

รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:

กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

COMMUNICATION PATTERNS AND SOCIAL MEDIA USAGE
RELATED TO WORK EFFICIENCY WITHIN ORGANIZATION:
A CASE STUDY OF PUBLIC DEBT MANAGEMENT OFFICE

พนิดา เกรียงทวิทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:
กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

พนิดา เกรียงทวิทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหาร
หนี้สาธารณะ

Communication Patterns and Social Media Usage Related to Working
Efficiency within Organization: A Case Study of Public Debt
Management Office

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวพนิดา เกรียงทวิทรัพย์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2561


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยฉัตร บุระวัฒน์, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 6 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวพนิศา เกรียงทวิทรัพย์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ และประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง จำนวน 158 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งข้าราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังนี้ 1) รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะอยู่ในระดับมาก และ 3) รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประสิทธิภาพการทำงาน

Independent Study Title	Communication Patterns and Social Media Usage Related to Work Efficiency within Organization: A Case Study of Public Debt Management Office
Name - Surname	Miss Panida Kriangtaweessup
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Suramongkol Nimchit, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the communication pattern; 2) to investigate the social media used in a workplace and 3) to study the relationship among work efficiency, the communication's pattern, and the social media used by staff of Public Debt Management Office, Ministry of Finance.

The samples involved 158 staff of Public Debt Management Office, Ministry of Finance. A questionnaire was used to collect data. The tools used to analyze the data in this study were percentage, mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient.

It was found that most of the respondents were female, age between 31 - 45 years old, civil servants with Bachelor's degree. The results revealed that: 1) there were 4 communication patterns found in the overall opinions consisting of Upward Communications: Downward Communications: Horizontal Communications: and Cross-Channel Communications: 2) the level of social media used was at a high level: 3) the relationships between communication patterns, social media usage and work efficiency found to be moderate at significant level of 0.05.

Keywords: communication patterns, the usage of social media, work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์ ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร บุรวัฒน์ ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้บริหาร ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณแม่ คุณป้า ญาติพี่น้อง เพื่อน และคณะครู อาจารย์ ที่ให้การสนับสนุนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และเพื่อน MBA 59 ทุกคนที่เป็น กำลังใจ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการสื่อสาร.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์.....	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	25
2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ.....	33
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย.....	45
3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร.....	53
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	62
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	70
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	75
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	82
ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงสรุปปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัย..... 38
3.1	แสดงการกำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามประเภทตำแหน่ง..... 44
3.2	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) จำแนกตามด้าน และโดยภาพรวม..... 48
3.3	แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ.. 49
4.1	แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามเพศ..... 50
4.2	แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามอายุ..... 51
4.3	แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา..... 52
4.4	แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับประเภท ตำแหน่งงาน..... 53
4.5	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ บนลงล่าง..... 54
4.6	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ ล่างขึ้นบน..... 55
4.7	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ แนวนอน..... 57
4.8	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้..... 59
4.9	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร โดย ภาพรวม..... 59
4.10	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 60
4.11	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องในการทำงาน..... 62
4.12	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน..... 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน.....	65
4.14 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวม.....	66
4.15 แสดงการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และ แบบแนวไขว้ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน.....	67
4.16 แสดงการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	68
4.17 แสดงการวิเคราะห์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	69
4.18 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	69



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1 แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล.....	10
2.2 แบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของเชนนันและวีเวอร์.....	11
2.3 จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวัน รายเงินเนอเรชั่น จำแนกตามวันทำงาน/ วันเรียนหนังสือและวันหยุด.....	25
4.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	51
4.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
4.3 แสดงร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
4.4 แสดงร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับประเภทตำแหน่งงาน.....	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร โดยสามารถถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังระดับบุคลากรระดับปฏิบัติการได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จได้ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (สุจิตรา อัมยงค์, 2548)

ภายใต้สภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์มีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ นับว่าเป็นยุคของสังคมสารสนเทศ ยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง มนุษย์สามารถเข้าถึง รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ส่งผลต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรสามารถอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ โดยทุกองค์กรควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรในองค์กรจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันต่อเหตุการณ์ (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) ซึ่งการสื่อสารด้วยรูปแบบเดิมอาจจะไม่รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ในสังคมยุคนี้ได้ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อาจจะเป็นทางเลือกในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรวิธีหนึ่งที่เหมาะกับสังคมในปัจจุบัน

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการหนี้ของประเทศเบ็ดเสร็จเพียงหน่วยงานเดียว โดยยึดหลักเกณฑ์ให้ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการปฏิบัตินโยบายการแนวใหม่ (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2560) การดำเนินงานของ สบน. ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างบุคคลกับบุคคล และองค์กรกับบุคคล หรือระหว่างองค์กรกับองค์กรภายนอก

ด้วยเหตุที่ สบน. เป็นหน่วยงานราชการที่มีความแตกต่างทางด้านบุคคล ไม่ว่าจะเป็น ลำดับชั้นการบริหาร หรืออายุของบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีลักษณะจากบนลงล่าง คือ ผู้บริหารถ่ายทอดนโยบายสู่บุคลากร ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร กล่าวคือไม่ได้เปิด โอกาสให้บุคลากรได้มีปฏิริยาตอบสนองในการสื่อสาร อีกทั้ง สบน. เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ตั้ง แยกออกเป็น 2 แห่ง คือ 1. อยู่ในบริเวณภายในกระทรวงการคลัง และ 2. อาคารทิปโก้ ถนนพระรามที่ 6 เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียนต้องใช้เวลาในการเดินทางจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง เป็นต้น และบุคลากรรุ่นใหม่ไม่ให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ ทำให้ข้อมูลข่าวสารเข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง ซึ่งบุคลากรรุ่นใหม่เน้นติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์คือความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล แต่ข้อเสียคืออาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดของข้อมูลข่าวสารได้ เนื่องจากข้อความที่ส่งผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเพียงสั้น ๆ เท่านั้น มีผลทำให้ความเข้าใจในนโยบายข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกิดความคาดเคลื่อนในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ อันจะส่งผลกระทบต่อ การบริหารงาน และการปฏิบัติงานภายในองค์กรขึ้นได้ เช่น การสั่งการให้บุคลากรจัดเตรียมข้อมูลหนี้สาธารณะ คงค้างต่อจีดีพี เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศเป็นข้อความสั้น ๆ ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์ แอปพลิเคชัน Line ซึ่งตั้งเป็น Line Group แต่ไม่ได้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการ สั่งการ ทำให้ไม่มีผู้จัดทำข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากบุคลากรไม่ทราบว่าผู้ใด หรือหน่วยงานใดต้องเป็น ผู้จัดทำ หรือการที่สั่งการในงานที่มีความสำคัญผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว ซึ่งในกลุ่มนั้นมีบุคลากรอยู่ใน กลุ่มเป็นจำนวนมาก และมีการส่งข้อมูลถึงกันตลอดเวลา อาจทำให้มีข้อความปรากฏในกลุ่มจำนวนมาก เช่นกัน ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถรับสารได้ครบถ้วนตามที่สั่งการ เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานและ การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดนั้นจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ อย่างมากเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในองค์กรด้วย

จากการสำรวจในฐานะข้อมูลงานวิจัย TDC (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2560) ด้วย คำค้น “ปัจจัยการสื่อสาร” และ “ประสิทธิภาพการสื่อสาร” พบว่ามีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสาร จำนวนทั้งหมด 94 เรื่อง โดยมีสัดส่วนงานวิจัยของ หน่วยงานภาครัฐต่อหน่วยงานภาคเอกชนเท่ากับ 1 : 11 แสดงให้เห็นว่า งานวิจัยที่ปรากฏบน ฐานข้อมูล TDC ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารทางการตลาด และสื่อสังคมออนไลน์ ในภาคเอกชน และจะพบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน

องค์กรของภาครัฐเป็นส่วนน้อย ซึ่งการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มนุษย์ให้ความสนใจในรูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ยังคงมีการศึกษาทางภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ ซึ่งประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นช่องว่างในการศึกษารูปแบบการสื่อสารและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรภาครัฐ ซึ่งในที่นี้คือสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ซึ่งพบปัญหาด้านการสื่อสารของบุคลากร เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรก้าวทันตามนโยบายของภาครัฐ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- 1.2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- 1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- 1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 259 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2560)
2. กลุ่มตัวอย่าง จากสูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 158 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือก

จะทำการแบ่งประเภทตำแหน่งงานในลำดับแรก แล้วจึงดำเนินการเลือกบุคลากรแต่ละประเภท ตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และลำดับสุดท้ายจึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการสื่อสาร ปัจจัย สื่อสังคมออนไลน์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำเนื้อหาที่ได้มาทำการสร้างแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผลตามตัวแปรของการตั้งสมมติฐาน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2561

1.3.4 ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 สำนัก 2 ศูนย์ และ 4 กลุ่ม

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

1.4.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

1.5.2 การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การรับ - ส่งข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในระดับแนวนอน หรือการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง

1.5.3 รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง แนวทางในการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

