



ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร
กรมทางหลวง

นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร
กรมทางหลวง



นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองโครงการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรกรมทางหลวง

โดย นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย / หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาทิพ พิซิตการคำ)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ปริดา อัครวิจิตรระการ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์ไพเราะกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิวุฒิ)

ชื่อ : นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ
ชื่อการค้นคว้าอิสระ : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของ
บุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรกรมทาง
หลวง
สาขาวิชา : การพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์โพธิ์กุล
ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(มีจำนวนทั้งสิ้น 91 หน้า)

คำสำคัญ : พฤติกรรมการสื่อสาร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

Name : Miss Jutamas Kongrith
Independent Study Title : Study the Relationship between Personnel
Communication Behavior and Operational Efficiency
Major Field : Industrial Business and Human Resource
Development
King Mongkut's University of Technology North
Bangkok
Independent Study Advisor : Associate Professor Dr. Kanokrat Phongphotakul
Academic Year : 2024

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine personnel's opinions on communication behavior, (2) assess their opinions on work performance efficiency, and (3) investigate the relationship between communication behavior and work performance efficiency among personnel of the Department of Highways. A questionnaire was used for data collection, With all population 93 personnel from the Personnel Division. Descriptive statistics, including percentage, frequency, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient, were used for data analysis.

The results showed that (1) personnel's overall perception of communication behavior was at a very high level, (2) their perception of work performance efficiency was also at a very high level, and (3) there was a relatively high and statistically significant correlation ($p < 0.01$) between communication behavior and work performance efficiency

(Total 91 Pages)

Keywords : Communication Behavior, Work Performance Efficiency

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากการได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์โพธากุล รองคณบดีฝ่ายสหกิจศึกษาและอุตสาหกรรมสัมพันธ์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิวุฒิ หัวหน้าภาควิชาการพัฒนารัฐกิจ และอุตสาหกรรมทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นางสาวนวพร ปานจันทร์ ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลทรัพยากรบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง และนางสาวณัฐนันท์ สุทวีปราโมชานนท์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือพร้อมทั้งให้แนวคิด ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และกัลยาณมิตร ที่คอยให้การช่วยเหลือ สนับสนุน เป็นกำลังใจสำคัญอย่างยิ่งในการเรียนตลอดมา รวมถึงเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ เจ้าหน้าที่ โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจระดับบัณฑิตศึกษา ที่คอยให้คำแนะนำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หรือองค์กรในการนำมา เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ต่อไป และหากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้

จุฑามาส คงฤทธิ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับกรมทางหลวง และกองการเจ้าหน้าที่	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 ขั้นตอนในการวิจัย	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย.....	35
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	36
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานการวิจัย	39
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร	42
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร.	46
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
5.1 สรุปผล	53
5.2 อภิปรายผล.....	54
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก ก.....	65
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ.....	66
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข.....	71
ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC).....	72
แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	76
แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1	34
4-1	40
4-2	42
4-3	42
4-4	43
4-5	44
4-6	45
4-7	46
4-8	47
4-9	48
4-10	49
4-11	50
4-12	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2-1 ตราสัญลักษณ์กรมทางหลวง.....	7
2-2 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง.....	22
2-3 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน.....	23
2-4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	23
2-5 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้	24



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม โดยแต่ละบุคคลจะต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน โดยมี การแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกัน อีกทั้งการสื่อสารยังเป็น กระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร เนื่องจากการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการ องค์กรอื่น ๆ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม ไปสู่ความ เข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร นิภาพรณ (2562 อ้างถึงใน นิชมณ, 2564)

การติดต่อระหว่างบุคคลในองค์กร จะมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดย ใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบ ซึ่งความสำเร็จในการทำงานขององค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล วนาวัลย์ และสาวิตรี (2553, 2561 อ้างถึงใน ชีร, 2564) และหาก การสื่อสารภายในองค์กรดี มีความชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจนโยบายของผู้บริหาร เกิดความเข้าใจ ที่ตรงกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงานในองค์กร มีเจตคติที่ดีและความพึงพอใจต่อองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน กัลยารัตน์ และสุวิมล (2562, 2560 อ้างถึงใน วรธรรม, 2566)

จากข้อความข้างต้น จะเห็นได้ถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารสามารถ ทำให้เข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้ทราบถึงเป้าหมายขององค์กรที่จะต้องดำเนินการอย่างไร หรือ ดำเนินการไปในทิศทางใดบ้าง และถ้าหากองค์กรใดมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี ก็จะทำให้ องค์กรนั้น เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น พนักงานหรือบุคลากรเข้าใจถึงนโยบาย การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรกับ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา แม้กระทั่งบุคลากรระดับเดียวกันที่ต้องติดต่อ ประสานงานร่วมกัน ซึ่งส่วนมากการดำเนินการขององค์กรหลาย ๆ องค์กรมักประสบปัญหาในเรื่อง ของการติดต่อสื่อสาร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปคนละทิศทาง เนื่องจากไม่มีการสื่อสารต่อกัน บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ทราบถึงนโยบายของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังผู้ใต้บังคับบัญชา

หรือแม้กระทั่งเกิดความขัดแย้งร่วมกันระหว่างบุคลากรระดับเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปอย่างลดลง

นอกจากนี้ในความเป็นจริงแล้วเรื่องของ การสื่อสารภายในองค์กรกลับพบว่ามีปัญหาด้าน การสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประการและเกิดจาก ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารจากผู้บริหารลงไปยังบุคลากรในองค์กร หรือระดับบนลงล่าง มักเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนแตกต่างกันไป เกิดความไม่เข้าใจในคำสั่ง หรือ เข้าใจวัตถุประสงค์ของสิ่งที่สื่อสาร บุคลากรเกิดความเข้าใจไปคนละทิศทางกับสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการ ส่งสาร บางครั้งบุคลากรในองค์กรรับสารจาก ผู้บริหารแต่กลับนำไปปฏิบัติคนละแนวทาง คนละแบบ เกิดความผิดพลาด บิดเบือนของข่าวสาร ส่งผลกระทบ ต่อการสื่อสารภายในรวมถึงการดำเนินธุรกิจ เกิดความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงาน (ภูษัชชา, 2564)

กรมทางหลวง (อังกฤษ: Department of Highways) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วิจัยและพัฒนางานก่อสร้าง บำรุงรักษาทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงสัมปทานร่วมมือและประสานงานด้านงาน ทางกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในส่วนราชการกรมทางหลวง โดยมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการ จัดระบบงานและบริหารงานทรัพยากรบุคคลของกรม โดยเว้นแต่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กรม ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย รักษาระบบคุณธรรม และงานสวัสดิการ และปฏิบัติงาน ร่วมกับบุคลากรกรมทางหลวงหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

ดังนั้น จากความสำคัญและประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาไป พัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในการ ทำงาน รวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะในการวางกลยุทธ์เพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ด้านเนื้อหา

ประกอบด้วยแนวคิดของที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับกรมทางหลวง ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1.1 ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ดังนี้

รูปแบบการสื่อสาร (ณฐอร, 2560)

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
3. การสื่อสารแบบแนวนอน
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3.1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Peterson and Plowman, 1953)

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

1.3.2 ด้านระยะเวลา

1 ภาคการศึกษา ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2567 - กุมภาพันธ์ 2568 รวมระยะเวลา 3 เดือน

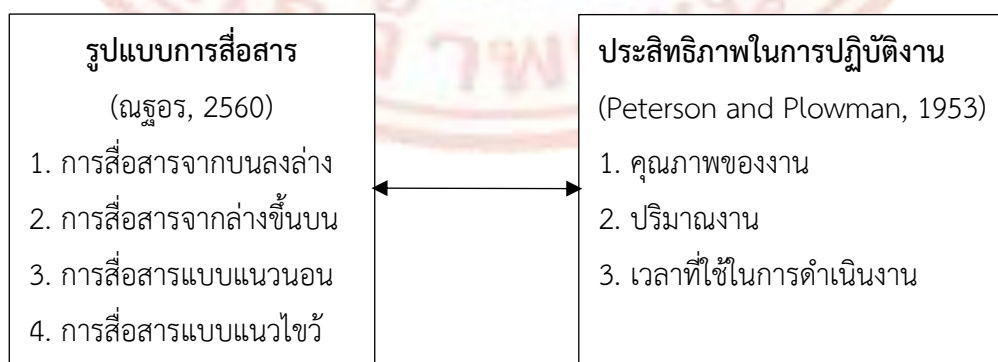
1.3.3 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน โดยมีประเภทบุคลากร ดังนี้ ข้าราชการ 62 คน พนักงานราชการ 28 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2567

1.3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 กรมทางหลวง หมายถึง หน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ดำเนินการก่อสร้าง ควบคุม บำรุงรักษาทางหลวง ทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยในทางหลวงทั่วประเทศ เอื้อประโยชน์ในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การปกครอง ความมั่นคง และการป้องกันประเทศ ซึ่งกรมทางหลวงให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน และมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ถนนของประเทศไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2 บุคลากรกรมทางหลวง หมายถึง ข้าราชการประเภทวิชาการและประเภททั่วไป พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่

1.4.3 การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนสาร รูปแบบอย่างง่ายของสาร คือ จะต้องส่งจากผู้ส่งสารหรืออุปกรณ์เข้ารหัส ไปยังผู้รับสารหรืออุปกรณ์ถอดรหัส อาจอยู่ในรูปแบบของ ท่าทางสัญลักษณ์ บางอย่างอยู่ในรูปแบบของภาษา

1.4.4 การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานและสามารถบรรลุผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.5 พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ได้แก่

1.4.5.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การสั่งการ การมอบหมายงาน ติดตามงาน ให้นโยบาย ควบคุมกำกับ แก้ปัญหาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.4.5.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การให้ข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติการ รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาจากการดำเนินงาน การปรึกษาหารือ การขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.4.5.3 การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง พูดคุยหรือหารือ ขอความคิดเห็น แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งใกล้เคียงกัน

1.4.5.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน มีการพูดคุย สอบถาม ขอข้อมูลในการทำงาน มีการปรึกษาหารือระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงานต่างฝ่ายหรือผู้ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน

1.4.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จของงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1.4.6.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง มีข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้

