Chat room) ที่ผู้ส่งสารสามารถพิมพ์ข้อความพูดคุยกับผู้รับรายอื่น ๆ ได้ ทั้งในรูปแบบการคุยเป็นการส่วนตัว และคุยกันหลายคน และ 4) การสื่อสารแบบไม่ไปในคราวเดียวกัน (Asynchronous Communication) คือ การส่งสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถดำเนินการกระบวนการสื่อสารไปไม่ได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One - to - One) และบุคคลกับกลุ่ม (One - to - Many) การให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารประเภทนี้ กล่าวคือ เมื่อเว็บไซต์บริการข้อมูล (Sender) ผู้ใช้บริการอาจจะเข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวเมื่อใดก็ได้ (Receiver) และผู้ที่เข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวอาจจะมีหลายรายพร้อมกัน (One - to - Many)

ปัจจุบันระบบสังคมเครือข่ายบนโลกออนไลน์กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูง ซึ่งประเทศไทยมีประชากรอยู่ประมาณ 66 ล้านคน มีผู้ใช้งาน 67% ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ 21% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ในช่วงเวลาเดียวกัน ประเทศไทยจึงอยู่ในลำดับที่ 18 จากค่าเฉลี่ยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรทั่วโลก (จำนวน 238 ประเทศ) เท่ากับ 50% (บริษัท Am2b Marketing จำกัด, 2560) และจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีทีนั้น พบว่า ประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มในการใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว กลุ่มประชากร Gen Y มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนที่สูงกว่ากลุ่มประชากร Gen อื่น ๆ ดังแสดงในรูปที่ 2 ซึ่งสาเหตุของแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนมากขึ้นนั้นอาจจะเป็นเพราะการที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยสามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ หรือค้นหาได้จาก

อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศทางการสื่อสารยังช่วยให้บุคลากรสามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะทางที่จะต้องเดินทางเพื่อการติดต่อสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงช่วยในเรื่องการจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างจำนวนมากมหาศาล สามารถเชื่อมคนทั้งโลกเข้าด้วยกันจึงทำให้เกิดการกระบวนกรแลกเปลี่ยนความรู้ได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถแสดงผลการนำเสนอในหลากหลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร รูปภาพ แอนิเมชัน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การที่หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงจากการที่ประชาชนมีการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาล โดยหน่วยงานสามารถชี้แจงผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างทันต่อสถานการณ์และสื่อสารได้แพร่หลาย และอยู่ในรูปแบบที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่าย เนื่องจากประชาชนของประเทศไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายทุกเพศ ทุกวัย



รูปที่ 2 จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวัน รายเจนเนอเรชั่น จำแนกตามวันทำงาน/วันเรียนหนังสือและวันหยุด

ที่มา : รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยจะต้องสามารถลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งประหยัดได้ในการดำเนินกิจกรรมให้มากที่สุด ซึ่งจะประกอบด้วย 1) ความถูกต้องของงาน คือ การที่บุคลากรมีความพยายามจะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน 2) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน เป็นระบบบริหารงานโดยผู้บริหารกับผู้ร่วมงานกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน มีทิศทางการทำงานที่แน่นอน ทำให้บุคคลในองค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน การบริหารเวลาต้องมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของเวลาในการปฏิบัติภารกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญ หากบุคลากร

สามารถบริหารเวลาให้เกิดสมดุลทำให้เพิ่มเวลาร่าง ลดความเครียด การตัดสินใจดีขึ้น งานง่ายขึ้น ลดความเสี่ยง มีประสิทธิภาพและผลผลิตดีขึ้น มีความสุขกับการทำงาน เนื่องจากเวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับทุกคน

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ทั้งนี้ ชีวิตประจำวันของมนุษย์ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรจึงมีการนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันยิ่งได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น และยังคงมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ในองค์กรเป็นจำนวนน้อย อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในองค์กรด้วยรูปแบบหรือเครื่องมือต่าง ๆ ก็ยังคงพบปัญหาอยู่บ้าง ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรได้

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประชากร คือ บุคลากร สบน. จำนวน 259 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2560) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

2) กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) (อ้างถึงใน จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2544) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 158 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือกจะทำการแบ่งประเภทตำแหน่งงานในลำดับแรก แล้วจึงดำเนินการเลือกบุคลากรแต่ละประเภทตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และลำดับสุดท้ายจึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งจะได้สัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร (คน)	การเก็บตัวอย่าง (คน)
บริหาร	5	$(5 \times 158) / 259 = 3$
อำนวยการ	8	$(8 \times 158) / 259 = 5$
วิชาการ	147	$(147 \times 158) / 259 = 90$
ทั่วไป	2	$(2 \times 158) / 259 = 1$
พนักงานราชการ	8	$(8 \times 158) / 259 = 5$
ลูกจ้างชั่วคราว	89	$(89 \times 158) / 259 = 54$
รวมบุคลากรทั้งหมด	259	158

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มจากการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย แล้วจึงนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น ไปทำการทดสอบความเที่ยงและความตรง โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนี้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of concordance : IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จากการตรวจสอบความตรง (Validity) พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 37 ข้อ มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 จำนวน 1 ข้อ จึงปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้เหลือเพียง 36 ข้อ แล้วจึงนำแบบสอบถามตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบ (Try-out) แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.967 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม

	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ด้านรูปแบบการสื่อสาร	0.943
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	0.952
ภาพรวมของชุดแบบสอบถาม	0.967

เมื่อทำการทดสอบความเที่ยงและความตรงแล้วนั้น จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ และ 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ความถูกต้องในการทำงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน

ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สบ. โดยมีแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากร สบ. เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารตีพิมพ์จากหน่วยงานต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบการศึกษาและสร้างเครื่องมือการวิจัย

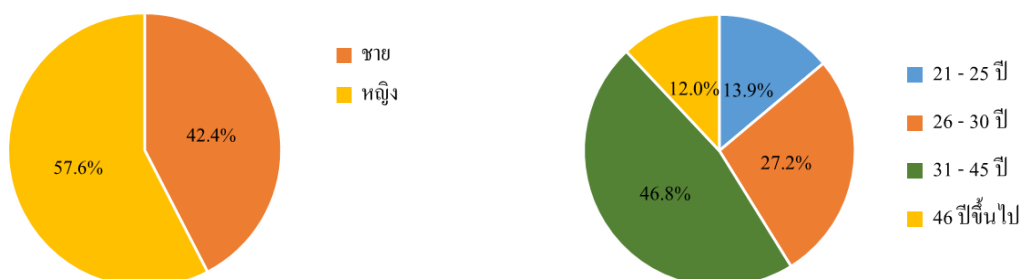
4. วิธีการศึกษา

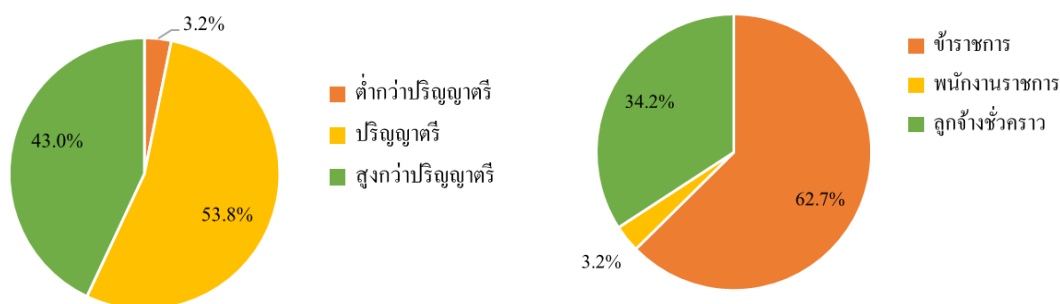
การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของ สบ. ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว โดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยทดสอบด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 74 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอายุระหว่าง 26 - 30 มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และพนักงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ดังรูปที่ 3





รูปที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร โดยเป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างบุคลากร สบน. จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างตรงกับแบบสอบถามเป็นอันดับแรก รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน แบบล่างขึ้นบน และแบบแนวไขว้ ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รูปแบบการสื่อสารโดยภาพรวมของบุคลากร สบน.