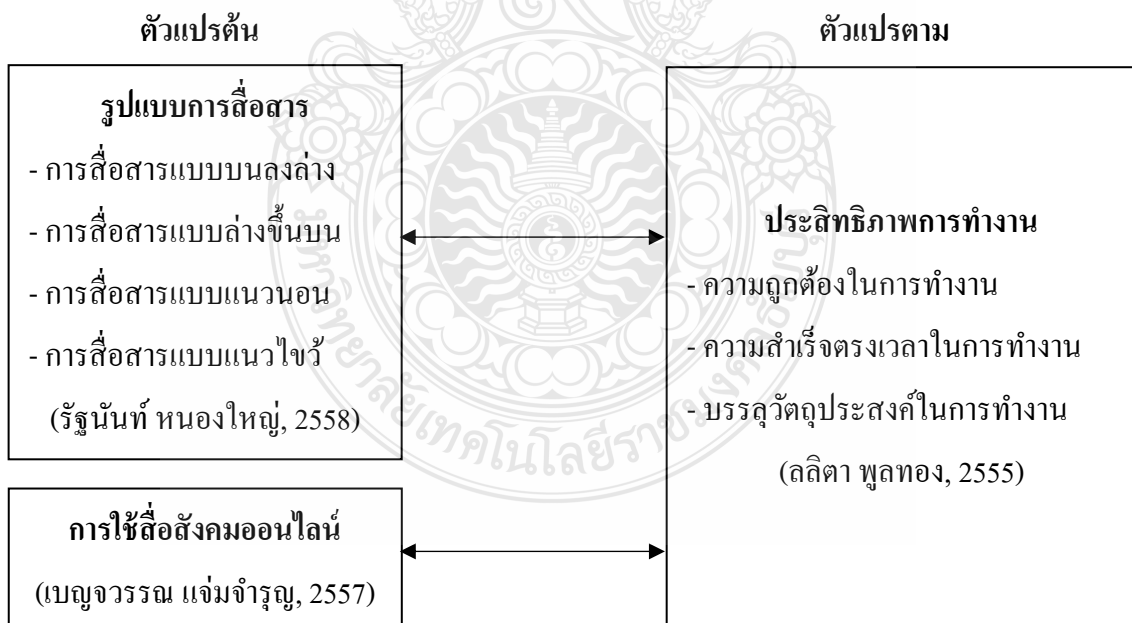
1.5.4 กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันอย่างครบวงจร ระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ จนกว่าทั้ง 2 ฝ่ายจะเข้าใจตรงกัน

1.5.5 สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมและมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้รูปแบบของการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการสร้างเครือข่ายชุมชนเสมือนบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น Line Facebook

1.5.6 การใช้สื่อ หมายถึง การใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันของบุคลากร ซึ่งเป็นไปตามยุคสมัย หรือตามแต่ลักษณะบุคคล เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สำหรับผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน การใช้สื่อวิทยุ สำหรับผู้ที่มีปัญหาทางการมองเห็น เป็นต้น

1.5.7 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้มีความถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสามารถดำเนินงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์ในการทำงาน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารและแนวทางการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะทำให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

1.7.2 ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และสามารถบูรณาการในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้มีการใช้งานอย่างครอบคลุมและทั่วถึง สร้างความเข้าใจระหว่างกันภายในองค์กร และการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7.3 ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะและสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.7.4 ผลการศึกษานี้ทำให้ผู้บริหารสามารถพัฒนารูปแบบในการสื่อสาร รวมถึงแนวทาง/ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ให้สามารถเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จะทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร

การสื่อสาร หรือภาษาอังกฤษคือ “Communications” ซึ่งมีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน ดังนั้น การสื่อสาร จึงหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึก ความคิดเห็น รวมถึงความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นการเขียน การพูด หรือสัญลักษณ์อื่นใด ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน (วิรัช วงศ์กัณันท์พัฒนา, ม.ป.ป.) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” ไว้มากมาย เช่น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสามารถส่งข่าวสาร และผู้รับเกิดความเข้าใจในข่าวสารที่ถูกต้อง ซึ่งการสื่อสารอาจจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และระหว่างองค์กร หรือที่เรียกว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร

กรีซ สืบสนธิ์ (2537) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีการรับรู้และได้ตอบสนองตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง ซึ่งการถ่ายทอดสารจะเป็นไปตามทักษะและประสบการณ์ในการตีความข้อมูล รวมถึงความรู้ ประสบการณ์ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

วิรัช ลภีรัตนกุล (2532) ได้กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า เป็นศิลปะแห่งการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึนึกคิดหรือทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

Schramm (1974) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ จนกว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างที่สื่อสาร ผู้สื่อสารจะต้องมีสิ่งที่มีเหมือนกันบางอย่าง เช่น ใช้ภาษาเดียวกันทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเมื่อการสื่อสารจบลง ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีสารที่เหมือนกัน

จากความหมายของการสื่อสารข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือองค์กร โดยการส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึนึกคิด ความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยทั้งสองฝ่ายจะต้องมีบางอย่างที่เหมือนกัน เช่น การใช้ภาษาเดียวกัน และเมื่อการสื่อสารจบลง ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีสารที่เหมือนกัน ทั้งนี้ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพ ความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อใช้ในการตีความข้อมูลข่าวสารด้วย

2.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

Stuart and Moran (อ้างถึงใน สุภาวดี แสนทวีสุข, 2543) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการโต้ตอบกัน ไปมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หรือ แหล่งสาร (Source) คือ บุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือเป็นกลุ่มบุคคล ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารจะต้องเข้ารหัสข่าวสาร (Encode) ก่อน เช่น การเขียนข้อความลงบนกระดาษ หรือการแปลงออกมาเป็นรูปภาพ ผู้รับปลายทางก็จะทำการถอดรหัส (Decode) ออกมา

2. สาร หรือ ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหา สารระ ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นคำพูด ข้อเขียน กิริยาท่าทางหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ

3. ช่องทาง หรือ สื่อ (Channel) คือ ตัวกลางหรือวิธีการที่จะนำสารที่เข้ารหัสแล้วส่งไปยังผู้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่เหมาะสมกับสารนั้น ๆ ซึ่งการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องใช้ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประสาทของการรับรู้ของผู้รับสารถูกกระตุ้นหลายทาง

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของการส่งข้อมูลข่าวสาร โดยผู้รับสารจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้จากประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ลิ้มรส และการสัมผัส แล้วจึงตีความต่อไป

5. สิ่งรบกวน (Noise) คือ สิ่งที่รบกวนประสิทธิภาพของการสื่อความหมาย โดยอุปสรรคของการสื่อสารอาจเกิดจากตัวผู้ส่งสาร ตัวสาร ช่องทาง หรือจากตัวผู้รับสารก็ได้ เช่น ข่าวสารมีเนื้อหาที่คลุมเครือยากต่อการที่ผู้รับสารจะเข้าใจความหมาย หรือทักษะ ประสบการณ์ของตัวผู้ส่งสาร หรือผู้รับสารเอง ทำให้ไม่สามารถนำเข้ารหัสหรือถอดรหัสสารได้ เป็นต้น

6. ปฏิกริยาตอบสนอง หรือ ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ปฏิกริยาของผู้รับสารที่แสดงออกต่อการสื่อสาร และผู้ส่งสารอาจจะต้องการทราบว่า ข่าวสารนั้นได้ส่งถึงมือของผู้รับสารเรียบร้อยหรือไม่ และผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ปฏิกริยาตอบสนองอาจมีทั้งลักษณะที่เป็นคำพูด หรือกริยาท่าทาง เช่น การแสดงออกทางสีหน้า การพนักหน้า การเขียนโต้ตอบ เป็นต้น ทั้งนี้อาจจะแสดงออกทั้งคำพูดและกริยาท่าทางก็ได้

David K. Berlo (1960) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งสารจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับสารแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ซึ่งทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร หรือ แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติ เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมีจุดประสงค์ที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อความเข้าใจร่วมกัน ผู้ส่งสารควรจะต้องมีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยสามารถเข้ารหัส (Encode) เนื้อหาข่าวสาร และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมและง่ายต่อการรับรู้ของผู้รับสาร

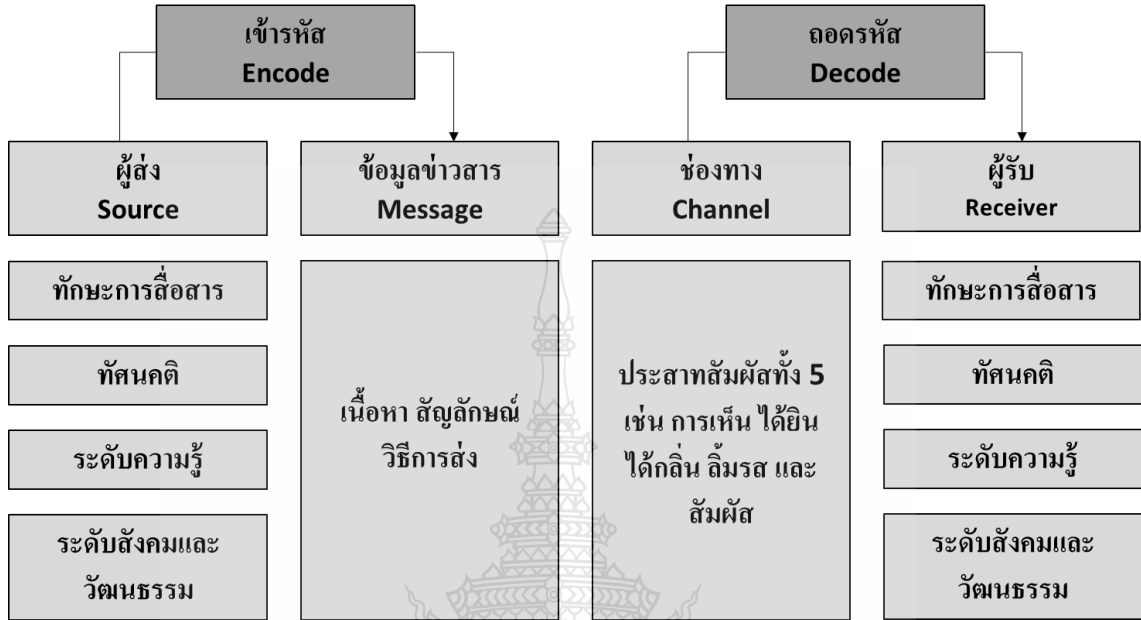
2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับสารสามารถนำไปถอดรหัส (Decode) และตีความให้เข้าใจความหมายได้ สัญลักษณ์อาจจะเป็นคำพูด ตัวอักษร รูปภาพ กริยาท่าทาง หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารออกมา

3. ช่องทาง หรือ สื่อ (Channel) คือ พาหนะที่นำสารไปสู่ผู้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง ได้แก่ การเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ลิ้มรส และการสัมผัส

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งได้รับสารที่ถูกส่งมา ซึ่งผู้รับสารจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารอยู่เสมอ กระบวนการสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ผู้รับสารจะต้องมีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการถอดรหัส (Decode) จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

