

องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
Components and Communication Formats that affect Operational Efficiency of
Personnel Case Study: Administrative Division Border Patrol Police Headquarters

สุลักษณา สีคำ^{1,*} ยุทธนาท บุญยะชัย² และ อารพณีน อินฟ้าแสง³

Sulaksana Sikham¹ Yootanat Boonyachai² and Arpornranee Infahsaeng³

^{1,2,3}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

^{1,2,3}Master of Business Administration, Major of Business Administration, Rajapruk University

*Corresponding author's email: sulaksana180142@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

29 มีนาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

16 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

31 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 4) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 5) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านผู้รับสารเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการสื่อสารแบบแนวนอนเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลาเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน 4) องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 5) รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นผู้รับสารต้องมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีโดยองค์กรควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารใน

หน่วยงานเพื่อข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งควรใช้รูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมในแต่ละครั้งเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ: องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสาร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the elements of communication in the work of personnel. 2) to study the communication patterns within the organization. 3) to study the efficiency in the work of personnel. 4) to study the elements of communication that affect the efficiency of work. Perform the work of personnel and 5) to study communication patterns that affect the efficiency of personnel's work, a case study of the Border Patrol Police Headquarters. The sample group are police officers, Administrative Division Border Patrol Police Headquarters, 231 people. The research tool was a questionnaire. Data was analyzed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested using multiple regression analysis.

The results showed that 1) Components of personnel communication within the organization Overall, it is at the highest level. When considering each aspect, it was found that every aspect was at the highest level. The receiver side is the side with the highest average. 2) Communication styles within the organization of personnel. Overall, it is at the highest level. When considering each aspect, it was found that every aspect was at the highest level. The cross-communication aspect was the aspect with the highest average. 3) Efficiency in the work of personnel Overall, it is at the highest level. When considering each aspect, it was found that every aspect was at the highest level. The time aspect was the aspect with the highest average. and results of hypothesis testing. 4) Components of communication include the receiver side. Communication channels and information affecting the work efficiency of personnel and 5) Communication formats include cross-cutting communication. Horizontal communication and top-down communication Affect the efficiency of personnel's work. Therefore, the recipient must have listening skills. It is good that organizations should use modern technology to communicate within the organization in order to get accurate and timely information. Including using appropriate communication formats each time for the efficiency of personnel's work.

Keywords: Components and Communication Formats, Operational Efficiency Border Patrol Police Headquarters

บทนำ

ปัจจุบันได้มีการให้ความสำคัญทางด้านการสื่อสารมากขึ้น เพราะเชื่อว่าปัญหาส่วนมากที่เกิดขึ้นล้วนมาจากการสื่อสารที่ผิดพลาดบิดเบือนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร รูปแบบของการสื่อสารมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารแบบทางการจะเป็นการสื่อสารที่เป็นระบบมีช่องทางที่องค์กรได้พัฒนาขึ้น และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอาจไม่ได้กำหนดช่องทางการสื่อสารที่ตายตัว และปัญหาของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจากบนลงล่าง เพื่อถ่ายทอดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานหรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารในส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และด้วยวาจานิยมใช้การสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์ เฟสบุ๊ก จัดว่าเป็นการสื่อสารสองทาง (สามารถ อัยกร, 2558) ซึ่งปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่จะเกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ตัวผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร เช่น ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากผู้ส่งสารขาดทักษะในการพูด และเขียนจูงใจโน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมในการรับสาร รวมถึง การสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่อง (นพพล นพรัตน์, 2561) และปัญหาจากทัศนคติ ทัศนคติของบุคคลต่อการสื่อสารต่อผู้รับสารหรือผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน เนื่องจากวัยที่ต่างกันระดับความรู้ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน ทำให้เกิดการตีความหมายที่ผิดเพี้ยนไปในเรื่องของข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับงาน (แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2562) และในส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือด้วยวาจา นิยมใช้การสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์ เฟสบุ๊ก จัดว่าเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะเห็นได้ว่าวิธีการสื่อสารและปัญหาการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร หากการสื่อสารภายในองค์กรดีจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่บุคลากรในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถตรวจวัดได้จากคุณภาพของงาน ประโยชน์ที่คุ้มค่าจากปริมาณงานที่เกิดขึ้นตามแผนของหน่วยงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องถูกต้องเหมาะสม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน โดยต้องลงทุนน้อยและคุ้มค่ามากที่สุด (Peterson & Plowman, 1989)

จะเห็นได้ว่าวิธีการสื่อสารและปัญหาการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงาน การจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หนึ่งฤทัย นวลแป้น, 2555) หากการสื่อสารภายในองค์กรดีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่บุคลากรในองค์กรจะทำงานได้มี