รูปแบบการสื่อสารของบุคลากร สบน.	Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.86	0.537	มาก	(1)
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	3.77	0.641	มาก	(3)
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	3.83	0.592	มาก	(2)
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.41	0.651	มาก	(4)
รวม	3.72	0.605	มาก	

จากผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นภาพรวมอันดับแรก ในประเด็น ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชามีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนผลการศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.834 ซึ่งประเด็นที่บุคลากรมีความคิดเห็นในอันดับ 1 คือบุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เพชบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น รองลงมาคือ บุคลากรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เพชบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น ในการตอบกลับข้อความหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงาน

3. ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร

การศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่างบุคลากร สบน. ในด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน สูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.645 และด้านความถูกต้องในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.859 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากร สบน.

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สบน.	Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความถูกต้องในการทำงาน	3.58	0.859	มาก	(3)
2. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน	3.77	0.645	มาก	(2)
3. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน	4.01	0.648	มาก	(1)
รวม	3.78	0.614	มาก	

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับมากโดยมีความคิดเห็น อันดับ 1 คือบุคลากรมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย รองลงมาคือ บุคลากรมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงานของบุคลากร สบน.

ด้านความถูกต้องในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)				
1. ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย	15 9.5%	1 0.6%	27 17.1%	90 57.0%	25 15.8%	3.69	1.058	มาก	(1)
2. ท่านมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	2 1.3%	10 6.3%	56 35.4%	73 46.2%	17 10.8%	3.59	0.815	มาก	(2)
3. ท่านมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด	16 10.1%	10 6.3%	36 22.8%	78 49.4%	18 11.4%	3.46	1.104	มาก	(3)
รวม						3.58	0.859	มาก	

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับมาก โดยมีความคิดเห็น อันดับ 1 คือบุคลากรมีความเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ รองลงมาคือ บุคลากรสามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการทำงานด้านความการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของบุคลากร สบน.

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)				
1. ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	15 9.5%	5 3.2%	15 9.5%	90 57.0%	33 20.9%	3.77	1.113	มาก	(2)
2. ท่านและผู้บังคับบัญชามีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน	1 0.6%	5 3.2%	52 32.9%	80 50.6%	20 12.7%	3.72	0.749	มาก	(3)
3. ท่านมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	1 0.6%	7 4.4%	53 33.5%	80 50.6%	17 10.8%	3.66	0.754	มาก	(4)
4. ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ	2 1.3%	1 0.6%	26 16.5%	106 67.1%	23 14.6%	3.93	0.669	มาก	(1)
รวม						3.77	0.645	มาก	

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรในระดับมาก โดยมีความคิดเห็น อันดับ 1 คือบุคลากรมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน รองลงมาคือ บุคลากรทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ประสิทธิภาพการทำงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานของบุคลากร สบน.

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)				
1. ท่านทำงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	2	6	17	93	40	4.03	0.793	มาก	(2)
	1.3%	3.8%	10.8%	58.9%	25.3%				
2. ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน	2	1	14	102	39	4.11	0.683	มาก	(1)
	1.3%	0.6%	8.9%	64.6%	24.7%				
3. ท่านมีการบริหารเวลาที่ดีเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	2	1	30	93	32	3.96	0.730	มาก	(3)
	1.3%	0.6%	19.0%	58.9%	20.3%				
4. ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและมีการประหยัดเวลาเพื่อไม่ให้เวลาเสียเปล่า	2	1	34	91	30	3.92	0.736	มาก	(4)
	1.3%	0.6%	21.5%	57.6%	19.0%				
รวม						4.01	0.648	มาก	

4. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่ารูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายถึง หากองค์กรใช้การสื่อสารทุกรูปแบบในระดับที่สูงขึ้น ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรดีขึ้นตาม ไม่ว่าจะเป็นด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน.

ประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน.	รูปแบบการสื่อสาร
ประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน.	1
Sig. (2-tailed)	.526 ^{**}
	0.000

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของเพียร์สัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน และแบบแนวไขว้มีความสัมพันธ์กับในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ยกเว้นรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ซึ่งมีค่า P-Value เท่ากับ 0.120 กล่าวคือ หากในองค์กรมีระดับการสื่อสารในทุกรูปแบบในระดับที่สูงขึ้น ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ภายในองค์กรดีขึ้นตาม ไม่ว่าจะเป็นด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สัมพันธระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. จำแนกรายด้าน

	ประสิทธิภาพ การทำงาน ภายใน	การสื่อสาร แบบบน ลงล่าง	การสื่อสาร แบบล่าง ขึ้นบน	การสื่อสาร แบบ แนวนอน	การสื่อสาร แบบ แนวไขว้
ประสิทธิภาพการทำงาน ภายใน	1	.417**	.451**	.124	.591**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.120	.000

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 กล่าวคือ การที่บุคลากรภายในองค์กรมีการนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้งานในชีวิตประจำวันในระดับที่สูงขึ้น ย่อมเป็นส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน.

	ประสิทธิภาพการทำงานภายใน	การใช้สื่อสังคมออนไลน์
ประสิทธิภาพการทำงานภายใน	1	.533**
Sig. (2-tailed)		0.000

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

อภิปรายและสรุปผล

จากผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สบ. สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

การสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่าบุคลากรภายใน สบ. มีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาทางด้านจะพบว่า

รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เพราะการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ และเพื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะสั่งการตามสายบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) และ อุษา แก้วอำภา (2545) พบว่า มีการใช้การสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากควบคู่ไปกับการสื่อสารประเภทอื่น โดยการสื่อสารแบบเปิดเผยจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลในการทำงานหรือนโยบายที่จำเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์กร สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความน่าเชื่อถือในความถูกต้อง มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเป็นข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติ ถือว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างสามารถช่วยในเรื่องการสื่อสารในองค์กรและสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรได้ดี การสื่อสารรูปแบบนี้มีความจำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ทุกองค์กรต้องมีการใช้งานในรูปแบบนี้เพื่อความราบรื่นในการทำงานในองค์กร สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหา ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่ศึกษาบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของพนักงานไทย อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย โดยพบว่า มีการใช้สื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก เพราะการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และทัศนคติของบุคลากรเปรียบเสมือนสิ่งที่ใช้วัดสภาพความเป็นไปในองค์กร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเข้าร่วมกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์กร เปรียบการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชา และปิดช่องว่างในการสื่อสารสร้างความแน่ใจว่าผู้รับสารมีการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมาก แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการสื่อสารแบบแนวนอน เป็นการสื่อสารที่บุคลากรในองค์กรพูดคุยสื่อสารกันเพื่อประสานงาน ขอข้อมูลหรือการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร สามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นการรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้

แลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์ เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในระดับบุคคลมีปัญหามากที่สุด คือ การที่บุคคลสื่อสารไม่เข้าใจกัน สื่อสารแล้วไปคนละทิศทาง เข้าใจคลาดเคลื่อน เกิดจากความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่างกันออกไป บุคคลหนึ่งจะมีความเข้าใจเฉพาะในงานของตนเอง แต่ขาดความรู้กับงานในส่วนอื่น จึงทำให้เมื่อมีการประสานงานกันเกิดประเด็นในงานที่ไม่เข้าใจกัน และส่งผลกระทบต่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสาร ความคิดเห็น เพื่อแก้ปัญหาหรือระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ทั้งนี้การทำงานในองค์กรอาจจะมีผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสื่อสารพูดคุยกันในเรื่องส่วนตัวมากกว่าในเรื่องของการปฏิบัติงาน จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนอาจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ วรวัช เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า การติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกันไม่ว่าจะมีตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ สารพันธ์ (2560) ที่ศึกษาอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า การสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากการสื่อสารแบบแนวไขว้เป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ บุคคลต่าง ๆ ย่อมต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ยิ่งมีความถี่ในการสื่อสารแนวไขว้บ่อยเพียงใดก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานก็มากขึ้นตามไปด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ หรือเว็บไซต์ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น หรือตอบข้อคำถามรวมถึงส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