ดังแสดงในภาพที่ 2.1

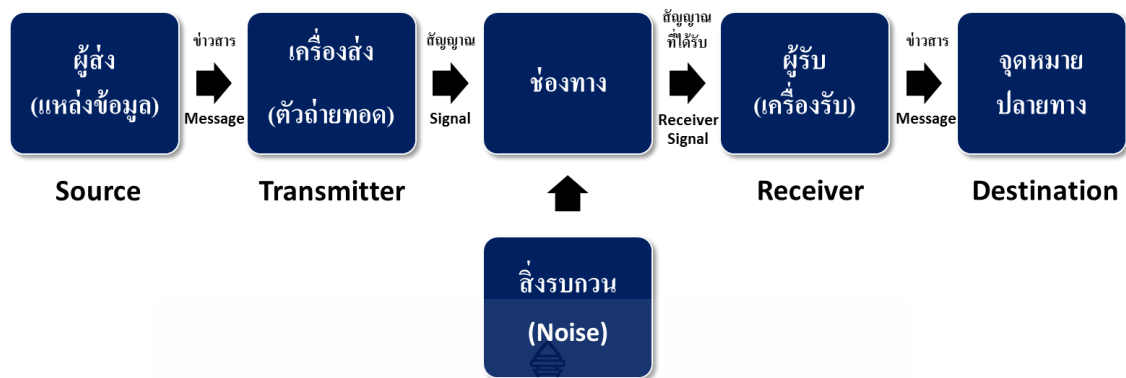
S M C R



ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล

ที่มา : หนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิดานันท์ มลิทอง (อ้างถึงใน สุมาลี เดชบุญพบ, 2554)

Claude E.Shannon and Warren Weaver (อ้างถึงใน สุมาลี เดชบุญพบ, 2554) ได้คิดทฤษฎีการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเริ่มต้นด้วยผู้ส่งสารซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร ทำหน้าที่ส่งข่าวสาร ไปยังผู้รับ โดยผ่านทางเครื่องส่ง หรือตัวถ่ายทอดในรูปแบบของสัญญาณ ไปส่งตามช่องทางต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารได้รับสัญญาณแล้ว สัญญาณนั้นจะถูกปรับให้เข้ากับเครื่องรับ เพื่อแปลงสัญญาณให้เป็นเนื้อหาข่าวสารอีกครั้งเพื่อให้เนื้อหาข่าวสารตรงกับผู้ที่ส่งสาร แต่ในบางครั้งสัญญาณที่ถูกส่งออกไปอาจจะมีสิ่งรบกวนมาขัดขวาง ทำให้สัญญาณที่ส่งไปกับสัญญาณที่ได้รับนั้นต่างกัน เป็นเหตุให้เนื้อหาข่าวสารที่ถูกส่งออกไปอาจเกิดการคลาดเคลื่อน อันจะทำให้เกิดการแปลความหมายผิดหรือเข้าใจผิดในการสื่อสารกันได้ ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนแนลและวีเวอร์

ที่มา : หนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิดานันท์ มลิทอง (อ้างถึงใน สุมาลี เชนบุญพบ, 2554)

จากการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น สรุปได้ว่า การสื่อสารนั้นประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางหรือสื่อ ผู้รับสาร ซึ่งในกระบวนการสื่อสารนั้นอาจจะมี สิ่งรบกวนที่ทำให้สารจากผู้ส่งสารต่างจากสารที่ผู้รับสารได้รับ ทำให้กระบวนการสื่อสารนั้นล้มเหลว ทั้งนี้ การสื่อสารจากผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะสามารถแปลความ เข้าใจกันได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ สังคมและวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย และการที่ผู้ส่งสารจะทราบได้ว่า ผู้รับสารนั้นมีความเข้าใจในสารถูกต้องหรือไม่ ก็สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาตอบสนอง หรือ ข้อมูลย้อนกลับ โดยอาจมีลักษณะที่เป็นคำพูดหรือกิริยาท่าทาง หรือแสดงออกทั้งสองอย่างก็เป็นที่

2.1.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีหลากหลายวิธีที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรจะเลือกใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้มีประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด โดยแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารได้ดังต่อไปนี้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 วิธี ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดอย่างชัดเจน มีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ลักษณะของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ การนำเอานโยบาย

การตัดสินใจผ่านไปตามสายบังคับบัญชา ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ ได้แก่ หน่วยงานราชการ และองค์กรที่มีขนาดใหญ่

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ หรือไม่มีระเบียบแบบแผน การติดต่อสื่อสารประเภทนี้เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร ที่มีความชอบ ความสนใจที่เหมือนกัน หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน โดยไม่เกี่ยวกับ โครงสร้างทางการบริหาร จะเป็นในรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ตัวต่อตัว มีการกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 วิธี ดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงกว่า ลงมาสู่บุคลากรในระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติ จุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้ คือ การส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการบริหารภายในองค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบประกาศ หรือคำสั่ง เช่น การมอบนโยบายการบริหาร การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค รูปแบบที่ใช้ในการสื่อสารลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือ ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้จะขาดความเป็นกันเองของผู้ติดต่อสื่อสาร ผู้รับสารได้รับเอกสารข้อมูลที่มีมากจนเกินไป จนทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล และไม่สามารถตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารได้ เนื่องจากไม่มี Feedback ไปยังผู้บังคับบัญชา

2.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การสื่อสารจากบุคลากรระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติผ่านขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้คือ การตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการรายงานผล รวมถึงการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อดีสำหรับการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้ผู้บังคับบัญชารับรู้ทัศนคติ แนวคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือ นโยบายขององค์กร

2.3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ ประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross - Channel Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันหรือข้ามแผนก ซึ่งบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันอาจจะอยู่ในตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็ได้ จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ การทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานได้

3. การติดต่อสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

3.1 การสื่อสารทางเดียว (One - way communication) เป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่ได้มีการตอบสนองกลับทันที ไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารนั้น ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น การออกคำสั่ง ข้อกำหนดนโยบาย เป็นต้น

3.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two - way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสามารถตอบสนองกลับได้ทันที และมีปฏิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเจรจาโต้ตอบกันไปมา ผู้รับสารมีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับ ส่วนใหญ่มักจะเป็นรูปแบบของการประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง มีการเผชิญหน้ากันโดยใช้วาจา หรือถ้อยคำ เช่น การพูด การเขียนตัวหนังสือแทนการพูด เป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non - Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมาย การแสดงท่าทาง แทนการใช้คำพูดหรือการเขียนตัวหนังสือแทนการพูด เช่น พฤติกรรมการแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียง ภาษาท่าทาง การสัมผัส เป็นต้น

5. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เกิดจากการพบปะสังสรรค์กัน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Intergroup Communication) เกิดจากการรวมตัวบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้าร่วมกันเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกัน มีความสนใจ อุดมการณ์เหมือนกัน เช่น การประชุมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์การกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) คือ การติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ

5.3.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ควรจัดให้มีสร้างบรรยากาศในการให้ความร่วมมือกัน มีความเป็นกันเอง ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์การ เพื่อสร้างความจงใจให้บุคคลทำงานกับองค์การ ได้มีประสิทธิภาพและด้วยความเต็มใจ

5.3.2 การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์การ การดำเนินงานขององค์การควรเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งสาร สื่อ และผู้รับสาร เพื่อนำข้อมูลมาเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ

จากการศึกษาของการติดต่อสื่อสารนั้น สรุปได้ว่า สามารถแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารได้เป็น 5 แบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ การติดต่อสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการสื่อสารภายในของแต่ละองค์การก็จะมีครบคลุมทั้ง 5 แบบ ขึ้นอยู่กับการแบ่งประเภท

2.1.4 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรที่อยู่ในองค์กรสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งทุกคนจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน หรือการมีกิจกรรมในการทำงานร่วมกัน

การสื่อสารองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารมวลชน เนื่องจากการดำเนินงานขององค์กรต้องอาศัยศักยภาพส่วนบุคคลของผู้ที่ทำงานร่วมกัน ต้องมีการประสานงาน ให้ความร่วมมือกันภายในหน่วยงาน เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานขององค์กรจากหน่วยงานและประชาชนภายนอก

การสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งการสื่อสารทางเดียว ซึ่งเป็นการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่ง เช่น การสั่งงานของผู้บังคับบัญชา หรือเป็นการสื่อสารสองทาง ส่วนใหญ่บุคลากรที่อยู่ในระดับเดียวกันจะ

ใช้การสื่อสารในลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารในทิศทางแนวราบ เช่น การพูดคุยให้คำแนะนำระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารภายในองค์กร มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย คือ การสื่อสารช่วยให้เกิดความสนใจที่ตรงกัน ก่อให้เกิดความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารก่อให้เกิดความไว้วางใจ หากมีความไว้วางใจแล้วจะช่วยให้บุคลากรกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนสามารถประสานงานกันจนทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรทุกระดับในองค์กร สามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจ และกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ ทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ และบุคลากรนั้นย่อมเกิดความภาคภูมิใจ

ดังนั้น การสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เช่น บุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์กร ซึ่งเป็นไปได้ทั้งการสื่อสารแนวราบ เช่น การพบปะพูดคุยกับบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารแนวตั้ง เช่น การมอบนโยบายการบริหาร การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานและบริหารงานในองค์กร โดยเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการทำงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง

ระวีวรรณ ประกอบผล (2542) สรุปว่าการสื่อสารในองค์กรมีประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรขององค์กร 3 ประการ ดังนี้

1. การทำงาน

1.1 ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องที่ได้รับจากการสื่อสาร จะทำให้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างไรหรือไม่ และความถูกต้องข้อมูลข่าวสารและมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย จะช่วยทำให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 ข้อมูลจากการสื่อสารช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานได้ ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของการให้ข้อมูลย้อนกลับจะทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดได้ทันที ก่อนที่จะส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรง

1.3 กลุ่มงานที่มีการติดตามอย่างเปิดเผย สามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งได้

2. ความพอใจ

2.1 คนที่มีส่วนอยู่ในเครือข่ายการสื่อสารย่อมจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยวลำพัง รวมทั้งความถูกต้องของข้อมูลและมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในงานและหัวหน้างาน