1.4.6.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย เอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถวัดได้เป็นตัวเลข

1.4.6.3 ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน หมายถึง การบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีการนำเทคนิคมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในการทำงาน

1.5.3 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางกลยุทธ์เพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมทางหลวง และกองการเจ้าหน้าที่
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมทางหลวง และกองการเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 2-1 ตราสัญลักษณ์กรมทางหลวง (กรมทางหลวง, 2567)

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมทางหลวง

กรมทางหลวง (อังกฤษ: Department of Highways) กรมทางหลวงได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นกรมเมื่อวันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 131 ตรงกับ พ.ศ. 2455 แต่เดิมนั้นจะมีแต่กรมคลอง ซึ่งอยู่ในกระทรวงเกษตรธิการ ล่วงมาจนถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยุบกรมคลองมาขึ้นกับกระทรวงโยธาธิการและใช้ชื่อว่า “กรมทาง” ให้เปลี่ยนชื่อกระทรวงโยธาธิการเป็นกระทรวงคมนาคมตามประกาศจัดราชการรัตนโกสินทร์ศก 131

วิสัยทัศน์ของกรมทางหลวง

"มุ่งพัฒนาและดูแลบริหารจัดการโครงข่ายทางหลวงที่สะดวก เชื่อมโยง เข้าถึง ปลอดภัย ตามมาตรฐานลำดับชั้นทางหลวง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและคนทุกกลุ่ม"

ครอบคลุมประเด็น ดังนี้

1. ประเด็นเชิงกระบวนการ มุ่งพัฒนาและดูแลบริหารจัดการโครงข่ายทางหลวง ตามมาตรฐานลำดับชั้นทางหลวง

2. ประเด็นเชิงผลผลิตและผลลัพธ์ สนับสนุนการพัฒนาประเทศโดยการพัฒนาโครงข่ายทางหลวงที่ “สะดวก เชื่อมโยง เข้าถึง ปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเพิ่มโอกาสทางสังคมแก่คนทุกกลุ่ม”

พันธกิจ

1. พัฒนาโครงข่ายทางหลวง (Highway Network) ที่เชื่อมโยง (Connectivity) เข้าถึง (Accessibility) ที่สมบูรณ์ และคล่องตัว (Mobility) เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

2. บำรุงรักษา ยกระดับความปลอดภัย และบริหารจัดการโครงข่ายทางหลวงให้ได้ตามมาตรฐานคุณภาพ เพื่อความพร้อมของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. บริหารจัดการองค์กรที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงให้มีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและคนทุกกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

วัฒนธรรม (Our Culture) : "DOH"

Deliver Good Service to People : มุ่งให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

Obligate Governance and Sustainability : ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและความยั่งยืน

Hold Accountability for Interests of Nation and People : คงไว้ซึ่งความรับผิดชอบในผลประโยชน์ของชาติและประชาชน

ค่านิยม : "HIGHWAYS"

“สร้างสรรค์ผลงาน ผสานเทคโนโลยี ด้วยความรู้ที่เหมาะสม ซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานอย่างรู้รอบ รับผิดชอบต่อพันธกิจ เกษะติดการให้บริการ ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว”

HIGH PERFORMANCE : สร้างสรรค์ผลงาน

INTELLIGENT TECHNOLOGY : ผสานเทคโนโลยี

GOOD KNOWLEDGE : ด้วยความรู้ที่เหมาะสม

HONESTY : ซื่อสัตย์

WORK SMART : ปฏิบัติงานอย่างรู้รอบ

ACCOUNTABILITY : รับผิดชอบต่อพันธกิจ

YEAR-ROUND COMMITMENT : เกษะติดการให้บริการ

SYNERGY : ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว

ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558

ข้อ 2 ให้กรมทางหลวง มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวงการก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศและเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน และ ทางหลวงสัมปทาน รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิจัยและพัฒนางานก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษาทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงสัมปทาน
3. ร่วมมือและประสานงานด้านงานทางกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 3 ให้แบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม 2) กองการเงินและบัญชี 3) กองการเจ้าหน้าที่ 4) กองการพัสดุ 5) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง 6) กองฝึกองบรรม 7) แขวงทางหลวง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด 8) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ 9) สำนักกฎหมาย 10) – 11) สำนักก่อสร้างทางที่ 1 – 2 12) สำนักก่อสร้างสะพาน 13) สำนักเครื่องกลและสื่อสาร 14) – 31) สำนักงานทางหลวงที่ 1 - 18 32) สำนักจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน 33) สำนักบริหารโครงการทางหลวงระหว่างประเทศ 34) สำนักบริหารบำรุงทาง 35) สำนักแผนงาน 36) สำนักมาตรฐานและประเมินผล 37) สำนักวิเคราะห์และตรวจสอบ 38) สำนักวิจัยและพัฒนาทาง 39) สำนักสำรวจและออกแบบ 40) สำนักอำนวยความสะดวก

ข้อ 4 ในกรมทางหลวง ให้มีกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในกรม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม

ข้อ 5 ในกรมทางหลวง ให้มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของกรมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในส่วนราชการกรมทางหลวง โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อ 8 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานทรัพยากรบุคคลของกรม เว้นแต่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย รักษาระบบคุณธรรม และงานสวัสดิการของกรม
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

และตามคำสั่งกรมทางหลวง ที่ จ.2.1/2/2565 เรื่องปรับปรุงการแบ่งหน่วยงานภายในของกองการเจ้าหน้าที่ เห็นควรให้ปรับปรุงการแบ่งหน่วยงานภายในกองการเจ้าหน้าที่ เป็น 9 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 รับผิดชอบงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุและสัญญาของกอง
- 1.2 บริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์และงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกอง
- 1.3 ควบคุมดูแลการปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงานบริเวณพื้นที่

ความรับผิดชอบของกอง

- 1.4 ควบคุมดูแลการใช้นายพาหนะของกอง
- 1.5 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

- 1.6 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 1.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายพัฒนาระบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมรวมทั้งติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผน

2.2 ทบทวนและจัดทำคำสั่งมอบอำนาจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมและดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรม

2.4 กำหนดสมรรถนะของข้าราชการกรมทางหลวง

2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายในองค์กรของกอง

2.6 จัดทำและสรุปรายงานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือข้อมูลอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

2.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 จัดทำ บันทึก ปรับปรุงแก้ไข เก็บรักษา และควบคุมทะเบียนประวัติและข้อมูลบุคคลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ทั้งที่เป็นเอกสาร และฐานข้อมูลสารสนเทศ

3.2 จัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเจ้าพนักงานทางหลวง รวมทั้งบัตรสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิและประโยชน์ของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การลา (ยกเว้นการลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน) การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอพระราชทานเพลิงศพ การขอรับบำเหน็จ บำนาญ และบำเหน็จตกทอด บำเหน็จดำรงชีพ บำเหน็จบำนาญพิเศษ การขอรับเงินค่าทำขวัญ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ และเงินมรดก กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ กองทุนประกันสังคม และกองทุน เงินทดแทน

3.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ รวมทั้งการให้ข้าราชการโอนไปรับราชการยังส่วนราชการอื่น

3.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ และการรับรองการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมาย

3.6 ควบคุมดูแล ปรับปรุง และพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา

3.7 แนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

3.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายวางแผนกำลังคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 วางแผนอัตรากำลัง ตลอดจนประมวลผลการใช้ตำแหน่ง และอัตรากำลัง

4.2 บริหารจัดการและควบคุมกรอบอัตรากำลังข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

4.3 จัดกลุ่มตำแหน่งข้าราชการในการบริหารทรัพยากรบุคคล

4.4 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

4.5 กำหนดรายละเอียดความต้องการของตำแหน่งและคุณสมบัติในการเข้าสู่ตำแหน่งของข้าราชการ

4.6 กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าและแผนการสืบทอดตำแหน่งของข้าราชการ

4.7 ดำเนินการเกลี่ยอัตรากำลังข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

4.8 ดำเนินการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

4.9 ดำเนินการตามมาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ รวมทั้งวิเคราะห์อัตรากำลังภายใต้ข้อจำกัดตามมาตรการของรัฐ ตลอดจนจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับนโยบาย กลยุทธ์ แนวทางและวิธีการดำเนินงานด้านบริหารกำลังคน

4.10 ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในของหน่วยงานในสังกัดกรม

ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

4.11 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5. ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 ดำเนินการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งข้าราชการ รวมทั้งการ รับโอนและการขอบรรจุกลับเข้ารับราชการ

5.2 ดำเนินการสรรหาและเลือกสรรพนักงานราชการ รวมทั้งจัดทำคำสั่งจ้างและคำสั่งต่อสัญญาจ้างพนักงานราชการ

5.3 ดำเนินการคัดเลือกและแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

5.4 ดำเนินการให้ข้าราชการรักษาราชการแทน รักษาการในตำแหน่ง และการให้ข้าราชการไปปฏิบัติราชการหรือไปช่วยราชการ และจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

5.5 ดำเนินการหมุนเวียนการปฏิบัติงานของข้าราชการ

5.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับอัตราเงินเดือนข้าราชการตามวุฒิการศึกษา และจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

5.7 จัดทำคำสั่งบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย เลื่อนระดับ ปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ

5.8 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

5.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6. ฝ่ายวินัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 ดำเนินการทางวินัย ตลอดจนการสั่งลงโทษ

6.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ การพักราชการและการให้ออกจากราชการ

6.3 ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีและงานนิติกรรมและสัญญาของกอง

6.4 จัดทำข้อมูลสำนวน คำชี้แจง คำให้การแก้คำฟ้อง รวมทั้งเสนอความคิดเห็นทางกฎหมายในกรณีเรื่องร้องเรียนและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับวินัยข้าราชการและข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบ ในงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามที่ได้รับมอบหมาย

6.5 สืบสวนข้อเท็จจริงกรณีกระทำความผิดวินัยหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากร หรือกรณีฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมให้บุคลากรกรมทางหลวงรักษาวินัย

6.6 ดำเนินการสรรหา อ.ก.พ. กรมทางหลวง และการประชุม อ.ก.พ. กรม และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.7 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

6.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

7.1 ทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในการส่งเสริมสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมรวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผน

7.2 ดำเนินการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ นอกเหนือ จากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้อยู่แล้วอย่างเหมาะสม

7.3 ดำเนินกิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ของกรม

7.4 ดำเนินการคัดเลือกข้าราชการดีเด่นของกรมตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กรมและกระทรวงศึกษาธิการกำหนด

7.5 ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงคมนาคม กรมทางหลวงและที่มีการขอความร่วมมือจากส่วนราชการอื่น

7.6 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

7.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

8. ฝ่ายประเมินผลทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

8.1 ประเมินบุคคลและผลงานเพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น ตำแหน่งประเภทวิชาการและประเภททั่วไป

8.2 ประเมินบุคคลและผลงานเพื่อให้ข้าราชการได้รับเงินประจำตำแหน่ง สำหรับตำแหน่ง
ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ

8.3 ประเมินบุคคลเพื่อปรับระดับชั้นงานของลูกจ้างประจำ

8.4 ประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการและจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

8.5 ประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน รวมทั้งการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้น
ค่าจ้างและค่าตอบแทน และจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

8.6 จัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการ เงินค่าจ้างลูกจ้าง ประจำ และเงินค่าตอบแทน
พนักงานราชการ

8.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการให้ได้รับเงินประจำตำแหน่งและเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ ของ
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ และจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

8.8 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อม
ทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในความ
รับผิดชอบ

8.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

9. ฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

9.1 จัดทำและทบทวนแผนกลยุทธ์ (4 ปี) และแผนปฏิบัติการ (รายปี) รวมทั้งนโยบาย
มาตรการ ข้อกำหนดและแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
คุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

9.2 ส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ
(รายปี) นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดและแนวทางที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามรายงานผลการ
ดำเนินการ

9.3 ดำเนินการตามมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและต่อต้าน
การทุจริต การพัฒนาองค์กรคุณธรรม การส่งเสริมจริยธรรม และการประเมินคุณธรรมและความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของกรม

9.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรกรมทางหลวงตระหนักถึงการปฏิบัติตามประมวล
จริยธรรมข้าราชการพลเรือน หลักคุณธรรม และจริยธรรม รวมทั้งการป้องกันการทุจริตประพฤติดี
ชอบในภาครัฐ และการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสาน
ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก

9.5 พัฒนาระบบ เครื่องมือ และกลไกที่จะสนับสนุนการส่งเสริมจริยธรรมของบุคลากร
กรมทางหลวง

9.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนข้อเท็จจริงกรณีฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ตามที่ได้รับมอบหมาย

9.7 ปฏิบัติงานสนับสนุนฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมทางหลวงและกลุ่มงานจริยธรรม

9.8 ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนจัดทำข้อมูลผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับงานในมารับผิดชอบ

9.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของการสื่อสาร

Wibur Schramm (1971 อ้างถึงใน ณฐอร, 2560) การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณ ประสบการณ์ของบุคคล โดยต้องอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

Kelly and Robert (1977 อ้างถึงใน ณฐอร, 2560) หมายถึง การรับ - ส่งสัญลักษณ์ เพื่อทำให้เกิดความหมายในใจของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันและมีประสบการณ์เดียวกันเราเรียกกระบวนการนี้ว่า การสื่อสาร

ณฐอร (2560) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล หรือถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกัน ทำให้เกิดความหมายในใจของผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้น รับรู้เหมือนกัน

อัศวพันธ์ (2562) ให้ความหมายว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลหรือถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันทำให้เกิดความหมายในใจของผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นรับรู้เหมือนกัน

เบญจริสา (2562 อ้างถึงใน วัชร, 2562) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การรับรู้เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทาง และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้างระบบการบริหาร ทักษะคน และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ การสื่อสาร จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การถ่ายทอดความคิดเห็น ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน ความเข้าใจร่วมกัน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อให้องค์กรดำเนินการขับเคลื่อนไปทิศทางเดียวกัน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

2.2.2 การสื่อสารภายในองค์กร

รัชนก (2563) ให้ความหมายว่า กระบวนการ ติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จของงาน

วิเชียร (2556 อ้างถึงใน ณฐอร, 2560) ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารจะต้องรู้จักใช้ ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ณฐอร (2560) ให้ความหมายว่า กระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร ความเข้าใจระหว่างคนในองค์กรเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจร่วมกัน โดยผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในสิ่งที่ถ่ายทอดและตอบสนองต่อกันได้ทั้งสองฝ่ายเพื่อดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ร่วมกัน

ดวงรัตน์ และคณะฯ (2567) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดข้อเท็จจริง แผนการทำงาน กฎระเบียบ และข่าวสารอื่น ๆ โดยเกี่ยวกับการทำงานระหว่างกันของบุคลากรในองค์กร เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และเป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและเลือกใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2.2.3 ความสำคัญของการสื่อสาร

Zaramba (2003 อ้างถึงใน อัครพนธ์, 2562) กล่าวถึงว่าการสื่อสารในองค์กรว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้

วัชร (2562) การสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรการสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้น การสื่อสารขององค์กร จึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อ สร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นเมื่อผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายใน

สุพานี (2552 อ้างถึงใน อัครพนธ์, 2562) ให้ความสำคัญของการสื่อสารไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนของผู้บริหารจากงานวิจัยพบว่าเวลาส่วนใหญ่ที่ผู้บริหารใช้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

2. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สำคัญ คือ ทักษะ และความสามารถ และมีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม

3. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนขององค์กรผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความเข้าใจ และการทำงานระหว่างฝ่ายได้ดีสร้างวัฒนธรรมอันดีแก่องค์กร

สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2556 อ้างถึงใน อีริ, 2564) อธิบายถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร เนื่องจากการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ต้องอาศัยหลายฝ่ายและหลายส่วนงานช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายในที่ดีจึงมีความสำคัญ

2. ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3. ช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน สอดคล้องกัน ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารเป็นสื่อกลางเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรเป็นอย่างดี

อีริ (2564) ให้ความสำคัญของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร คือ เครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญ คือ ผู้บริหารหรือผู้นำ ต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารอย่างมี

คุณภาพ คำนี้ถึงผลที่จะได้รับจากการสื่อสาร ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจต่อสารที่ได้รับอย่างชัดเจนและบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสาร

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการสื่อสาร อธิบายได้ว่า การสื่อสารมีส่วนช่วยให้สามารถบริหารองค์กร และช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้ เนื่องจากการสื่อสารเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้องค์กรมีการรับรู้ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารเป็นหลัก เนื่องจากการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การบริหารการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

2.2.4 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

แก้ว (2554 อ้างถึงใน อีร, 2564) อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ คือ การรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ การนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใด ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. เพื่อความบันเทิงใจ คือ การรับส่งความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน นำเสนอเรื่องราวที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความพอใจ

3. เพื่อชักจูงใจ คือ การนำเสนอเรื่องราว เพื่อดึงใจให้เกิดความร่วมมือและสร้างกำลังใจเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

อรอนงค์ (2555 อ้างถึงใน ณฐอร, 2560) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร 2) วัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร ได้แก่

- 1.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ เป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การชี้แจงนโยบาย การแจ้งข่าวต่าง ๆ

- 1.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา คือ การให้ความรู้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การอบรม การสัมมนา

- 1.3 เพื่อสร้างความบันเทิงหรือสร้างความพึงพอใจ เช่น การฉลองเนื่องในงานปีใหม่

- 1.4 การแก้ปัญหา เพื่อระดมความคิดทั้งของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีแก้ไขปัญหาคดีที่สุด

- 1.5 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร เพื่อให้ความเป็นธรรมและจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพแก่ทุกฝ่ายในองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่

2.1 เพื่อรับทราบ ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการสื่อสาร ทั้งในรูปแบบของคำพูดและเป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 เพื่อการเรียนรู้ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเรียนรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับการอบรม

2.3 เพื่อสร้างความพึงพอใจ ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 การสนองต่อการแก้ไขปัญหา ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

2.5 การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร ผู้ได้บังคับบัญชาพึงพอใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

ณัฐอร (2560) ได้ให้ความสำคัญของวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ว่า จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญของการบริหารงานในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร ผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจได้หากปราศจากข้อมูล ข้อมูลจะต้องได้มาจากการติดต่อสื่อสาร และเมื่อตัดสินใจในการบริหารแล้วต้องสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติและเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ เพื่อแจ้งข้อมูลให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งสอนหรือให้ความรู้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชา

2.2.5 รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรตามประเภทของการสื่อสาร

วิเชียร (2556 อ้างถึงใน ณัฐอร, 2560) ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไปมีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้นักวิชาการหลาย ๆ ท่านจึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไปซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ได้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการส่ง หรือถ่ายทอดข้อมูล เพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินงานในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายของ

องค์กรโดยส่วนมากจะเป็นเรื่องของวัตถุประสงค์นโยบาย วิธีการคำสั่งการขอร้องไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และลงไปถึงผู้ส่งที่จะใช้เป็นรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติตามการออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนั้นจะเป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนลงสู่ล่างโดยมีหน้าที่สำคัญคือการแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่า

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการตรวจสอบงานหรือผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลอย่างไรโดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูงกว่าเพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและการขออนุมัติ เป็นต้น

การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นบนนี้จะช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่อระดับที่สูงกว่าผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่างทำให้ทราบว่าระดับล่างทำอะไรอยู่ อะไรเป็นปัญหาของพวกเขา อะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุง และปรับอย่างไรที่พวกเขามีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับขั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันช่วยกันทำงานปรึกษาหารือการทำงานเป็นทีมสื่อสารที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจาโต้ตอบ เป็นต้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาการติดต่อสื่อสารที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่มีคุณภาพสูง และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication)

เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียต่อระบบงานโดยรวมอยู่ได้การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชาเป็นการลดขั้นตอนการทำงานของผูติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สูงกว่า เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

ณัฐอร (2560) ได้สรุปประเภทของการสื่อสารเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประเภทที่มีความแตกต่างกัน เช่น การสื่อสารตามรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 วิธี ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้

รัฐนันท์ (2558 อ้างถึงใน อัครพนธ์ 2562) ได้มีการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์แอนลัวิลล่า โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และสุดท้ายคือการสื่อสารแบบแนวไขว้