ประสิทธิภาพสูงหรือต่ำเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคนโดยสามารถตรวจวัดได้จากคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมียุทธศาสตร์ได้ประโยชน์คุ้มค่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องถูกต้องเหมาะสมกับหลักการค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด (Peterson & Plowman, 1989) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลบุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด

การปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน เป็นภารกิจที่สำคัญอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของประเทศที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งวิธีการการทำงาน กระบวนการทำงานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งการทำงานหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในองค์กร หรือหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาจากการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความแตกต่างทางด้านบุคคลภายในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ไม่ว่าจะเป็นลำดับชั้นการบริหาร อายุของบุคลากรหรือรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง คือ ผู้บริหารถ่ายทอดนโยบายสู่บุคลากรโดยไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีปฏิกริยาตอบสนอง ทำให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจผิดพลาดซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบในการปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายและเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร โดยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลหนึ่งที่จะนำไปสู่การรับรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วยการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

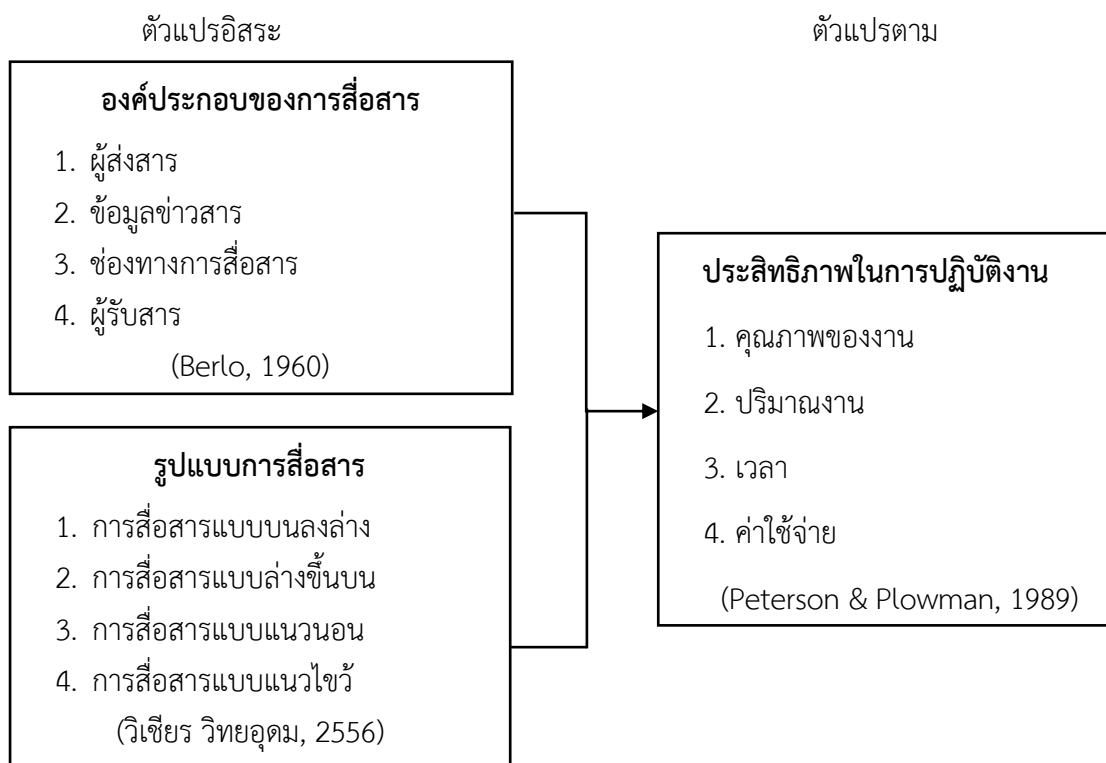
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
4. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

5. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

สมมติฐานของการวิจัย

1. องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
2. รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจ ได้แก่ คือ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน ในกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 545 คนซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 231 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้แก่ 1) การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) อย่างเป็นสัดส่วนโดยแบ่งจำนวนประชากรจำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ 1) ระดับผู้บังคับบัญชา 2) ระดับหัวหน้างาน และ 3) ระดับผู้ปฏิบัติงาน หลังจากได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแล้ว ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) จำนวน 4 ด้าน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามข้อเสนอแนะ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน จนเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และทดสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้คะแนนรวม 0.83 ทั้งฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กลับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งชุดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient). (Cronbach, 1990) ทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.96 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมากกว่า 0.80 สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2558)

วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือ จากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ถึงกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการประสานงานติดต่อกันหลายวันเวลา สถานที่กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี ดำรงตำแหน่งชั้นประทวน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 6 - 15 ปี มากที่สุด

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ

2. ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวม พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร ยกเว้น ด้านผู้ส่งสารไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระองค์ประกอบของการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity ดังตารางที่ 1

5. ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ยกเว้น ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม

ภาพรวม	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients				Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.10	0.28			3.92	0.00		
1. ด้านผู้ส่งสาร	0.10	0.08	0.10		1.29	0.20	0.47	2.13
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.17	0.08	0.16		2.01	0.04*	0.60	1.66
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร	0.19	0.08	0.19		2.48	0.01*	0.49	2.06
4. ด้านผู้รับสาร	0.30	0.08	0.29		3.91	0.00*	0.47	2.12

$R^2 = 0.63$ $R = 0.36$ $F = 36.88$ $Sig = 0.00$

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร (0.00) ด้านช่องทางการสื่อสาร (0.01) และด้านข้อมูลข่าวสาร (0.04) ซึ่งพบว่า ด้านผู้ส่งสารไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวได้ว่าองค์ประกอบของการสื่อสาร ทั้ง 3 ด้าน 1) ด้านข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านช่องทางการสื่อสาร 3) ด้านผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ได้ร้อยละ 63 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบสมการได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficients)

$$Y = 1.10 + 0.17 (\text{ด้านข้อมูลข่าวสาร}) + 0.19 (\text{ด้านช่องทางการสื่อสาร}) + 0.30 (\text{ด้านผู้รับสาร})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients)

$$Z = 0.16 (\text{ด้านข้อมูลข่าวสาร}) + 0.19 (\text{ด้านช่องทางการสื่อสาร}) + 0.29 (\text{ด้านผู้รับสาร})$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ค่า Tolerance ค่าน้อยที่สุด คือ .47 ซึ่งไม่ต่ำกว่า .10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ค่าสูงที่สุด คือ 2.12 ซึ่งไม่เกิน 10 ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระขององค์ประกอบของการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity.

ตารางที่ 2 ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวม

ภาพรวม	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.87	0.24		3.58	0.00		
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.16	0.08	0.16	1.99	0.04*	0.46	2.16
2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.06	0.08	0.06	0.77	0.45	0.39	2.55
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	0.25	0.07	0.25	3.63	0.00*	0.49	2.03
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้	0.33	0.07	0.34	4.60	0.00*	0.45	2.25

$R^2 = 0.70$ $R = 0.49$ $F = 55.12$ $Sig = 0.00$

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ (0.00) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (0.00) และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (0.04) ซึ่งพบว่าด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวได้ว่ารูปแบบการสื่อสาร ทั้ง 3 ด้าน 1) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน 3) ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ได้ร้อยละ 70 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปสมการได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficients)

$$Y = 0.87 + 0.16 (\text{ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง}) + 0.25 (\text{ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน}) + 0.33 (\text{ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients)

$$Z = 0.16 (\text{ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง}) + 0.25 (\text{ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน}) + 0.34 (\text{ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้})$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ค่า Tolerance ค่าน้อยที่สุด คือ .39 ซึ่งไม่ต่ำกว่า .10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ค่าสูงที่สุด คือ 2.55 ซึ่งไม่เกิน 10 ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระของรูปแบบการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

อภิปรายผลการวิจัย

องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านผู้ส่งสาร ซึ่งผู้วิจัย

มีความคิดเห็นว่า ด้านผู้รับสาร อาจเป็นเพราะบุคลากรมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี รวมทั้งมีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้องและสามารถนำข้อมูลข่าวสารไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการสื่อสาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีการใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในองค์กร เช่น e-mail line ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นเพราะข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาชัดเจนถูกต้องและมีใจความสำคัญที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และด้านผู้ส่งสาร อาจเป็นเพราะบุคลากรมีทักษะในการพูดที่ดีมีการกลั่นกรองข้อมูลก่อนสื่อสาร รวมทั้งความสามารถในการส่งข่าวสารครอบคลุมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ สำรวย พะยอมใหม่ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านสารและด้านผู้รับสาร ตามลำดับ

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน อาจเป็นเพราะสามารถประสานงานกับแผนกอื่นได้หลากหลายช่องทาง และสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นได้ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชามีการแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้บุคลากรทราบ และมีการสั่งการด้วยตนเอง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน อาจเป็นเพราะผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถบอกถึงปัญหาหรือความต้องการได้โดยตรงถึงผู้บังคับบัญชา และมีการปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มย่อย ๆ อย่างไม่เป็นทางการ และด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง อาจเป็นเพราะมีการสร้างกลุ่ม Line เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน มีการรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ วรเดช ยศวัฒน์กุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ด้านเวลา อาจเป็นเพราะบุคคลสามารถทำงานให้เสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนดและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ดี ด้านคุณภาพของงาน อาจเป็นเพราะบุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด และถูกต้องตามมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน อาจเป็นเพราะภายในหน่วยงานมีเทคนิควิธีการที่หลากหลาย และเกิดจาก

การจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อให้ได้ตามปริมาณงานที่กำหนด และด้านค่าใช้จ่ายอาจเป็นเพราะการใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ วรเดช ยศวิฒนะกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ผลการวิจัยพบว่า 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมากตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากปัจจุบันการได้รับความร่วมมือจากบุคลากร จากการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคลากรสามารถเข้าใจในด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนการดำเนินงาน การติดตามสถานการณ์ รวมไปถึงด้านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรก็สามารถสื่อสารเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต้องมีการวางแผนการบริหารการสื่อสารที่ดี มีการใช้สื่อได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ จะสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และยังคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีกับการสื่อสารในองค์กร มักจะต้องควบคู่กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นมาใหม่ องค์กรต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ใช้สื่อสารทางวาจาผ่านหลายบุคคลอาจทำให้ตัวสารอาจบิดเบือนได้ในบางครั้ง ดังนั้น การสื่อสารทางวาจาควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับสารเพื่อไปส่งต่อตัวข่าวสารนั้นจะต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อน และมีลักษณะลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สำรวัย พะยอมใหม่ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนและด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ทั้งนี้เนื่องมาจากพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นการส่งและรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยใช้การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารแบบแนวนอนหรือการติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบราชการสามารถนำรูปแบบการสื่อสารมาใช้ได้เป็นอย่างดี เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เปิดโอกาสให้

บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการทำงานเกิดการประสานงานระหว่างกันเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรพร้อมทั้งปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรมองค์กรและเกิดการพัฒนองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวัฒน์ ศรีวงศ์วรรณ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบการสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด และสอดคล้องกับ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ จากการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และเหมาะสมกับบุคลากรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารสูงสุด ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ดังนี้

1. องค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถเสนอแนะได้ดังนี้

1.1 องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมจากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสารต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีสามารถรับและสื่อสารต่อกับบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง ด้านช่องทางการสื่อสารควรใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานผ่านทางแอปพลิเคชัน เช่น Email Line เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และด้านข้อมูลข่าวสาร ต้องมีความชัดเจนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หากมีข้อความลายลักษณ์อักษรอย่างเร่งด่วนควรแจ้งและเวียนกันในกลุ่มงานทันที เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าถึงสารนั้นอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

1.2 องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด ดังนั้น ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาความหนังสือราชการเพื่อนำไปปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพของงานมากที่สุด

1.3 องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงานมากที่สุด ดังนั้น ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการเข้าใจที่ถูกต้องของสารทั้งในรูปแบบของสารที่เป็นทางการและในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลา จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลามากที่สุด ดังนั้น ควรมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการสื่อสารและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ดี

1.5 องค์ประกอบของการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่าย จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารด้านผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรต้องมีความสามารถในการรับและสื่อสารต่อกับบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง เพราะการใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

2. รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถเสนอแนะได้ดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวม จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ควรมีหลากหลายช่องทาง เช่น แอปพลิเคชัน Line เพื่อติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ในกรณีเร่งด่วน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนควรมีการสร้างกลุ่ม Line เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน เพื่อรับข่าวสารหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารภายในองค์กรโดยการปิดประกาศหรือการสั่งการด้วยตนเอง เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพของงาน จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรึกษาร่วมกันในแต่ละแผนกในกรณีพบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน

2.3 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงานจากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงานมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรึกษาร่วมกันและแผนกอื่นเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกันเพื่อให้ได้ตามปริมาณงานที่กำหนด

2.4 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลาจากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลามากที่สุด ดังนั้น ควรเพื่อช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเพื่อร่วมปรึกษาหารือในการแก้ปัญหาและรับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านค่าใช้จ่ายจากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด ดังนั้น ควรมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นได้ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร เพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และนำมาแก้ไขและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำไปสู่การสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อการทำงานยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนวัฒน์ ศรีวงศ์วรรณ. (2564). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. [รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- นพพล นพรัตน์. (2561, 20 กันยายน). ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร. [Online].
<https://acrosswork.co.th/2018/10/5-internal-communication/>.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18(1), 375-396.
- พนิดา เกรียงทวิทรัพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรกรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- วรเดช ยศวัฒน์กุล. (2562). รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลชุมชน บางป่อ(คุรุพัฒน์รังสรรค์). [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
<http://www.excmba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1>

- วิเชียร วิทย์อุดม. (2556). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- สามารถ อัยกร. (2558). โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร. *วารสาร Journal of Nakhonratchasima College*. 9(1), 102 – 107.
- สำรวย พะยอมใหม่. (2565). การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. 9(7):319-336.
- หนึ่งฤทัย นวลแป้น. (2555). (2566, 7 สิงหาคม). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. <https://www.l3nr.org/posts/525022>.
- Berlo, D. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins Publishers.
- Peterson, E. & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.