2.2 คนที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรงย่อมจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เพราะการที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทันทีทันใด ทำให้รู้ผลสำเร็จในการติดต่อสื่อสารของตน และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในทันทีต่อเหตุการณ์

3. ความสัมพันธ์ในกลุ่ม การสื่อสารยังมีมากก็ทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น และการปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นจะช่วยลดผลกระทบของความขัดแย้ง

2.1.5 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กรมักจะเกิดขึ้นได้เสมอ มีดังนี้

ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐาน

1. ผู้ส่งสาร (Sender หรือ Source) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารเอง ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับสารไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่กำลังทำการสื่อสารนั้น

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสาร และ/หรือ ประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิด

2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวสารมีดังนี้

2.1 ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจน ทำให้ยากแก่การเข้าใจ และสับสน

2.2 การเรียบเรียงข่าวสารที่ไม่ดี ทำให้เข้าใจยาก

2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป ทำให้เกิดภาวะท่วมท้นของข้อมูล

2.4 ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก

2.5 ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ ซึ่งอาจเกิดจากการจัดทำข้อมูลอย่างรีบร้อน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการเสนอข้อมูลข่าวสาร

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องทางการสื่อสารมีดังนี้

3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะในการเขียน ควรเลือกใช้ช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น การเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว จะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง เป็นต้น

3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับผู้รับสารที่เป็นวัยรุ่น อาจได้ผลน้อยกว่าสื่อโทรทัศน์หรือสื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียง

4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารมี ดังนี้

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับสาร เช่น การที่ผู้รับสารอาจจะบกพร่องทางประสาทสัมผัส หรือการรับสารในที่ที่มีเสียงรบกวน

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและเรื่องที่ทำกรสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอารมณ์ในการรับสารขณะนั้น เช่น อารมณ์ไม่ดี

4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารขณะนั้น

4.6 ผู้รับสารเลือกรับสารที่ต้องการ โดยละทิ้งความสนใจต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

นอกจากปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น ยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

1. ความเข้าใจไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. ข่าวสารล่าช้า

3. ข่าวสารไม่ถึงผู้รับ

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นจากเจตนาของผู้รับสาร เช่น จงใจรับสารที่ตนเองพอใจ

3.2 ปัญหาเกิดจากความไม่เจตนาของผู้ทำการสื่อสาร เช่น การเลือกใช้สื่อผิดจากลักษณะของข่าวสารที่เร่งด่วนมาก

4. การบิดเบือนข่าวสาร

5. ข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร

5.1 การเกิดของข่าวลือ (Birth) ซึ่งข่าวลือนั้นจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) และความวิตกกังวล (Anxiety) ของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ หรือคนในสังคม

5.2 การแพร่กระจายของข่าวสาร (Transmission) เกิดขึ้นเมื่อผู้บอกกล่าวข่าวสารมีความเชื่อว่า ข่าวสารนั้นมาจากเรื่องจริง ข่าวลือเหล่านั้นก็จะแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

5.3 จุดจบของข่าวลือ (Death) วิธีการจัดการกับข่าวลือสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์และการเผชิญหน้ากับข่าวลือที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งกระทำได้โดยการจัดการแถลงการณ์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง

5.3.2 การบอกกล่าวข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ซักถาม

5.3.3 ให้ข้อมูล ความรู้ถึงผลกระทบต่อองค์กรและสังคม

5.3.4 เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้วยข้อเท็จจริง แต่สิ่งที่ต้องพึงระวัง คือ การบิดเบือนข้อมูลเพื่อหวังผลเฉพาะหน้า

5.3.5 การดำเนินคดีตามกฎหมาย

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรอาจเกิดจากโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน เช่น การมีลำดับชั้นการบริหารซับซ้อน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กรนั้น ๆ ได้ การที่นโยบายการสื่อสารไม่เหมาะสม เช่น ผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร

2.1.6 ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพดีหรือไม่ดีนั้น สิ่งที่ควรคำนึงถึง (วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์, 2557) ได้แก่

1. สารสนเทศหรือข้อมูล (Information) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งผู้รับและผู้ส่ง ต้องมีความสามารถเข้าใจเป็นอย่างดี เช่น คนไทยใช้ภาษาไทยพูดคุยกัน ย่อมจะเข้าใจได้ดีมากกว่าใช้ภาษาอื่นพูดคุยกัน การสื่อสารจึงมีประสิทธิภาพ หรือข่าวสารที่ได้รับบางส่วนสูญหายก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง

2. คุณลักษณะเฉพาะตัว (Individual Characteristic) ขององค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละอย่าง เช่น ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สื่อกลาง เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การพูดคุยกัน บางคนเป็นผู้พูดที่ดี พูดชัดเจน มีวรรคตอน แต่ผู้ฟังบางคนไม่สามารถจับใจความได้

3. การรบกวน (Interfere) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทุก ๆ แบบ หากการรบกวนการสื่อสารมีน้อย ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมีมาก เช่น เมื่อเราพูดคุยกันในโรงพยาบาลแล้ว จะทำการรบกวนการชมภาพยนตร์ของบุคคลอื่นที่กำลังรับข้อมูลจากจอภาพและเสียงจากลำโพง

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความชัดเจน
2. มีความสมบูรณ์
3. มีความกะทัดรัด
4. เป็นรูปธรรม
5. เหมาะสมกับ โอกาส
6. มีความถูกต้อง
7. มีความน่าเชื่อถือ
8. ช่องทางการส่งสาร
9. มีความต่อเนื่องและแน่นอน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์

2.2.1 แนวคิดสื่อสังคมออนไลน์

ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ เกิดจากแนวความคิด 2 แนว ได้แก่

Web 2.0 เป็นวิธีการที่ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์และผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่ที่เนื้อหาและรูปแบบการใช้ต่าง ๆ ถูกสร้างขึ้นและเผยแพร่โดยคนใดคนหนึ่ง ในขณะที่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบโดยผู้ใช้งานจำนวนมากจากการเข้าร่วม ซึ่งมีอยู่ตลอดเวลา

User Generated Content (UGC) คือ ผู้ใช้เป็นผู้สร้างสื่อเนื้อหาขึ้นเอง ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลายและเผยแพร่ลงในพื้นที่สาธารณะ

ดังนั้น สื่อสังคมออนไลน์ คือกลุ่มของรูปแบบการใช้ต่าง ๆ ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสร้างขึ้นบนฐานของเทคโนโลยีและความนึกคิดของ Web 2.0 และยอมให้มีการแลกเปลี่ยน สร้างรูปแบบต่าง ๆ จากผู้ใช้ (Kaplan and Haenlein, 2010) ซึ่ง Jue และคณะ (2010) มองว่าสื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยกระตุ้นให้คนเกิดการเชื่อมโยง สื่อสาร และร่วมมือระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่ Finney (2010) มองว่าสื่อสังคมออนไลน์ยังสนับสนุนให้เกิดการระดมสมอง ความไว้วางใจ และโอกาสในการสร้างเครือข่ายผ่านองค์กร ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาทางการสื่อสารได้

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer - Mediated Communication) หรือมักเรียกว่า CMC เป็นกระบวนการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ ผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) โดยการป้อนอักษรผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารก่อนที่สารดังกล่าวจะผ่านเข้าสู่เครือข่าย (เช่น ระบบ LAN และอินเทอร์เน็ต) แล้วถูกถอดรหัส (Decoding) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์อันทันสมัย ซึ่งนับว่าเป็นสื่อใหม่ กำลังเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์การสื่อสารที่ละน้อย

แนวคิดหลักที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

1. โปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวต้องมีคุณลักษณะในการสร้างปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือ สามารถแสดงผลส่งข้อมูล โต้ตอบ และประมวลผล ทั้งนี้ คุณลักษณะดังกล่าวจะเน้นไปในเรื่องของการส่งข้อมูลกลับ (Feedback) ไปในลักษณะของข้อความ

2. ด้วยเหตุผลของความสะดวกสบายจากการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งในเรื่องของเวลา และสถานที่ (Space and Time) นั้น ทำให้มีผลกระทบโดยตรงกับชีวิตของเรา ทั้งในแง่ของบุคคลที่จะมีเวลาในการทำงานมากขึ้น มีช่องทางในการสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หรือมีกิจกรรมนันทนาการที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากขึ้น เป็นต้น และในแง่ของกลุ่ม เช่น จากเดิมที่ต้องเอกสารผ่านทางโทรสาร ก็สามารถส่งเอกสารผ่านทางอีเมลล์ หรือการเก็ฐ หรือส่งข้อมูลข่าวสารจำนวนมากได้ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว เป็นต้น

ปัจจุบันอาจจะกล่าวได้ว่าแนวคิดการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์นั้น ได้นำมาใช้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งสารที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร CMC ผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บจะสามารถเป็นไปได้ทั้งในรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้กระบวนการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บดังกล่าวถูกพัฒนาให้ผู้ใช้มีช่องว่างในการมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

จากเหตุผลข้างต้นของการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ จนมีการพัฒนารูปแบบในการปฏิสัมพันธ์และบริการอื่น ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งประเภทการบริการดังกล่าวได้ตามเกณฑ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลไม่พร้อมกัน (One - to - One Asynchronous Communication) คือ การที่ผู้ส่งสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้รับสารเพียงคนเดียว และช่วยเวลาที่ปฏิสัมพันธ์นั้น ไม่เป็นในลักษณะทันทีทันใด ผู้รับสารอาจจะต้องใช้เวลาในการรับสารที่ส่งมาตัวอย่างของประเภทนี้ ได้แก่ อีเมลล์

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลไม่พร้อมกัน (One - to - Many Asynchronous Communication) คือ ผู้ส่งสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยสารดังกล่าวจะสามารถรับได้รับโดยผู้รับสารหลายๆ คน ทั้งนี้ ช่วงเวลาในการปฏิสัมพันธ์ก็ยังคงไม่ทันทีทันใด เช่น การเขียนข้อความทิ้งไว้ใน

กระดานข่าวที่ผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ สามารถเข้ามาอ่านข้อความนั้นได้ทุกคน แต่จะมีไม่กี่คนที่จะเขียนตอบ (Feedback) กับข้อความนั้น