ของบริษัทเอกชน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความเห็นว่า มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่ตระหนักถึงความสำคัญ และการบูรณาการของการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ เมื่อบุคลากรสามารถบูรณาการการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ได้แล้วนั้น จะเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษารูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทำให้ทราบว่าบุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ แบบแนวนอน รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งรูปแบบการสื่อสารเหล่านี้และการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง ดังนั้นทำให้ได้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และนำไปพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านรูปแบบการสื่อสาร พบว่า ภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งการสื่อสารแบบบนลงล่างมีการใช้งานสูงที่สุดในลำดับแรก เนื่องจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเป็นหน่วยงานราชการ โดยวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการมีการเน้นการสื่อสารในลักษณะนี้ คือ มีการถ่ายทอดนโยบาย ทิศทางขององค์กร รวมถึงระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ตามลำดับ ดังนั้น เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนหรือการเข้าใจในการสื่อสารในองค์กรที่ผิดพลาด องค์กรควรเน้นให้มีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ สนับสนุนให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อมีการถ่ายทอดนโยบาย หรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการสื่อสารย้อนกลับ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา หรือสามารถรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ความถูกต้องของสารที่ส่งออกไป รวมทั้งการสื่อสารแบบแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในแผนก สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ จะช่วยส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการสื่อสารแบบแนวไขว้ คือ การสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับในองค์กร ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานได้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และสามารถใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในรูปของคณะทำงานมากขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในรูปแบบของคณะทำงานเป็นการนำบุคลากรต่างส่วน ต่างฝ่าย ต่างแผนก มาปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอน และลดเวลาในการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นได้

ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลและติดต่อกันได้สะดวกยิ่งขึ้น เป็นลำดับแรก รองลงมา บุคลากรสามารถตอบคำถามรวมทั้งส่งข้อมูลงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่เชื่อมโยงให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานได้อย่างรวดเร็ว และบุคลากรชักชวนให้ผู้อื่นใช้การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยสื่อสังคมออนไลน์ให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น แทนการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย บุคลากรรุ่นใหม่ให้ความสนใจมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ หรือการสื่อสารในช่องทางอื่น ๆ ทั้งนี้ องค์กรควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บบอร์ด หรือโปรแกรมอื่น ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสาร เช่น ส่งข้อความที่เข้าใจง่าย แต่ไม่สั้นเกินไป โดยอาจจะให้ผู้รับสารให้ชัดเจนว่าต้องการสื่อสารกับผู้ใด ซึ่งการส่งสารที่สั้นเกินไป อาจทำให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เกิดความเข้าใจผิดในข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ หากองค์กรสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยิมา โตกะคุณะ. 2541. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เกรียงศักดิ์ เจริญแปล. 2551. การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- จักรกฤษณ์ สำราญใจ. 2544. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- จรัสโนม ศิริรัตน์. 2558. ปัญหาของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจนจิรา สารพันธ์. 2560. อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย ปทุมธานี, 9(1), 180 - 184.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรัส. 2557. ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. 2559. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แอสแตดาร์ดี เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. 2558. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เรียนา หวัดแท่น และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์. (2561). “การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดชินเนคติกส์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการถ่ายภาพเชิงสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร”. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* 11(2), (พฤษภาคม - สิงหาคม), 1040 - 55.
- วรวัช เยี่ยมสำอางค์. 2557. การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์. 2561. “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* 11(1) (มกราคม - เมษายน), 971 - 982.
- สุจิตรา อัมยงค์. (2548). การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. *เกี่ยวกับ สบง*. สืบค้นจาก www.pdmo.go.th

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). 2560. *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2017.html/>.

อุษา แก้วอำภา. 2545. *ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

Am2b Marketing Co.,Ltd. 2560. *เปิดสถิติ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และ Social Media ทั่วโลก ปี 2017*. สืบค้นจาก <http://www.am2bmarketing.co.th/marketing-plan-and-strategies/2017-internet-and-social-media-statistics-worldwide/>.