อัครพนธ์ (2562) ได้สรุปประเภทของการสื่อสารเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประเภทที่มีความแตกต่างกัน เช่น การสื่อสารตามรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการแบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้

พินดา และสุรมงคล (2561) ได้ให้ความหมายของประเภทการติดต่อสื่อสารไว้ว่า การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงกว่า ลงมาสู่บุคลากรในระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติเป็นการส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล อาจอยู่ในรูปแบบของประกาศ คำสั่ง ในเรื่องของการมอบนโยบาย การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การสื่อสารจากบุคลากรระดับต่ำกว่า ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เป็นการตรวจสอบงานว่า งานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร อาจอยู่ในรูปแบบของการรายงานผล การให้ความคิดเห็น ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์

3. การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน เป็นการประสานงานและร่วมมือกันแก้ไขในการทำงาน

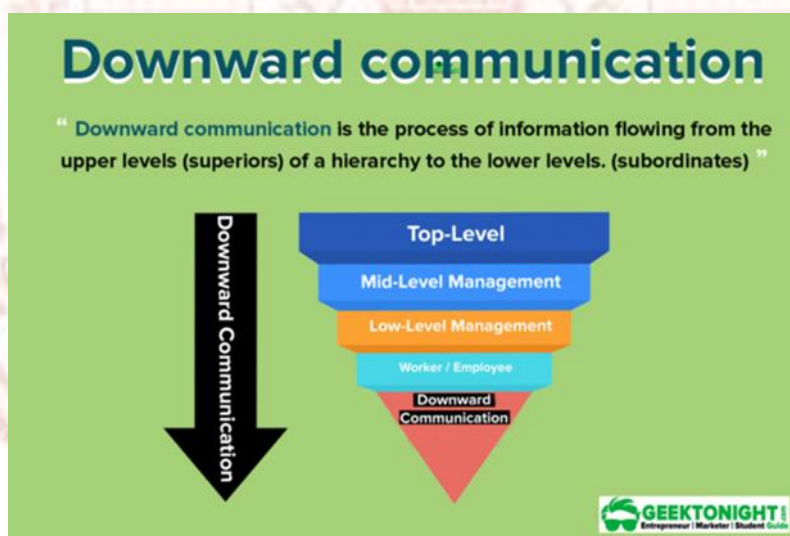
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross – Chanel Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันหรือข้ามแผนก ซึ่งบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันอาจจะอยู่ในตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็ได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

ธนพล (2555 อ้างถึงใน อภิญา, 2562) มีการอธิบายถึงของการติดต่อสื่อสารในองค์กรในลักษณะเดียวกันว่า เกิดได้หลายทิศทาง ดังนี้ 1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) เป็นไป ตามลำดับสายการบังคับบัญชา โดยเริ่มจากการนำเอาการตัดสินใจมา กำหนดนโยบายให้เกิด การปฏิบัติอย่างเดียวกันทั่วทั้งองค์กร 2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

(Upward Communication) การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร 3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ลักษณะนี้ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ใน ระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน 4. การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross – Chanel Communication) การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกัน และอยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

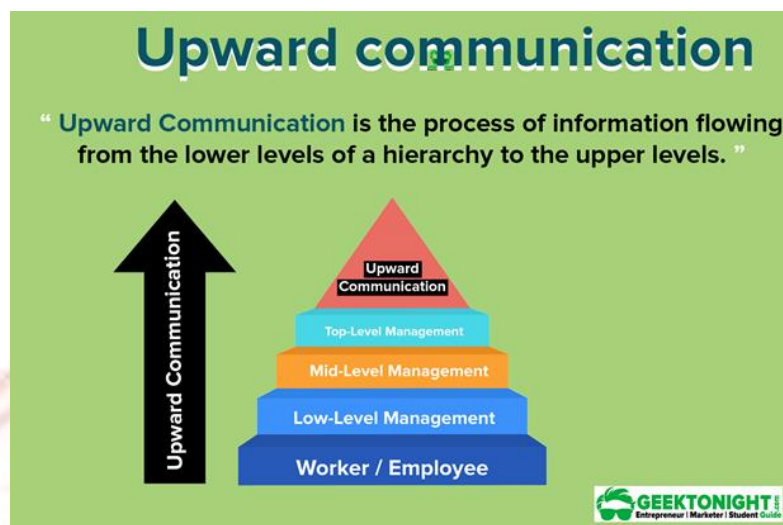
จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปประเภทของการสื่อสารที่มีอยู่ในทุกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การที่ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บังคับบัญชาได้มีการติดต่อสื่อสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเป็นลักษณะของการถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายในการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติ คำสั่ง การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบและยึดถือไปปฏิบัติตาม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถที่จะควบคุมการทำงาน ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังภาพที่ 2-2



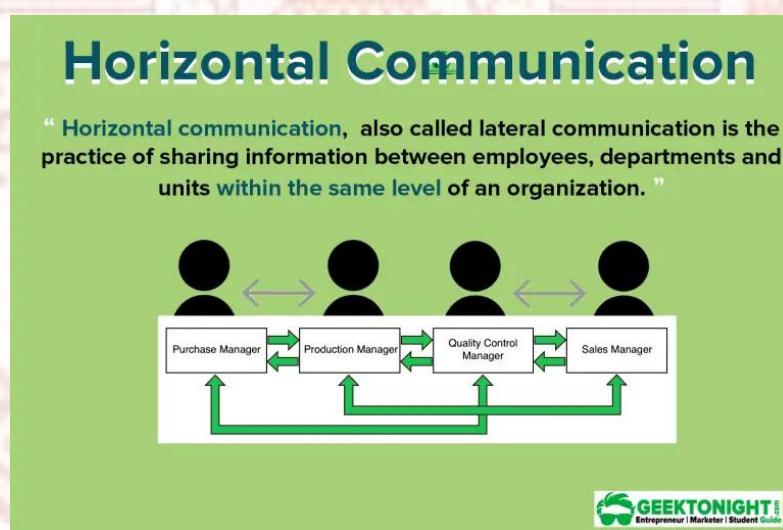
ภาพที่ 2-2 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (GEEKTONIGHT, 2023 a)

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการติดต่อสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชา โดยเป็นลักษณะของการรายงานผลการปฏิบัติงานว่า มีปัญหาจากการดำเนินงานหรือไม่ หรือเป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชานำมาประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งเป็นการตรวจสอบงานว่า งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายไปนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการสื่อสารจากล่างขึ้นบนยังเป็นการที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการดำเนินงานกับผู้บังคับบัญชา ดังภาพที่ 2-3



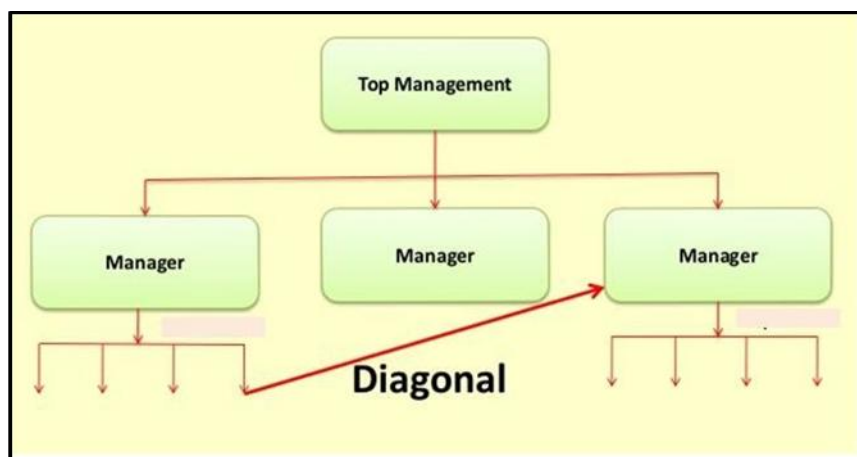
ภาพที่ 2-3 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (GEEKTONIGHT, 2023 b)

3. การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน หรืออาจมีระดับตำแหน่งใกล้เคียงกัน โดยที่การสื่อสารแบบแนวนอนเป็นการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ดังภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (GEEKTONIGHT, 2023 c)

4. การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงานต่างฝ่ายหรือผู้ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน เป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน การพูดคุยสอบถาม หรือการขอข้อมูลในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 2-5



ภาพที่ 2-5 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (GEEKTONIGHT, 2023 d)

สรุป รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ 1. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) 2. การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) 3. การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) 4. การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication)

2.2.6 สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

โดยในวิจัยเล่มนี้จะกล่าวเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอ้างถึงงานวิจัยของณฐอร

ณฐอร (2560) ได้อธิบายถึงสื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสารเรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลายหลักเกณฑ์ แต่การกำหนดประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยในวิจัยเล่มนี้ของณฐอร จะกล่าวเฉพาะสื่อที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารของกองสุศึกษา ได้แก่

สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) เป็นสื่อเพื่อการสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หนังสือราชการ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน และหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจและแจ่มกระจ่างกันเฉพาะภายในหน่วยงาน ได้แก่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์

สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นสื่อที่ใช้กันมาและนิยมใช้ สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูดกริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลักด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่งนอกจากนี้ หากคำพูดนั้นพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคม ยกย่องนับถือก็จะยิ่งเพิ่มน้ำหนักคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การพูดจึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดชักนำ ความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมาให้ผู้อื่นได้รับทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดการร่วมมือร่วมใจ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การสื่อสารด้วยคำพูดนั้นมี 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบที่เป็นทางการ (Formal oral Communication) เช่น การบรรยาย การประชุม การสัมมนา การอภิปราย เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral Communication) เช่น การพูดจา การสนทนาปราศรัยต่าง ๆ การพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องสื่อสารไปยังผู้ฟัง ผ่านวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ฟังสนใจ เกิดความเข้าใจ หรือประทับใจ หรือเกิดความศรัทธา หรืออาจพูดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การพูดเพื่อให้ความรู้ การพูดเพื่อชักจูงใจผู้ฟัง การพูดเพื่อกระตุ้นอารมณ์ หรือเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติการใด ๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิด

ลักษณะของสื่อบุคคล

1. การพูดสนทนา เป็นการสื่อสารของบุคคลโดยทั่วไปในวงสนทนา ซึ่งเป็นการสื่อสารกันในชีวิตประจำวันทั่วไป

2. การอภิปราย เป็นการสื่อความหมาย โดยกลุ่มคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นการให้ความรู้ ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน

3. การบรรยาย เป็นการสื่อความเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อเนื่องในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยผู้ฟังเป็นผู้รับสาร และผู้บรรยายเป็นผู้ให้สาร

4. การประชุม เป็นการร่วมกันปรึกษาหารือกันในกลุ่มหรือทีมงานอย่างมีระบบและระเบียบ วิธีการ ประชุม เช่น การยกมือก่อนพูดแสดงความคิดเห็น มีการจัดบันทึกรายงานการประชุมและมีประธานการประชุม

5. การฝึกอบรม เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคคล เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้น และมีความสามารถขึ้นในเรื่องที่ได้รับการฝึกและอบรมมา

6. การสัมมนา เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ทั้งให้และรับความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนา

7. การพูดในที่ชุมชน เป็นการพูดในที่สาธารณะหรือชุมชนในวาระหรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้าง ความเข้าใจ ความรู้ ยกย่อง และยินดี ตลอดจนความเห็นอกเห็นใจในเรื่องราวต่าง ๆ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ในองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยในปัจจุบันได้มีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการกระจายข้อมูล ข่าวสาร การจองห้อง การสนทนาออนไลน์ และข้อมูลการติดต่อสถานที่ต่าง ๆ โดยมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ มีการเชื่อมต่อและมีการส่งข่าวสารภายในบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

องค์กร ด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้รับความนิยม เพราะมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้เพื่อเสริมให้การทำงานในอินเทอร์เน็ตในองค์กรเป็นมากกว่าเครือข่ายในองค์กรเท่านั้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ภุชชัชชา (2564) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงาน จะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอนพร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้ สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรเงิน คน ให้น้อยที่สุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานราชบัณฑิตยสถาน (2546 อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้ให้ ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประสิทธิภาพ รับผิดชอบ

อลงกรณ์ และสมิต (2539 อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานอย่างมี มาตรฐาน จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้ การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นวิธีการในการพัฒนา การทำงานให้มีผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552 อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้ กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงกับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และ เวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติ โดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึงและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ (Process) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อ สังคม เกิดผลกำไร หักเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ธนภรณ์ (2565) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทักษะและ ความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจนใช้ทรัพยากรที่มี อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ภวนัย (2550 อ้างถึงใน ธัญญรัตน์, 2566) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและ เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอน และเกิด ความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ธัญญรัตน์ (2566) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรที่บรรลุผลตามเป้าหมายของ องค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คำนวณ ประหยัด เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผล กำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิด การสูญเสียให้น้อยที่สุด

สมพิศ (2556 อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ในประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มี ประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความ รวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการ แต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการ ที่ลดขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเฝ้าคิดหรือมองออกไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่งและจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

สรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้สำเร็จ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ข้อ คือ 1. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานมีข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย 2. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย เอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ 3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน หมายถึง การทำงานเป็นไประยะสั้นและส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตุลยดา, เกษฎา และวรรณภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์คือ เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลจากการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมากที่สุดคือ การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบทแยงมุม และในระดับมาก คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ในขณะที่ระดับปานกลาง คือ การสื่อสารแบบทางเดียว

ณัฐทริกา (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วนั้น พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเลือก เปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกรับรู้ และด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง ด้านการเลือก เปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกจดจำ ด้าน รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร และแบบการเลือกเปิดรับ

รุจิ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารในองค์กรกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรเดช (2562) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษารูปแบบ การสื่อสารภายในของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) และเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ผลจากการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายใน ของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับ มาก และรูปแบบการสื่อสารภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและ บุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในเรื่องของรูปแบบการสื่อสารแล้วนั้น รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน อยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสารแบบ แนวนอน อยู่ในระดับมาก และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ อยู่ในระดับมาก

อัศวพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 4 ข้อ และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมระดับมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ภุชชชา (2564) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ และการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วนั้น ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่าย ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01

ธนภรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาตามลำดับ

ธัญญารัตน์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

จุฑามาศ (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมอนามัยมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย และศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรมอนามัย ผลจากการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรกรมทางหลวง ซึ่งหมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ จำนวนรวมทั้งหมด 93 คน ข้อมูล ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2567

3.2 ขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

3.2.1 กำหนดหัวข้อปัญหาที่สนใจจะศึกษา และดำเนินการจัดเตรียม ค้นคว้าเอกสารข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และการวิเคราะห์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการสร้างกรอบแนวคิดการทำวิจัย

3.2.2 ออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถาม และออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามทฤษฎี งานวิจัยที่ค้นคว้า จากคำแนะนำของ

อาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพและประเมินผลเครื่องมือการวิจัย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพและประเมินผลข้อคำถามแล้วนั้น ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบของ Google Form

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

3.2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มาสรุปผลและอภิปรายผลของการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ศึกษาจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะใช้เก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

ซึ่งมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Checklist) ที่ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3-1 มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert)

ระดับคะแนน	ความคิดเห็น
ระดับคะแนน 5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	มากหรือเห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	ปานกลางหรือไม่แน่
ระดับคะแนน 2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) ซึ่งกำหนดข้อความให้เป็นน้ำหนักตัวเลข โดยได้ค่าน้ำหนักตัวเลข ดังนี้

ค่าน้ำหนักของตัวเลือก	ระดับความคิดเห็น
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	มากหรือเห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	ปานกลางหรือไม่แน่
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยมีการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert Scale (อัครพนธ์, 2562) ดังนี้ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 ตัวเลือกในแต่ละคำถาม จะประมาณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งช่วงระดับความคิดเห็นด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากวิธีการคำนวณดังกล่าวจะได้เกณฑ์เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดช่วงคะแนน 5 ช่วง ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
4.21 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.4.2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขอบเขตและกรอบแนวคิดในงานวิจัย

3.4.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับกรอบแนวคิดในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยเกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.67 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.4.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.4.5 เมื่อได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ดำเนินการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางหลวงที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่

3.5.2 ส่งแบบสอบถามในรูปแบบของ Google Form โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.5.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรทางหลวงที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6.1 ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.1.1 การหาค่าร้อยละและค่าความถี่ สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด ประสิทธิภาพการทำงาน

3.6.1.2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากร และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.6.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางหลวง ซึ่งสำหรับนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.01 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (พวงรัตน์, 2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.81 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ต่ำกว่า 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

โดยคาดว่า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าหากค่า r เข้าใกล้ -1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก ในทางตรงกันข้าม และหากค่า r เข้าใกล้ +1 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 4

ผลการดำเนินงานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (E-Questionnaire) บุคลากรกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	ขนาดของประชากร (Population Size)
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (Population Mean)
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
sig	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งรวมจำนวนทั้งหมด 93 คน สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามจำนวนประชากรที่กำหนด จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	27	29.0
	หญิง	66	71.0
รวม		93	100
2.อายุ	21 - 30 ปี	24	25.8
	31 - 40 ปี	34	36.6
	41 - 50 ปี	19	20.4
	51 - 60 ปี	16	17.2
รวม		93	100
3.ประเภท ตำแหน่ง	ข้าราชการ	62	66.7
	พนักงานราชการ	28	30.1
	ลูกจ้างประจำ	3	3.2
รวม		93	100
4. ระดับ ตำแหน่ง	ประเททวิชากร ระดับชำนาญการพิเศษ	16	17.2
	ประเททวิชากร ระดับชำนาญการ	14	15.1
	ประเททวิชากร ระดับปฏิบัติการ	28	30.1
	ประเทททั่วไป ระดับชำนาญงาน	4	4.3
	อื่นๆ (กรณีที่ไม่ใช่ข้าราชการให้ตอบอื่นๆ)	31	33.3
รวม		93	100
5. ระดับ การศึกษา	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2	2.2
	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)	5	5.4
	ปริญญาตรี	51	54.8
	ปริญญาโท	31	33.3
	ปริญญาเอก	4	4.3
รวม		93	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ฝ่ายที่สังกัด	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	14	15.1
	ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	5	5.4
	ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ	20	21.5
	ฝ่ายวางแผนกำลังคน	8	8.6
	ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	14	15.1
	ฝ่ายวินัย	12	12.9
	ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิต	5	5.4
	ฝ่ายประเมินผลทรัพยากรบุคคล	9	9.7
	ฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม	6	6.5
รวม		93	100
7. ประสบการณ์ การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	11	11.8
	1 – 5 ปี	31	33.3
	6 – 10 ปี	15	16.1
	11 – 15 ปี	16	17.2
	16 – 20 ปี	3	3.2
	มากกว่า 21 ปี	17	18.3
รวม		93	100

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยรวม ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีประเภทตำแหน่ง เป็นข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีระดับตำแหน่ง อื่น ๆ (กรณีที่ไม่ใช่ข้าราชการให้ตอบอื่น ๆ) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีฝ่ายที่สังกัด เป็นฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีประสบการณ์การทำงาน เป็น 1 – 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร บุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-2 ถึงตาราง ที่ 4-6

ตารางที่ 4-2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน

(N = 93)

พฤติกรรมการสื่อสาร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง	4.48	0.52	มากที่สุด
2. การสื่อสารล่างขึ้นบน	4.43	0.50	มากที่สุด
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	4.43	0.52	มากที่สุด
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	4.25	0.60	มากที่สุด
รวม	4.40	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ($\mu = 4.48$) ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.50$) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.52$) ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ($\mu = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง

(N = 93)

ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ท่านเข้าใจได้ง่าย	4.52	0.56	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดตามการทำงานควบคุมดูแล และรับฟังปัญหาของท่านอยู่เสมอ	4.58	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งการ ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน ครบคลุมและครบถ้วน	4.52	0.56	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.34	0.70	มากที่สุด
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานให้ท่านนำไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.44	0.58	มากที่สุด
รวม	4.48	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารจาก บนลงล่าง ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดตามการทำงาน ควบคุมดูแล และรับฟังปัญหาของท่านอยู่เสมอ ($\mu = 4.58$) ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ท่านเข้าใจได้ง่าย ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.56$) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งการ ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน ครบคลุมและครบถ้วน ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.56$) ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงาน ให้ท่านนำไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 4.44$) และผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\mu = 4.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน
(N = 93)

ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ	4.54	0.56	มากที่สุด
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	4.37	0.69	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.43	0.54	มากที่สุด
4. ท่านสามารถขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาได้	4.51	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
5. ท่านสามารถชี้แจง เสนอแนะ ให้ข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้	4.30	0.64	มากที่สุด
รวม	4.43	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ ($\mu = 4.54$) ท่านสามารถขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาได้ ($\mu = 4.51$) ท่านสามารถปฏิบัติงานทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ($\mu = 4.43$) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ ($\mu = 4.37$) และท่านสามารถชี้แจง เสนอแนะ ให้ข้อมูล แนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้ ($\mu = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน
(N = 93)

ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	4.39	0.63	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือ สนับสนุน การปฏิบัติงาน ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี	4.45	0.56	มากที่สุด
3. ท่านสามารถขอคำปรึกษา หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	4.39	0.59	มากที่สุด
4. บรรยากาศการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	4.48	0.58	มากที่สุด
5. เมื่อมีการกำหนดหรือมอบหมายให้ทำงานร่วมกัน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.45	0.56	มากที่สุด
รวม	4.43	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ บรรยายการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง ($\mu = 4.48$) เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ($\mu = 4.45$, $\sigma = 0.56$) เมื่อมีการกำหนดหรือมอบหมายให้ทำงานร่วมกัน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย ($\mu = 4.45$, $\sigma = 0.56$) ท่านสามารถขอคำปรึกษา หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\mu = 4.39$, $\sigma = 0.59$) และท่านสามารถ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\mu = 4.39$, $\sigma = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้
(N = 93)

ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่นๆ ภายในหน่วยงาน	4.24	0.74	มากที่สุด
2. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นภายในหน่วยงาน ตลอดเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการ หรือตามความเหมาะสม	4.30	0.59	มากที่สุด
3. ท่านสามารถพูดคุย ติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากฝ่ายอื่น ๆ ภายในหน่วยงานได้	4.30	0.64	มากที่สุด
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น ขอคำแนะนำ รวมทั้งประสานงานในเรื่องต่างๆ กับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น ๆ ได้	4.17	0.78	มาก
5. ท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอคำแนะนำกับฝ่ายอื่น ผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ อีเมล เป็นต้น	4.22	0.69	มากที่สุด
รวม	4.25	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นภายในหน่วยงาน ตลอดเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการ หรือตามความเหมาะสม ($\mu = 4.30$, $\sigma = 0.59$) ท่านสามารถพูดคุย ติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากฝ่ายอื่น ๆ ภายในหน่วยงานได้ ($\mu = 4.30$, $\sigma = 0.64$) ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน ($\mu = 4.24$) ท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอคำแนะนำกับฝ่ายอื่น ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ อีเมล เป็นต้น ($\mu = 4.22$) และท่านสามารถแสดงความคิดเห็น ขอคำแนะนำ รวมทั้งประสานงานในเรื่องต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น ๆ ได้ ($\mu = 4.17$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงาน กองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-7 ถึงตาราง ที่ 4-10

ตารางที่ 4-7 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวม และรายด้าน

(N = 93)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.41	0.43	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.34	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน	4.31	0.47	มากที่สุด
รวม	4.35	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\mu = 4.41$) ด้านปริมาณงาน ($\mu = 4.34$) และด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ($\mu = 4.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน
(N = 93)

ด้านคุณภาพของงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน และมีตัวชี้วัดรองรับ	4.37	0.51	มากที่สุด
2. ท่านมีการศึกษาระเบียบ ที่เกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.48	0.50	มากที่สุด
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.45	0.52	มากที่สุด
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	4.37	0.53	มากที่สุด
5. ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน	4.38	0.55	มากที่สุด
รวม	4.41	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ท่านมีการศึกษาระเบียบ ที่เกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 4.48$) งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.45$) ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน ($\mu = 4.38$) ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน และมีตัวชี้วัดรองรับ ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.51$) และท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน

(N = 93)

ด้านปริมาณงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถ วางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ตามการมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.51	มากที่สุด
2. ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.38	0.51	มากที่สุด
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเป็นระบบเพื่อวางแผนให้การทำงาน สำเร็จตามเป้าหมาย	4.49	0.50	มากที่สุด
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสามารถดำเนินงานเสร็จสิ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.57	มากที่สุด
5. ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น	4.27	0.53	มากที่สุด
รวม	4.34	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเป็นระบบเพื่อวางแผนให้การทำงาน สำเร็จตามเป้าหมาย ($\mu = 4.49$) ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.38$) ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสามารถดำเนินงานเสร็จสิ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 4.31$) ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ($\mu = 4.27$) และท่านสามารถ วางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ตามการมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

(N = 93)

ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.48	มากที่สุด
2. ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.42	0.52	มากที่สุด
3. ท่านมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.27	0.57	มากที่สุด
4. ท่านมีการนำเทคนิคหรือวิทยาการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.25	0.58	มากที่สุด
5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานและส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.32	0.51	มากที่สุด
รวม	4.31	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อคำถาม ดังนี้ ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\mu = 4.42$) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานและส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.32$) ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ($\mu = 4.30$) ท่านมีความเห็นว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ($\mu = 4.27$) และท่านมีการนำเทคนิคหรือวิทยาการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\mu = 4.25$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-11 ถึงตารางที่ 4-12 ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มเพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ ได้กำหนดอักษรย่อดังนี้

X หมายถึง รูปแบบการสื่อสาร

X1 หมายถึง รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

X2 หมายถึง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

X3 หมายถึง รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

X4 หมายถึง รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

Y หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรรายด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	Y
μ	4.48	4.43	4.43	4.25	4.35
σ	0.52	0.50	0.52	0.60	0.42
X1	1.00	0.72**	0.64**	0.58**	0.65**
X2		1.00	0.70**	0.61**	0.75**
X3			1.00	0.43**	0.78**
X4				1.00	0.57**
Y					1.00

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-11 พบว่ารูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (X1) รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X2) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X3) และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X4) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.57 - 0.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวงโดยรวม

รูปแบบการสื่อสาร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมทางหลวง		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง	0.65**	0.00	ค่อนข้างสูง
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.75**	0.00	ค่อนข้างสูง
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	0.78**	0.00	ค่อนข้างสูง
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	0.57**	0.00	ปานกลาง
รวม	0.69**	0.00	ค่อนข้างสูง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวงโดยรวมของบุคลากรกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.69^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การสื่อสารแบบแนวนอน ($r = 0.78^{**}$) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ($r = 0.75^{**}$) และการสื่อสารจากบนลงล่าง ($r = 0.65^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

การสื่อสารแบบแนวไขว้ ($r = 0.57^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรกรมทางหลวง เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยรวมประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีประเภทตำแหน่ง เป็นข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีระดับตำแหน่งเป็นอื่น ๆ (กรณีที่ไม่ใช่ข้าราชการให้ตอบอื่น ๆ) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีฝ่ายที่สังกัด เป็นฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีประสบการณ์การทำงานเป็น 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ($\mu = 4.48$) ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.50$) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.52$) ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ($\mu = 4.25$) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\mu = 4.41$) ด้านปริมาณงาน ($\mu = 4.34$) และด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ($\mu = 4.31$) ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวงโดยรวมของบุคลากรกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.69^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การสื่อสารแบบแนวนอน ($r = 0.78^{**}$) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ($r = 0.75^{**}$) และการสื่อสารจากบนลงล่าง ($r = 0.65^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

การสื่อสารแบบแนวไขว้ ($r = 0.57^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง สามารถนำมาอภิปรายผลของการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5.2.1.1 ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากกองการเจ้าหน้าที่มีการติดตามการทำงาน และมีการถ่ายทอดนโยบาย ข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ รวมทั้งมีการสั่งการ ชี้แจงรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรเดช (2562) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารจาก

ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ รวมทั้งเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแตกต่างกับขององค์กรอื่น (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก โดยผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายให้ทราบอยู่เสมอ รวมทั้งผู้บังคับบัญชามีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

5.2.1.2 ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเนื่องจากในกองการเจ้าหน้าที่ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้อยู่เสมอ อีกทั้งยังสามารถขอคำแนะนำ และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ ซึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต พบว่า การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ

5.2.1.3 ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเนื่องจากเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งสามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ทำให้บรรยากาศการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง อีกทั้งในการกำหนดหรือมอบหมายการทำงานร่วมกันแล้วนั้น มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับจุฑามาศ (2567) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมากที่สุด เนื่องจากเพื่อนร่วมงานและบุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกันและกันเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับ ตูยดา, เกษภู และวรรณภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2.1.4 ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเนื่องจากบุคลากรสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ตลอดเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการหรือตามความเหมาะสม และสามารถพูดคุย ติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากฝ่ายอื่น ๆ ภายในหน่วยงานได้ รวมทั้งสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอคำแนะนำกับฝ่ายอื่นและสามารถแสดงความคิดเห็น ขอคำแนะนำรวมทั้งประสานงานในเรื่องต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐทริกา (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร

ภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรเคยมีการโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ และมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสารอีกด้วย

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลตามค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

5.2.2.1 ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีการศึกษากฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งดำเนินการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากภุชชชา (2564) ศึกษาเรื่องการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานที่ได้รับสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว และผลงานที่ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจให้กับลูกค้า

5.2.2.2 ด้านปริมาณของงาน ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากมีการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเป็นระบบเพื่อวางแผนการทำงาน พร้อมทั้งปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งแตกต่างจากธนภรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการทำงาน

5.2.2.3 ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีการส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานพร้อมทั้งส่งมอบงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ บุคลากรสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแตกต่างจากธัญญารัตน์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีใช้เวลาในการปฏิบัติงานเต็มเวลา และยินดีที่จะปฏิบัติงานนอกเวลาหากงานยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบแนวนอน เนื่องจากในกองการเจ้าหน้าที่ บุคลากรมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน การขอคำปรึกษาหรือแนวทางการแก้ไข อีกทั้งการที่บรรยากาศการสื่อสารระหว่างกันมีความเป็นกันเอง จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง ผู้ใต้บังคับบัญชามีการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาเสมอ และมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน รวมทั้งสามารถชี้แจง เสนอแนะข้อมูล แนวทางการแก้ไขปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาได้ จึงทำให้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลและสามารถแนวทางแก้ไขจากการปฏิบัติงานได้ 3) การสื่อสารจากบนลงล่าง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร นโยบาย รวมทั้งมีการติดตามการทำงาน ส่งเสริมการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างครบถ้วนและชัดเจน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 4) การสื่อสารแบบแนวไขว้ เนื่องจาก ในการติดต่อการทำงานกับฝ่ายอื่นและผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น เพื่อสอบถามข้อมูลสามารถประสานได้ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และตลอดเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการหรือตามความเหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง การสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน ที่มีการพูดคุย ปรึกษาหารือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรายงานผลการปฏิบัติงาน ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ การสื่อสารจากบนลงล่าง โดยที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการ การถ่ายทอดข้อมูลที่ครบถ้วนทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวมทั้งการสื่อสารแบบแนวไขว้ ที่มีการประสานงานร่วมกันกับฝ่ายอื่น และผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น เพื่อสอบถามข้อมูล การขอคำแนะนำเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับรุจิ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับภูษัชชา (2564) โดยศึกษาเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับกลยุทธ์ให้กับองค์กร และสามารถเป็นข้อมูลให้กับองค์กรต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรกรมทางหลวง ที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการทำงานให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1. พฤติกรรมการสื่อสาร จากผลการวิจัยนั้น ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการสื่อสารในด้านต่าง ๆ และช่วยให้สามารถบริหารจัดการ พร้อมทั้งส่งเสริมพฤติกรรม การสื่อสารหรือรูปแบบการสื่อสารให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยพฤติกรรมการสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วนั้น 1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริม สนับสนุนรวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงถึงศักยภาพ ความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้ง ในการสอนงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการถ่ายทอดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กระชับและเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำไปปฏิบัติตามต่อไปได้ 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมหรือสอบถามการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เนื่องจากการทำงานอาจจะมีปัญหาเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถรับฟังปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน อีกทั้งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน 3) การสื่อสารแบบแนวนอน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองให้กับบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักและผูกพัน แลกเปลี่ยนเรื่องราว นอกจากนี้ การแบ่งงาน ควรกำหนดให้มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรมีการจัดประชุมในฝ่ายเดียวกัน เพื่อสอบถามถึงความคิดเห็นของงาน และเป็นการกระชับความสัมพันธ์กันภายในฝ่าย และ 4) การสื่อสารแบบแนวหัว ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรแต่ละฝ่ายได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เนื่องจาก ในหลาย ๆ ครั้ง ฝ่ายแต่ละฝ่ายอาจจะไม่ได้สื่อสารกันเท่าที่ควร ทำให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ควรกำหนดขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง การสอบถามข้อมูลหรือประสานงาน เพื่อดำเนินการต่อ การจัดสัมมนา เพื่อถ่ายทอดข้อมูลความรู้เพิ่มเติมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่กัน เนื่องจากการทำงานในแต่ละครั้งการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ หากมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน และมีบรรยากาศเป็นกันเอง รวมถึงการสื่อสารหรือการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน จะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน และสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยนั้น ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถบริหารจัดการให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วนั้น

- 1) คุณภาพของงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใจและนำแนวทางมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ไม่เร่งรัดการทำงานจนเกินไป เพราะจะทำให้บุคลากรเกิดความเร่งรีบและอาจทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ทั้งนี้ การมอบหมายงานที่กำหนดระยะเวลาที่นานจนเกินไป อาจจะทำให้ไม่เกิดคุณภาพของการทำงานได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรบริหารระยะเวลาให้เหมาะสม ในการมอบหมายงานในแต่ละครั้ง
- 2) ปริมาณงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมอบรมให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงเทคนิคในการทำงาน และสามารถนำมาบริหารจัดการกับงานให้รวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานอาจลดตามลง รวมทั้งกำหนดแนวทางหรือวางแผนในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้
- 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ผู้บริหารควรกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม และให้ความสำคัญกับเทคนิค และแนวทางการแก้ไขที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการกับเวลา และปัญหาที่เกิดขึ้นได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงรูปแบบการสื่อสารในรูปแบบอื่น เช่น แบบอวัจนภาษา กับวัจนภาษาที่สัมพันธ์หรือส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา และบริหารจัดการให้ครอบคลุมในทุกส่วน และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มกองการเจ้าหน้าที่เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตให้กว้างและครอบคลุมทุกสำนักของกรมทางหลวง เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติที่มีความหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมทางหลวง. (2567). [ออนไลน์]. กรมทางหลวง. [สืบค้นวันที่ 26 ตุลาคม 2567]. จาก <https://doh.go.th/>

จุฬามาศ เกษมสุขสถาพร. (2567). [ออนไลน์]. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายใน กรมอนามัย [สืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568]. จาก https://hp.anamai.moph.go.th/web-upload/4xceb3b571ddb70741ad132d75876bc41d/202408/m_news/35025/214849/file_download/4227566e536b4971b0f8f9f1ca40f6f2.pdf

ณัฐอร กীরติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐทริกา ชุนประเสริฐ. (2562). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณิชนน กิติเวชโกศาวัฒน์. (2564). การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคน แต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดวงรัตน์ ธรรมสโรช และคณะ. (2567). “ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลเมืองสระบุรี.” วารสารรัชต์ภาคย์. ปีที่ 18 ฉบับที่ 57 : 398-414.

ตุลยดา อุดมศิลป์, เจษฎา นกน้อย และวรรณภรณ์ บริพันธ์. (2561). “รูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.” การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, (528-538).

ธนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). [ออนไลน์]. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
[สืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568]. จาก
<https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2566/research.rmutsb-99-20230531105625944.pdf>

ธีร ชัยสุทธิ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและ
ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสาร
ทางการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์. (2561). “รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ.”
วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 : 196-207.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภุชชัชชา นิธิภักธนา. (2564). การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
เครื่องดื่มบำรุงกำลังแห่งหนึ่งในเขตพระสมุทรเจดีย์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคม
อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

รุจิ ปัญญาสาร. (2562). [ออนไลน์]. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. [สืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568]. จาก <https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2566/research.rmutsb-99-20230531105625944.pdf>

วรเดช ยศวัฒน์กุล. (2562). รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพัฒน์รังสรรค์). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณม พงษ์สีชมพู. (2566). “อิทธิพลของพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา.” วารสารการเมืองการบริหาร และกฎหมาย. ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 : 207-227.

วัชร มารุ่งเรือง. (2562). “พัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาคน Developing Effective Communication by Human Development.” วารสารพุทธจิตวิทยา. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2. : 74-83.

อภิญา ศรีทอง. (2562). อิทธิพลรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน บริษัท เพาเวอร์โอฬาร จำกัด. [สืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568]. จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6214154553.pdf>

อักรพนธ์ สายจีน. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาษาอังกฤษ

GEEKTONIGHT. (2023 a). [online]. What is Downward Communication? Advantages, Disadvantages. [cited 1 Feb. 2025]. Available from : URL : <http://geektonight.com/downward-communication/>

GEEKTONIGHT. (2023 b). [online]. What is Upward Communication? Advantages, Disadvantages. [cited 1 Feb. 2025]. Available from : URL :

https://www.geektonight.com/upward-communication/#google_vignette

GEEKTONIGHT. (2023 c). [online]. What is Horizontal Communication? Definition, Advantage, Flow. [cited 1 Feb. 2025]. Available from : URL :

<https://www.geektonight.com/horizontal-communication/>

GEEKTONIGHT. (2023 d). [online]. 6 Diagonal Communication. [cited 1 Feb. 2025].

Available from : URL : https://www.researchgate.net/figure/Diagonal-Communication_fig21_333261623

Peterson, E. and Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. 3rd ed. Ill : Irwin.



ภาคผนวก ก

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ
- หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง”

ลำดับที่	ชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่งปัจจุบัน/สถานที่ทำงาน
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิวุฒิ	อาจารย์ประจำคณะพัฒนาธุรกิจและ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2	นางสาวนภาพร ปานจันทร์	ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลทรัพยากร บุคคล กองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง
3	นางสาวณัฐนันท์ สุทวีปราโมชานนท์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ก องการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง



หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ - 1



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม โทร. 3510. 3818

ที่.....พธ. 680/2567.....วันที่.....23 ธันวาคม 2567.....

เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม.....

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิรุณ

ด้วย นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนากิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง โดยมี
รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์ไพเราะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและ
ประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์
สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปินทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ - 2

ที่ อว 7111/250



คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

23 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน คุณนภาพร ปานจันทร์

ด้วย นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์โพธิ์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปินทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ 0 2555 2000 ต่อ 3510, 3818

ผู้ประสานงาน นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์ โทรศัพท์ 09 8828 0374

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ - 3

ที่ อว 7111/250



คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

23 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน คุณณัฐนันท์ สุทวีปราชไมชานนท์

ด้วย นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์โพธิ์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิ่นชะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ 0 2555 2000 ต่อ 3510, 3818

ผู้ประสานงาน นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์ โทรศัพท์ 09 8828 0374

ภาคผนวก ข

- ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)
- แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)
- แบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)

คำชี้แจง ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 0 เมื่อ **ไม่แน่ใจ** ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- +1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อคำถาม**ไม่มีความ**สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การแปลผล

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50+1.00 หมายถึง มีความเที่ยงตรง (นำไปใช้ได้)

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 หมายถึง ไม่มีความเที่ยงตรง (นำไปใช้ไม่ได้)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3		
1. ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง						
1	ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ท่านเข้าใจได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดตามการทำงาน ควบคุมดูแล และรับฟังปัญหาของท่านอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งการ ชี้แจง รายละเอียดของงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ผู้บังคับบัญชานับสนุน ส่งเสริมท่านให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	ผู้บังคับบัญชามีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบของเอกสาร คู่มือการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปร ผล
		1	2	3		
2. ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน						
6	ท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	ท่านสามารถดำเนินการทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาต้องการได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน						
11	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	ท่านสามารถขอคำปรึกษา หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	บรรยากาศการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง สนุกสนาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	เมื่อมีการกำหนดมอบหมายการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้						
16	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่น ๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปร ผล
		1	2	3		
18	ท่านสามารถพูดคุย ติดต่อขอสอบถามข้อมูลกับ ฝ่ายอื่นได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา ของฝ่ายอื่นๆ ได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	ท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอคำแนะนำกับฝ่ายอื่น ผ่านช่องทางสื่อสารสังคม ออนไลน์ เช่น ไลน์ อีเมล เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปร ผล
		1	2	3		
1. ด้านคุณภาพของงาน						
1	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของ หน่วยงาน และมีตัวชี้วัดรองรับ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	ผลการปฏิบัติงานของท่าน ข้อมูลมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
3	งานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับงาน ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ด้านปริมาณงาน						
6	ท่านมีการบริหารจัดการกับปริมาณงานให้สำเร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	0	0	0.33	ใช้ ไม่ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปร ผล
		1	2	3		
7	ปริมาณงานสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
9	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานเสร็จสิ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน						
11	ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	ท่านมีการนำเทคนิคหรือวิทยาการสมัยใหม่มาปรับปรุงการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานและส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน/ผู้เชี่ยวชาญ

วันที่/...../.....



แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
บุคลากรกรมทางหลวง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรม และทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รองศาสตราจารย์ ดร.กนกรัตน์ พงษ์ไพธากุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาต่อไป โดยมีเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| ถ้าท่านเห็นด้วยว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับปัจจัย | กรุณา ✓ ในช่องคะแนน +1 |
| ถ้าท่านเห็นไม่แน่ใจว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับปัจจัย | กรุณา ✓ ในช่องคะแนน 0 |
| ถ้าท่านเห็นไม่เห็นด้วยว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับปัจจัย | กรุณา ✓ ในช่องคะแนน -1 |

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาสละเวลาประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามฉบับนี้ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงข้อคำถามของแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นไป

นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์
ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง				
2	อายุ () 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี () 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 – 60 ปี				
5	ประเภทตำแหน่ง () 1. ข้าราชการ () 2. พนักงานราชการ () 3. ลูกจ้างประจำ				
6	ระดับตำแหน่ง () 1. ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ () 2. ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ () 3. ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ () 4. ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน () 5. อื่น ๆ (กรณีที่ไม่ใช่ข้าราชการให้ตอบอื่นๆ)				
7	ระดับการศึกษา () 1. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) () 2. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) () 3.ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท () 5. ปริญญาเอก				

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
8	ฝ่ายที่สังกัด () 1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป () 2. ฝ่ายพัฒนาระบบงาน () 3. ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ () 4. ฝ่ายวางแผนกำลังคน () 5. ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง () 6. ฝ่ายวินัย () 7. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิต () 8. ฝ่ายประเมินผลทรัพยากรบุคคล () 9. ฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม				
9	ประสบการณ์การทำงาน () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 – 5 ปี () 3. 6 – 10 ปี () 4. 11 – 15 ปี () 5. 16 – 20 ปี () 6. มากกว่า 21 ปีขึ้นไป				

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ลำดับ	รูปแบบการสื่อสาร	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1. ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง					
1	ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ท่านเข้าใจได้ง่าย				
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดตามการทำงาน ควบคุมดูแล และรับฟังปัญหาของท่านอยู่เสมอ				
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งการ ชี้แจง รายละเอียดของงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง				
4	ผู้บังคับบัญชานับสนุน ส่งเสริมท่านให้มี ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน				
5	ผู้บังคับบัญชามีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงาน ในรูปแบบของเอกสาร คู่มือการทำงาน				
2. ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน					
6	ท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ				
7	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รายละเอียดของงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่าง เต็มที่				
8	ท่านสามารถดำเนินการทำงานตามเป้าหมายที่ ผู้บังคับบัญชาต้องการได้				
9	ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้				
10	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ปัญหาในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้				
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน					
11	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้				

ลำดับ	รูปแบบการสื่อสาร	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
12	เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือ สนับสนุน ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี				
13	ท่านสามารถขอคำปรึกษา หรือแนวทางการ แก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ				
14	บรรยากาศการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อน ร่วมงานมีความเป็นกันเอง สนุกสนาน				
15	เมื่อมีการกำหนดมอบหมายการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนและเป็นไปตาม เป้าหมาย				
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้					
16	ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของ ฝ่ายอื่นๆ				
17	ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นได้ อย่างรวดเร็ว				
18	ท่านสามารถพูดคุย ติดต่อขอสอบถามข้อมูลกับ ฝ่ายอื่นได้				
19	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา ของฝ่ายอื่นๆ ได้				
20	ท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอคำแนะนำกับฝ่ายอื่น ผ่านช่องทางสื่อสารสังคม ออนไลน์ เช่น ไลน์ อีเมล เป็นต้น				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1. ด้านคุณภาพของงาน					
1.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของ หน่วยงาน และมีตัวชี้วัดรองรับ				
2	ผลการปฏิบัติงานของท่าน ข้อมูลมีความ ถูกต้องและเชื่อถือได้				
3	งานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด				
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับ งานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ				
5	ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน				
2. ด้านปริมาณงาน					
6	ท่านมีการบริหารจัดการกับปริมาณงานให้ สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด				
7	ปริมาณงานสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงาน กำหนด				
8	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการทำงาน				
9	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมและสามารถดำเนินงานเสร็จสิ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ				
10	ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ เพิ่มมากยิ่งขึ้น				

ลำดับ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			แปลผล/ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
3.ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน					
11	ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม				
12	ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว				
13	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย				
14	ท่านมีการนำเทคนิคหรือวิทยาการสมัยใหม่มาปรับปรุงการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น				
15	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานและส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ประเมิน/ผู้เชี่ยวชาญ

วันที่/...../.....



แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา รวมทั้งสามารถนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือในการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคลากร และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นไปในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม คำตอบทุกคำตอบจะเก็บเป็นความลับ ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 7 ข้อ |
| ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร | จำนวน 20 ข้อ |
| ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | จำนวน 15 ข้อ |
| ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติม | |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามแล้วเลือกข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านและ
กรณารอกข้อมูลลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ตามความจริงทุกประการ

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 - 60 ปี

3. ประเภทตำแหน่ง

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ

4. ระดับตำแหน่ง

☐ ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ
☐ ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ
☐ ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ
☐ ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน
☐ อื่น ๆ (กรณีที่ไม่ใช่ข้าราชการให้ตอบอื่นๆ)

5. ระดับการศึกษา

☐ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก

6. ฝ่ายที่สังกัด

- ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ☐ ฝ่ายพัฒนาระบบงาน
- ☐ ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
- ☐ ฝ่ายวางแผนกำลังคน
- ☐ ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- ☐ ฝ่ายวินัย
- ☐ ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- ☐ ฝ่ายฌาปนกิจสงเคราะห์
- ☐ ฝ่ายประเมินผลทรัพยากรบุคคล
- ☐ ฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม

7. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี
- ☐ 11 – 15 ปี ☐ 16 – 20 ปี ☐ มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามแล้วเลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อที่	รูปแบบการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ท่านเข้าใจได้ง่าย					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดตามการทำงาน ควบคุมดูแล และรับฟังปัญหาของท่านอยู่เสมอ					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งการ ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน ครอบคลุมและครบถ้วน					
4	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
5	ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงาน ให้ท่านนำไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
2. ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน						
6	ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ					
7	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของงานต่อผู้บังคับบัญชาได้					
8	ท่านสามารถปฏิบัติงานทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					

ข้อที่	รูปแบบการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	ท่านสามารถขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาได้					
10	ท่านสามารถชี้แจง เสนอแนะ ให้ข้อมูล แนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชาได้					
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน						
11	ท่านสามารถ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
12	เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือ สนับสนุน การปฏิบัติงาน ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี					
13	ท่านสามารถขอคำปรึกษา หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
14	บรรยากาศการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเอง					
15	เมื่อมีการกำหนดหรือมอบหมายให้ทำงานร่วมกัน ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้						
16	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่นๆ ภายในหน่วยงาน					
17	ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นภายในหน่วยงาน ตลอดเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการ หรือตามความเหมาะสม					
18	ท่านสามารถพูดคุย ติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากฝ่ายอื่นๆ ภายในหน่วยงานได้					
19	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น ขอคำแนะนำ รวมทั้งประสานงานในเรื่องต่างๆ กับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายอื่นๆ ได้					

ข้อที่	รูปแบบการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
20	ท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน ขอ คำแนะนำกับฝ่ายอื่น ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ อีเมล เป็นต้น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามแล้วเลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพของงาน						
1	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน และมีตัวชี้วัดรองรับ					
2	ท่านมีการศึกษาระเบียบ ที่เกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
3	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสามารถปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้องแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับงานที่ ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและมีคุณภาพ					
5	ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ เกิดคุณภาพในการทำงาน					
2. ด้านปริมาณงาน						
6	ท่านสามารถ วางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่ เพิ่มขึ้น ตามการมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
7	ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด					
8	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเป็นระบบ เพื่อวางแผนให้การทำงาน สำเร็จตามเป้าหมาย					
9	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสามารถดำเนินงานเสร็จสิ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10	ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มี ประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น					
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน						
11	ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม					
12	ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
13	ท่านมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ ท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
14	ท่านมีการนำเทคนิคหรือวิทยาการสมัยใหม่มา ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
15	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจากการทำงานและส่งมอบ งานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวจุฑามาส คงฤทธิ์
ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรกรมทางหลวง
สาขาวิชา	การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
ประวัติ	วัน เดือน ปีเกิด : 14 สิงหาคม พ.ศ.2540 ที่อยู่ปัจจุบัน : 263/45 ซอยวัดสุทธาวาส แขวงดาวคะนอง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10400 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน : นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กรมทางหลวง ที่ทำงานปัจจุบัน : กรมทางหลวง 2/486 กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 ประวัติการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ 2563 – 2564 : Administration บริษัท เอไอ แอนด์ โรโบติกส์ เวนเจอร์ส จำกัด พ.ศ 2564 – 2565 : ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พ.ศ 2565 – ปัจจุบัน : นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กรมทางหลวง