3. การสื่อสารแบบไปในคราวเดียวกัน (Synchronous Communication) คือ การส่งสารที่ผู้ส่งสารสามารถดำเนินการกระบวนการสื่อสารไปได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One - to - One) และบุคคลกับกลุ่ม (One - to - Many) ด้วย ตัวอย่างเช่น การใช้ห้องสนทนา (Chat room) ที่ผู้ส่งสารสามารถพิมพ์ข้อความพูดคุยกับผู้ใช้รายอื่น ๆ ได้ ทั้งในแบบการคุยเป็นการส่วนตัว และคุยกันหลายคน

4. การสื่อสารแบบไม่ไปในคราวเดียวกัน (Asynchronous Communication) คือ การส่งสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถดำเนินการกระบวนการสื่อสารไปไม่ได้ในแบบทันทีทันใด ซึ่งรวมทั้งแบบบุคคลกับบุคคล (One - to - One) และบุคคลกับกลุ่ม (One - to - Many) การให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารประเภทนี้ กล่าวคือ เมื่อเว็บไซต์บริการข้อมูล (Sender) ผู้ใช้บริการอาจจะเข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวเมื่อใดก็ได้ (Receiver) และผู้ที่เข้ามาดูข้อมูลดังกล่าวอาจจะมีหลายรายพร้อมกัน (One - to - Many)

นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ยังเป็นการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์และการใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกันหรือต่างกัน โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัสลงไปในเนื้อหา ซึ่งจะถูกลำเลียงจากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์นั้นนับได้ว่าเป็นเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะเป็นสากล (Universal Medium) ในตัวมันเอง คือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร (Information Processing Machine) โดยมีความแตกต่างจากสื่อชนิดอื่น ๆ คือ สามารถใช้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีเงื่อนไขในเรื่องของเวลาในการเสนอเนื้อหาเหมือนสื่อชนิดอื่น ๆ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารและผู้รับสารไม่เห็นหน้าค่าตากัน แต่จะติดต่อผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นลักษณะในการสื่อสารในโลกของ (Cyberspace) ที่มีสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดเป็นชุมชนขึ้น แต่เป็นลักษณะของชุมชนจำลอง (Virtual Communication) ซึ่งภายในชุมชนนี้ จะสร้างให้เกิดการใช้ภาษา วิธีการสื่อสาร และความเข้าใจร่วมกันขึ้นมาใหม่ ซึ่งความเข้าใจร่วม (Shared Understanding) นับได้ว่าเป็นสิ่งที่จะทำให้ชุมชนจำลองดำรงอยู่ต่อไปได้ ซึ่งมีรูปแบบในการสื่อสารในชุมชนจำลองนั้นพบว่า มีปรากฏการณ์สภาพแวดล้อมในการสื่อสารแบบใหม่ (สุนิสทา ทดลา, 2542) ได้แก่

1. สภาพไร้การขัดขวางและควบคุม (Disinhibition) ในการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์สามารถแสดงความเป็นอิสระมากกว่าในชีวิตจริง รวมทั้งไม่มีขอบเขตในการสร้างความหมาย (Deconstructing Boundaries) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ เราจะไม่สามารถเห็นสิ่งที่

เราเรียกว่าวาทภาษาของผู้สื่อสาร เช่น กิริยาท่าทาง โทนเสียง รวมทั้งไม่สามารถมองเห็นคนที่เราสื่อสารด้วย และเราไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย (Anonymity)

2. การเปลี่ยนเพศในรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ จากรูปแบบการสื่อสารที่รับรู้ผู้กระทำทำให้ผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางด้านเพศในความเป็นตัวตนของตนเองในการสื่อสารได้ จากงานวิจัย Curtis (1991); Serpentelli (1992); Rheingold (1993); Kennedy (1994); Penkoff (1994); Reid (1994) (อ้างถึงในเบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557) พบว่ามีการเปลี่ยนเพศไปในทางตรงข้ามกับความเป็นจริงในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ชายจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเพศตรงข้ามในการสื่อสารแบบ CMC มากกว่าผู้หญิง

3. ความเป็นตัวตนที่หลากหลายรูปแบบ (Multiple Identities) ในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ เปิดโอกาสให้คนไม่ต้องเปิดเผยตัวเองมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ การศึกษา เนื่องจากไม่สามารถเห็นหน้ากัน ทำให้คนสามารถปลอมตัว (Fictitious) และหลอกลวง (Deception) ได้ เนื่องจากอยู่ในสภาพที่ผู้อื่นไม่รู้จักสถานภาพของคนที่แท้จริง จึงอยากปรับเปลี่ยนบทบาทที่ไม่สามารถกระทำในชีวิตจริงได้ ในการกำหนดตัวตนในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดจินตนาการ (Fantasy) ในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ในชุมชนเสมือนจริงขึ้น

ทฤษฎีเรื่อง สื่อใหม่ จะเห็นได้ว่าในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา การสื่อสารของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนทั้งรูปแบบและวิธีการสื่อสารอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปฏิวัติการสื่อสารและการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเกิดขึ้นของคอมพิวเตอร์ ดาวเทียม อินเทอร์เน็ต ตลอดจนเทคโนโลยีทันสมัยอื่น ๆ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง และมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในทุกมิติ

กิตติ กันภัย (2543) ได้อธิบายถึงสังคมที่มีการปฏิวัติข้อมูลข่าวสาร (The Information Revolution) หรือมีการระเบิดของข่าวสารว่ามีลักษณะโดดเด่น คือ

1. สื่อใหม่ (New Media) ที่เกิดขึ้นในช่วงการปฏิวัติอันรวดเร็วนี้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เสียส่วนใหญ่

2. เทคโนโลยีใหม่ ทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างสื่อ เช่น โทรทัศน์กับโทรศัพท์ หรือโทรทัศน์ และคอมพิวเตอร์ในเครื่องเดียวกัน หรือฟังกัน

3. สื่อมีลักษณะ Interactive มากขึ้น ผู้บริโภคจะสามารถควบคุมคัดเลือกข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นิตยสารและหนังสือพิมพ์จะผลิตเนื้อหาที่มีลักษณะเฉพาะกลุ่มมากขึ้น คนดูโทรทัศน์จะอาศัยรีโมทคอนโทรล (Remote Control) เพื่อเลือกช่องโทรทัศน์ที่ตรงกับความสนใจและความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ ผู้บริโภคจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการตอบสนอง

หรือ (Passive Receiver of information) หรือคอยตั้งรับอย่างเดียวต่อไป แต่ผู้บริโภคสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสื่อ (Reformat) ออกแบบเนื้อหาเสียใหม่ (Redesign) เพื่อให้ตรงกับความต้องการส่วนตัวมากขึ้น

4. เทคโนโลยีใหม่ๆ จะมีบทบาทในการเชื่อมโยง ทำให้เกิดการสื่อสารมากขึ้น (Intermedia system) เพื่อให้เป็นช่องทางให้เกิด (Establishing) คงไว้ (Maintaining) และปรับซื่อ (Regulation) ปรากฏการณ์สื่อระหว่างบุคคล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ส่งจดหมาย คุยกับคนที่รู้จัก หรือทำความรู้จักกับคนแปลกหน้า

5. เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะทำให้เกิดการเก็บสะสมข้อมูลเอาไว้ใช้งานในอนาคต (Stockpiles of Information) เนื่องจากข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จะถูกผลิตขึ้นมาอย่างมากมาย และรวดเร็ว จนใช้งานไม่ทัน การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างระบบเก็บสะสมเพื่อใช้งานจึงเป็นแนวโน้มสำคัญรูปแบบของการเก็บข้อมูลที่รู้จักกันดี คือ ฐานข้อมูล (Data based) ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญ

6. เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะทวีความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ แทบทุกครัวเรือนในประเทศไทยมีวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำลังได้รับความนิยมและขยายตัวสู่ครัวเรือนอย่างรวดเร็ว กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “ข้อมูลข่าวสารกำลังแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว” เท่าเทียม และทั่วถึงโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นฐาน

7. เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์มากขึ้น เทคโนโลยีการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารจะสร้างความชาญฉลาด (Intelligent) ให้กับคอมพิวเตอร์ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้คนทั่วโลกสามารถพูดคุย ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว

หากพิจารณาถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรูปแบบใหม่แล้ว สื่ออินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อใหม่ (New Media) ที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ทำให้ผู้คนจำนวนมากต้องนำตัวเองและระบบธุรกิจเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นเครือข่ายที่สามารถเชื่อมผู้คนทั้งโลกเอาไว้ด้วยข้อมูลและบริการต่าง ๆ มากมาย ประกอบกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีราคาถูกลง ส่งผลให้การซื้อหามาเป็นอุปกรณ์ส่วนบุคคลมีความสะดวกสบายและราคาถูกลงกว่าในอดีตมาก รวมถึงการใช้บริการตามร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพและการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงส่งผลให้วัยรุ่นในปัจจุบันสามารถนำสื่ออินเทอร์เน็ตไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีที (Information and communication Technology : ICT) คือเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่ง ICT เป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ความก้าวหน้าทางด้าน ICT โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิวิธามากขึ้น สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ได้จำแนก ICT ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการ ได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต หรืออินเทอร์เน็ต

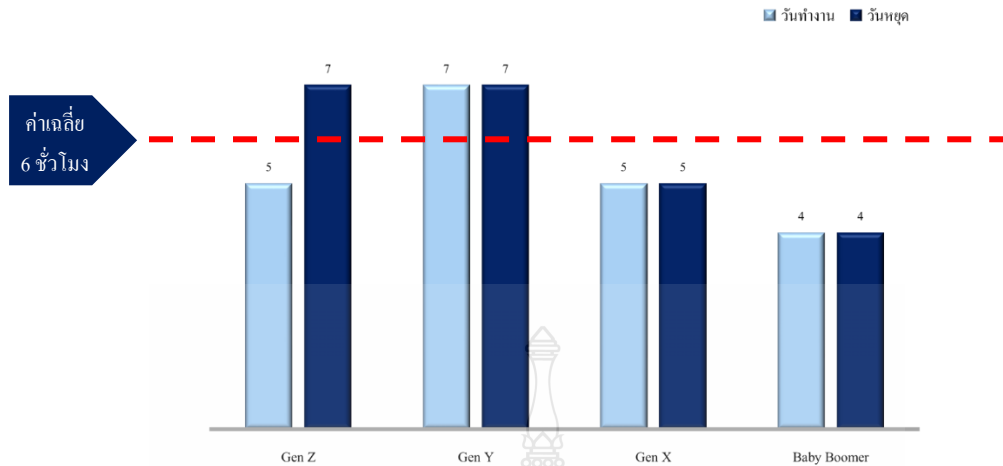
2. เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้บุคลากรในองค์กรประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องระยะเวลา หรือระยะทาง เช่น โปรแกรมกลุ่ม Groupware ต่าง ๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

3. เทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage Technology) ช่วยในด้านการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ดังนั้น ICT จึงมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่เป็นเทคโนโลยีเชื่อมต่อคนทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทำให้กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Transfer) ทำได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ICT ยังช่วยในการนำเสนอ สามารถเลือกทำได้หลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร รูปภาพ วิดีโอ หรือแม้แต่แอนิเมชันเสียง ซึ่งจะช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง นอกจากนี้ ICT ยังช่วยในการจัดเก็บและดูแล ปรับปรุงความรู้ และสารสนเทศต่าง ๆ (Knowledge Storage and Maintenance) อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในกระบวนการจัดการความรู้ด้วย จึงนับได้ว่า ICT เป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้

สังคมเครือข่าย (Social Networking) ปัจจุบันเครื่องมือด้านเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ปัจจุบันระบบสังคม

เครือข่ายบนโลกออนไลน์กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูง ซึ่งประเทศไทยมีประชากรทั้งประเทศอยู่ประมาณ 66 ล้านคน มีผู้ใช้งาน 67% ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ มีอัตราการเติบโตอยู่ที่ 21% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2559 ในช่วงเวลาเดียวกัน ประเทศไทยจึงอยู่ในลำดับที่ 18 จากค่าเฉลี่ยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรทั่วโลก (จำนวน 238 ประเทศ) เท่ากับ 50% (บริษัท Am2b Marketing จำกัด, 2560) เนื่องจากการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น การพัฒนาเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารและจัดการระบบขององค์ความรู้ภายในองค์กร ถ้าสามารถนำเครื่องมือดังกล่าวมาดัดแปลงเพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้ได้ ก็จะเป็นจุดแข็งอีกส่วนหนึ่งส่วนหลักการพื้นฐานของสังคมทั่วไปที่จะทำให้สังคมนั้น ๆ น่ายุติและอยู่ได้นาน และขยายตัวได้ มีการเจริญเติบโตตามสมควร นั่นคือพื้นฐานของการให้และรับ (Give & Take) การแบ่งปัน (Sharing & Contribution) เป็นหลักการพื้นฐานของจิตวิทยาด้านสังคม (Social Psychology) และสามารถอธิบายได้

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีทีนั้นสรุปได้ว่า ประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มในการใช้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่า กลุ่มประชากร Gen Y มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนที่สูงกว่ากลุ่มประชากร Gen อื่น ๆ ดังแสดงในภาพที่ 2.3 ซึ่งสาเหตุของแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนมากขึ้นนั้นอาจจะเป็นเพราะการที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยสามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ หรือค้นหาได้จากอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการสื่อสารยังช่วยให้บุคลากรสามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะทางที่จะต้องเดินทางเพื่อการติดต่อสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงช่วยในเรื่องการจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างจำนวนมากมหาศาล สามารถเชื่อมคนทั้งโลกเข้าด้วยกันจึงทำให้เกิดการกระบวนกรแลกเปลี่ยนความรู้ได้ดียิ่งขึ้น และยังคงสามารถแสดงผลการนำเสนอในหลากหลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร รูปภาพ แอนิเมชัน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การที่หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริงจากการที่ประชาชนมีการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาล โดยหน่วยงานสามารถชี้แจงผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างทันต่อสถานการณ์และสื่อสารได้แพร่หลาย และอยู่ในรูปแบบที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่าย เนื่องจากประชาชนของประเทศไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายทุกเพศ ทุกวัย



ภาพที่ 2.3 จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวัน รายเจนเนอเรชัน จำแนกตามวันทำงาน/วันเรียนหนังสือและวันหยุด

ที่มา : รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต คุณภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competency and Capability) ในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นคำว่า ประสิทธิภาพด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

นอกเหนือจากประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจแล้ว ความหมายของประสิทธิภาพในความหมายอื่น ๆ นั้น ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้เช่น

Robbins & Coulter (1999) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งทั้ง 2 คำนี้มีความหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) จะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผล (Effectiveness) นั้นจะคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ซึ่ง 2 คำนี้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ องค์กรจะมีวิธีการ

จัดสรรทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพวัดได้จากหลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Millet (อ้างถึงในสมบุญ สอนประภา, 2537) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction & Benefit Produced)

หุบ กาญจนประกร (2502) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ธงชัย สันติวงษ์ (2548) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งองค์กรพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า บุคลากรของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด รวมถึงบรยองค์ โตจินดา (2548) ได้กล่าวว่า การจัดการประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งด้านการเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งความประสิทธิภาพนี้อาจไว้ทั้งผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ความประหยัดและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

เช่นเดียวกับ สมใจ ลักษณะ (2548) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงานอย่างราบรื่นครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าให้เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงอภินันท์ จันตะนี (2549) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (efficiency) คือ การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลา และทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้น ตรงเวลาและบรรลุตาม จุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ (2510) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว นั่นคือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติ ให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยจะต้องสามารถลด การสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งประหยัดได้ในการดำเนินกิจกรรมให้มากที่สุด

2.3.2 ความถูกต้องในการทำงาน

ความถูกต้องของงาน คือ การที่บุคลากรมีความพยายามจะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) ดังนี้

1. การทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน รักษาระเบียบ
 - 1.1 ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย
 - 1.2 ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานตามหลัก 5ส.
 - 1.3 ปฏิบัติงานตามขั้นตอน กฎ หรือระเบียบที่วางไว้
2. ตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ
 - 2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้งานมีคุณภาพดี
 - 2.2 ต้องการทราบมาตรฐานของผลงานในรายละเอียดเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง
 - 2.3 ตระหนักถึงผลเสียจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตนที่จะส่งผลกระทบต่อตนเองหรือหน่วยงาน
3. ดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่น

ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง รวมถึงงานของผู้อื่น โดยอิงตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎหมาย ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่ รวมทั้งให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้

5. กำกับตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ และการปฏิบัติงานโดยละเอียด

5.1 ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้ รวมถึงมีการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล หรือการปฏิบัติงานโดยละเอียด

5.2 ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้ได้ผลลัพธ์ หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ดังนั้น หากบุคลากรในองค์กรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์กร จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าบุคลากรทำงานอย่างมีความถูกต้องในการทำงาน จะสามารถทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนด

2.3.3 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน

การกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงาน เพราะการบริหารงานใด ๆ ก็ตามจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การที่จะทำให้สามารถบริหารงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องให้สอดคล้องหรือสนับสนุนวัตถุประสงค์ ในทางตรงข้ามถ้าเป้าหมายของบุคลากรแต่คนไม่มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์หลักการบริหารงานขององค์กรก็จะไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นวัตถุประสงค์ที่กำหนดสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งใช้เป็นเครื่องนำทางในการปฏิบัติงาน การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลนั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจในหลักการต่าง ๆ ในการกำหนดตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์เสียก่อน จึงจะสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล วิธีการที่จะทำให้บุคคลจำนวนมากมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ จากแนวคิดของ Peter F. Drucker (1945) และจากแนวคิด Douglas McGregor (1957) (อ้างถึงใน ลลิตา พูลทอง, 2555) เป็นหลักการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ ซึ่งเรียกว่าการบริหารเพื่อผลงานเป็นการบริหารงาน โดยเน้นมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน โดยจำแนกการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ออกเป็น 4 ฐานะ คือ

1. ฐานะยุทธศาสตร์การประเมินผลงานของผู้บริหาร
2. ฐานะยุทธศาสตร์การจูงใจผู้ร่วมงาน
3. ฐานะยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้บริหาร
4. ฐานะยุทธศาสตร์พิเศษในการฝึกอบรมขบวนการหมู่พวกเพื่อให้ทุกฝ่ายพยายามร่วมกัน

ซึ่งการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ คือ การบริหารงานที่บุคลากรทุกคนในองค์กรหรือในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกชนิด ทุกคนต่างรู้บทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี และทุกคนปฏิบัติงานในแบบการบริหารตนเอง มีรูปแบบของการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ หรือลักษณะในการบริหารงาน (Joseph L. Massie and John Douglas, 1981 (อ้างถึงใน ลลิตา พูลทอง, 2555)) ดังนี้

1. มีการกำหนดงานและความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยการปฏิสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบทำได้ง่ายในระดับผู้ปฏิบัติการ
2. การประสานงานและการควบคุมการปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้องต้องพิจารณาจากการแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบ และความผูกพันของกันและกัน
3. การติดต่อสัมพันธ์กับภายนอกกระทำได้อย่างกว้างขวางและเปิดให้บุคคลทุกระดับในหน่วยงานสามารถกระทำได้
4. เน้นความเชื่อมั่น การปรึกษาหารือและการแบ่งปันข้อมูลแก่กันและกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานทั้งแนวนอน แนวตั้ง และแนวขวาง เป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกัน หรือการสร้างอำนาจให้กับหน่วยงาน
5. ผู้บริหารมีลักษณะความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยหรืองานเป็นคณะที่มีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน และมีการแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่ม
6. บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจ

นอกจากนี้การบริหารงานเพื่อทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานตามที่กำหนดไว้ มีข้อดีและข้อจำกัดของการบริหารงาน โดยวัตถุประสงค์ (Harold Koonz and Cyril'O Donnell, 1974 (อ้างถึงใน ลลิตา พูลทอง, 2555)) ดังนี้

ข้อดีของการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์

1. ช่วยให้การบริหารงานดีขึ้น
2. ช่วยทำให้องค์กรมีความชัดเจน
3. ช่วยให้เกิดความผูกมัดในการปฏิบัติงาน
4. ช่วยให้เกิดการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสียหรือข้อจำกัดการบริหารงาน โดยวัตถุประสงค์

1. ขาดการชี้แนะให้เข้าใจถึงปรัชญาการทำงานของการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ เพราะฝ่ายบริหารจะเข้าใจอยู่ฝ่ายเดียวส่วนฝ่ายปฏิบัติการยังขาดความเข้าใจในระบบทั้งหมด
2. ขาดแนวทางที่จะให้กับผู้กำหนดเป้าหมาย เพราะปราศจากความรู้และข้อมูลที่แท้จริง
3. เป้าหมายยากแก่การกำหนด เนื่องจากเป้าหมายมีลักษณะเป็นเป้าหมายระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกินหนึ่งปี
4. อันตรายของความไม่ยืดหยุ่น เพราะผู้บริหาร ไม่กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในขณะดำเนินงาน

สรุปได้ว่า การบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นระบบบริหารงานโดยผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน มีทิศทางการทำงานที่แน่นอน ทำให้บุคคลในองค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

เวลามีความสำคัญต่อทุกคน ทั้งนี้เพราะเวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ใช้แล้วหมดไป ไม่สามารถหามาเพิ่มได้ ไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ และเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ ไม่หวนย้อนกลับมา สำหรับการใช้เวลาในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้เกิดผลของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความสามารถในการบริหารเวลาของแต่ละบุคคล ซึ่งการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะบริหารเวลาได้ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับเวลาที่มี ซึ่งวิธีการบริหารเวลานั้นต้องมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของเวลาในการปฏิบัติการกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญเป็น 4 ประเภท (ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์, 2551) ดังนี้

1. ภารกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญ คือ ภารกิจที่ต้องตัดสินใจและถูกจำกัดด้วยระยะเวลา และเป็นภารกิจที่มีความสำคัญ เช่น ปัญหาเร่งด่วน การประชุมด่วน กำหนดการส่งโครงการต่าง ๆ
2. ภารกิจที่มีความเร่งด่วน แต่ไม่สำคัญ คือ ภารกิจที่ถูกจำกัดด้วยระยะเวลา แต่เป็นภารกิจเฉพาะหน้าที่ไม่ได้มีความสำคัญ เช่น การรับโทรศัพท์
3. ภารกิจที่ไม่มีความเร่งด่วน แต่มีความสำคัญ คือ ภารกิจที่ไม่ถูกจำกัดระยะเวลา แต่เป็นภารกิจที่สำคัญและทำเป็นประจำ เช่น งานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นประจำ

4. การกิจที่ไม่มีความเร่งด่วนและไม่สำคัญ คือ การกิจที่ไม่ถูกจำกัดด้วยระยะเวลา และไม่ใช้การกิจที่มีความสำคัญมากนัก ไม่จำเป็นที่จะต้องตัดสินใจเร่งด่วนหรือการกิจที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น การปิดกวาดดูแลทำความสะอาด การจัดการเกี่ยวกับเอกสาร

นอกจากนี้ประโยชน์ต่อการทำงานหากจัดระบบการบริหารเวลาให้เกิดสมดุลทำให้เพิ่มเวลว่าง ลดความเครียด การตัดสินใจดีขึ้น งานง่ายขึ้น ลดความเสี่ยง มีประสิทธิผลและผลผลิตดีขึ้น มีความสุขกับการทำงาน เนื่องจากเวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับทุกคน มนุษย์จึงมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา โดยวิธีการที่จะใช้เวลาให้เกิดคุณค่าต่อชีวิตและผลงานมี ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา เวลาเป็นเครื่องวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำงาน เนื่องจากการมาทำงานตรงเวลา การทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกหน่วยงาน บุคคลที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลา การฝึกฝนตนเองให้เป็นคนตรงต่อเวลาจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีค่าต่อชีวิต ควรใช้วิธีการ ดังนี้

- 1.1 สํารวจตนเองอยู่เสมอ
- 1.2 จัดทำตารางการทำงาน
- 1.3 บันทึกการนัดหมายงาน
- 1.4 สร้างสัญญาณและสิ่งเตือนใจ
- 1.5 มอบให้คนอื่นจัดการ สำหรับบุคคลที่มีงานจำนวนมากต้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ

2. การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ เมื่อเวลามีน้อยจึงมีค่าการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตและผลงาน จึงถือเป็นความสุขและความสำเร็จในการทำงาน ควรใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

2.1 ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องาน บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานจะเป็นผู้ที่ใช้เวลาให้กับงานอาชีพของตนมากที่สุด

2.2 ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม จำเป็นต้องใช้เวลาพบปะสังสรรค์กับบุคคลในสังคม ชีวิตการทำงานจึงจะเกิดความสุข

2.3 การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

3. การประหยัดเวลา ต้องมีการจัดการกับเวลา เพื่อไม่ใช้เวลาให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น ควรใช้วิธีการประหยัดเวลา ดังนี้

3.1 ลดขั้นตอนการทำงานลง โดยเลือกทำเฉพาะกิจกรรมที่เป็นสาระสำคัญของงาน

3.2 การกระจายงาน คือ การแบ่งงานหรือมอบหมายความรับผิดชอบให้หลายคนช่วยกันทำ

3.3 การควบคุมงาน หมายถึง การกำกับดูแลและประสานงานให้การทำงานดำเนินไปตามระยะเวลาที่กำหนด

3.4 การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่ หมายถึง การใช้เครื่องมือทุ่นแรงแทนแรงงานคนหรือสัตว์

ทั้งนี้ การบริหารเวลาที่ดีนอกจากจะสามารถทำงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีแล้วยังสามารถทำงานเพื่อผู้อื่นได้อีกด้วย และยังคงได้รับความสุขจากการมีเวลาว่างของตน ซึ่งมีเทคนิคบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและเคล็ดลับในการทำงานให้เสร็จทันเวลา (บุญชัย ปัญจรัตนกร และประกาศิต ชาติบุรุษ, 2540) ดังนี้

1. การเริ่มต้นที่ดีมีความสำเร็จเกินกว่าครึ่ง ถ้าการเริ่มต้นของวันใหม่มีความสดชื่นแจ่มใสจึงควรค้นหาสิ่งที่คุณเองชื่นชอบ
2. พิจารณาให้แน่นอนว่าจะอะไรสำคัญที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้คนอื่นใช้เวลาหรือสิ่งสำคัญ ๆ ในชีวิตไป และจงกล้าที่จะตอบปฏิเสธ
3. ตั้งเป้าหมาย การมีเป้าหมายอาจมีได้หลายแบบทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน การเขียนเป้าหมายเหล่านั้นออกมาจะช่วยให้อัตถุประสงค์ของเป้าหมายนั้นชัดเจนยิ่งขึ้น และยังช่วยกำหนดทิศทางการใช้เวลาในแต่ละวัน สัปดาห์ เดือน และปีได้
4. กำหนดเกณฑ์ในการใช้เวลาในการทำกิจกรรมแต่ละอย่าง เช่น ควรกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าในเรื่องการคุยโทรศัพท์ การคุยกับแขก การรับประทานอาหาร ตลอดจนเรื่องการใช้จ่ายต่าง ๆ
5. วางแผนประจำวัน โดยเขียนกิจกรรมต่าง ๆ ออกมาอย่างชัดเจนแล้ววางแผนการจัดทำเพื่อให้บรรลุผล โดยจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ
6. ใช้ชีวิตอย่างสมดุล ทั้งในการพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ มีเวลาหย่อนใจพอควรมีเวลาให้กับตนเองและการพัฒนาจิตวิญญาณตลอดจนเรื่องที่น่าสนใจ
7. จัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน
8. ลงทำงานที่ยากที่สุด เมื่องานที่ยากได้ลงมือทำจนสำเร็จแล้วนั้น จะช่วยทำให้เกิดความโล่งใจและความสำเร็จในการทำงาน
9. มอบหมายงาน เพื่อช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น
10. ทำงานให้สำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน
11. มีการออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายกระปรี้กระเปร่า กระฉับกระเฉง
12. ตรวจสอบสิ่งที่ทำ โดยดูว่าสิ่งใดที่ไม่จำเป็นและสามารถตัดออกได้หรือไม่
13. วางแผนฉลองความสำเร็จ เช่น การให้รางวัลสำหรับตัวเองเมื่อทำงานเสร็จในแต่ละชิ้น

14. ใช้ความจำช่วยประหยัดเวลาในการทำงานสูง

จากการศึกษาการใช้เวลาให้เกิดคุณค่าต่อชีวิต จะพบว่า ทุกคนควรมีการบริหารจัดการด้านเวลา เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จตรงตามเวลา

2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการหนี้ของประเทศเบ็ดเสร็จเพียงหน่วยงานเดียว โดยยึดหลักเกณฑ์ให้ผู้รับบริการ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่ต้องการขอรับข้อมูลข่าวสาร ต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทาง การปฏิรูปราชการแนวใหม่ (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2561)

2.4.1 ความเป็นมา

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ภาระหนี้โดยรวมของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก กระทรวงการคลัง ได้พิจารณาเห็นว่า การจัดการด้านหนี้สาธารณะเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการส่งเสริม และสนับสนุนให้สถานะเศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง และมีเสถียรภาพ จึงได้นำเสนอแนวคิดการจัดตั้ง สบน. ต่อคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2542 ซึ่งคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2542 รับทราบแนวทางการจัดตั้ง สบน. ดังกล่าวขึ้นเป็นหน่วยงานใหม่ภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยให้กระทรวงการคลังรับความเห็นของคณะกรรมการรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจเกี่ยวกับกรณีที่จะจัดตั้ง สบน. และยกฐานะเป็นส่วนราชการในระดับกรม ในการนี้ กระทรวงการคลัง ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดตั้ง สบน. ไม่เพียงแต่เป็นการรวมภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังและกรมบัญชีกลางที่มีการดำเนินการอยู่แล้วไว้ในหน่วยงานเดียวกันเท่านั้น แต่ยังมีภารกิจบางส่วนที่จะต้องสร้างขึ้น เช่น การกำหนดนโยบายและวางแผนการก่อหนี้ในภาพรวม การพัฒนาตลาดตราสารหนี้ของประเทศ การบริหารความเสี่ยง การบริหารเงินสด และการจัดทำระบบฐานข้อมูลหนี้ของประเทศ เป็นต้น

เพื่อให้ขอบเขตการทำงานของ สบน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมการทำงานในทุกด้านอย่างครบวงจร ตั้งแต่การกำหนดนโยบายจนถึงการปฏิบัติและการติดตามผล ทั้งในด้านการก่อหนี้และการบริหารหนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดโครงสร้างภายในให้มีความชัดเจน สามารถประสานการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว โดยให้มีสายงานไม่ซ้ำซ้อนแต่เอื้อให้มีการทำงานสนับสนุนกันอย่างเป็นระบบ และในที่สุดกระทรวงการคลัง ได้มีคำสั่ง กระทรวงการคลัง ที่ 211/2542

ลงวันที่ 23 กันยายน 2542 ให้จัดตั้ง สบн. ขึ้นในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยให้โอน อัตรากำลังและงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองนโยบายเงินกู้ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มวิเคราะห์หนี้สาธารณะและเงินคงคลัง และส่วนหนี้สาธารณะและเงินคงคลัง ยกเว้นสายบริหารเงินคงคลัง สำนักการเงินการคลัง กรมบัญชีกลาง มาไว้ที่ สบн. โดยมีวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่เพื่อให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่แบบเบ็ดเสร็จ มีความเป็นเอกภาพในการดำเนินการเกี่ยวกับหนี้สาธารณะภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การผูกพันหนี้ การบริหารหนี้ และการชำระหนี้ในประเทศและต่างประเทศของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งที่ค้ำประกันและไม่ค้ำประกัน ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลและแผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่รวมถึงการก่อหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทุนสำรองระหว่างประเทศ และในกรณีที่เป็นหนี้ของรัฐวิสาหกิจที่เป็นสถาบันการเงินจะครอบคลุมเฉพาะหนี้ที่จะทำให้เกิดภาระผูกพันกับรัฐบาล โดยไม่รวมถึงการออกตราสารหนี้ที่เป็นธุรกรรมปกติของสถาบันการเงินนั้น ๆ

ในการดำเนินการด้านหนี้สาธารณะรวมทั้งความต้องการในการพัฒนาเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันระยะยาว เพื่อจัดทำแผนการก่อหนี้และบริหารหนี้ภาครัฐทั้งในระยะสั้นระยะปานกลาง และระยะยาวให้สอดคล้องกับฐานะการเงินและการคลังของประเทศ รวมทั้งความต้องการในการพัฒนาเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันระยะยาว เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการก่อหนี้และบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดต้นทุนการกู้เงินในระยะยาวและลดภาระงบประมาณแผ่นดินในการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้มีความสม่ำเสมอไม่เป็นภาระงบประมาณแผ่นดินในปีหนึ่ง ๆ มากเกินไป ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้กระจุกตัว (Bunching) เพื่อสร้างกลไกในการบริหารและจัดการเพื่อให้การดำเนินการก่อหนี้และบริหารหนี้ภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์ มีความคล่องตัวโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทันทั่วถึง

สบн. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ 5 ข้อ ในการดำเนินงานของ สบн. (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2561) ดังนี้

1. บริหารหนี้สาธารณะให้มีต้นทุนที่เหมาะสม ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่กำหนด
2. พัฒนาตลาดตราสารหนี้ไทยให้เป็นศูนย์กลาง (Hub) ตลาดตราสารหนี้ในภูมิภาคเอเชีย
3. บริหารจัดการและติดตามประเมินผลโครงการเงินกู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. พัฒนาบุคลากร ระบบบริหารจัดการ ระบบข้อมูล และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

6. พัฒนาศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่ปรึกษาขยายโอกาสไปสู่ระดับ อาเซียน และสามารถบริหารจัดการตนเองได้

2.4.2 การแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกรม มีขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวน บุคลากรทั้งสิ้น 259 คน (ข้อมูลจากส่วนทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2560) โดยมีผู้อำนวยการ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ที่ปรึกษาด้านหนี้สาธารณะ ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ และรอง ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ 2 ท่าน เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ สบพ. ได้มี การแบ่งส่วนราชการตามภารกิจหน้าที่เป็น 8 สำนัก 2 ศูนย์ และ 4 กลุ่ม (สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ, 2561) ดังนี้

1. สำนักจัดการหนี้ 1
2. สำนักจัดการหนี้ 2
3. สำนักนโยบายและแผน
4. สำนักบริหารการระดมทุน โครงการลงทุนภาครัฐ
5. สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้
6. สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ
7. สำนักงานเลขานุการกรม
8. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
9. ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา
10. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
11. กลุ่มตรวจสอบภายใน
12. กลุ่มกฎหมาย
13. กลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ

โดยหน่วยงานระดับกลุ่มทั้ง 4 กลุ่ม จะขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุภา นานาพูลสิน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในบริษัท 'ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ และประเภทของการใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551) ได้ศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 254 คน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับสภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทางการสื่อสารที่มีสภาพการสื่อสารสูงสุด คือ การใช้อีเมลส่งสิ่งพิมพ์ที่ออกจากหน่วยงาน ด้านข่าวสารที่มีสภาพการสื่อสารสูงสุด คือ การพิมพ์หรือการเขียนที่ใช้ในการสื่อสารชัดเจน และเนื่องจากในองค์กรมีการส่งข่าวสารหลายทอด ควรแนบเอกสารเนื้อหาข่าวสารไปด้วย ไม่ควรสื่อสารด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว เพื่อไม่ให้ข่าวสารตกหล่นระหว่างทางหรือข้อมูลบิดเบือนไป และควรจัดบุคลากรรับผิดชอบในด้านการรับ - ส่งข่าวสารทางเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เพื่อให้การรับส่งข่าวสารมีประสิทธิภาพและจะช่วยให้องค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารที่เข้าถึงตัวบุคคลด้วยการใช้การสื่อสารผ่านเครือข่ายทางมือถือ เพื่อช่วยให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็ว ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่ง และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยสังคมออนไลน์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว

รัฐันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะซายน์ แอนด์ วิลล่า จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ ซึ่งการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 92 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีปัญหาหลักในการสื่อสารทางวาจา ทำให้ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนคลาดเคลื่อน เพราะไม่มีการแจ้งข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบตรงกัน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการนำส่งข่าวสารถึงทุกคนในหน่วยงาน เพราะผู้ส่งสารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร แจ้งข้อมูลกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางข้อมูลเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารใน บริษัทยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ และการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

เจนจิรา สาระพันธ์ (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจหรือริเริ่มแนวคิดในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้มีการโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันและลดความผิดพลาดในการสื่อสาร 2. การสื่อสารแบบแนวนอน โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน อาจมีการจัดสถานที่ทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวก หรือใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารมาสร้างกลุ่มผู้สนทนา เพื่อให้แต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และ 3. การสื่อสารแบบแนวไขว้ ผู้บริหารควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสื่อสารกับหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในการพูดทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว หรือควรที่จะมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในองค์กร ตามลำดับ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปปัจจัยได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้นำเสนอ/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เกรียงศักดิ์ เจริญแปลง (2551)	สภาพปัจจุบันการสื่อสารภายใน องค์กร - ด้านข่าวสาร - ด้านช่องทางการสื่อสาร	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กร
จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558)	ปัจจัยส่วนบุคคล - สถานภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร - อายุ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน - สังกัดงาน	ปัญหาการติดต่อสื่อสารของ บุคลากร ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทาง ข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร
เจนจิรา สาระพันธ์ (2560)	รูปแบบการสื่อสารในองค์กร - ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง - ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน - ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน - ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ (ต่อ)

ผู้นำเสนอ/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557)	ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสาร ภายในองค์กร - การไว้ใจ - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ - การสนับสนุนซึ่งกันและกัน - การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง - การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน - รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร แบบแนวนอน ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร - ผู้ส่งสาร - ผู้รับสาร - ข้อมูลข่าวสาร - วิธีการสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสาร ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์	ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กร
แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559)	รูปแบบ ลักษณะ และวิธีการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร - การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล - การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม - การติดต่อสื่อสารขององค์กร	ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจาก ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ไม่ เท่ากัน การเขียนเฉย ไม่มีการให้ ข้อมูลย้อนกลับ ช่องทางการสื่อสาร ไม่เพียงพอ ไม่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่มากเกินไปและการ บิดเบือนข้อมูล ข่าวสาร
รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558)	รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร - การสื่อสารแบบบนลงล่าง - การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน - การสื่อสารแบบแนวนอน - การสื่อสารแบบแนวไขว้	การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ในองค์กร - การเลือกเปิดรับ - การเลือกให้ความสนใจ - การเลือกรับรู้ - การเลือกจดจำ

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ (ต่อ)

ผู้นำเสนอ/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ลลิตา พูลทอง (2555)	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา พฤติกรรมกรดำเนินชีวิต - ด้านการบริโภคอาหาร - ด้านการออกกำลังกาย - ด้านการพักผ่อน	ประสิทธิภาพในการทำงาน - ความถูกต้องในการทำงาน - การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน - ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน
วรรณย์ เอี่ยมสำอาง (2557)	การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร - การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง - การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้น - การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร - ด้านผู้ส่งสาร - ด้านผู้รับสาร - ด้านสาร - ด้านช่องทาง	ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
สมชาย ศิริรัตน์ (2549)	ลักษณะข้อมูลของพนักงาน - เพศ - อายุ - สถานภาพ - ตำแหน่งในหน่วยงาน - ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หลักการพัฒนาคุณภาพงานด้วยกิจกรรม 5 ส หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) หลักการบริหารการจัดการภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัย (ตัวแปร) ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ (ต่อ)

ผู้นำเสนอ/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ศุภา นานาพูลสิน (2546)	ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน - เพศ - อายุ - การศึกษา - ตำแหน่งงาน รูปแบบการสื่อสาร - ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง - ประเภทของการใช้ ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	ความพึงพอใจในการสื่อสาร ภายในองค์กร - ความพึงพอใจในงานของบุคคล - ความเพียงพอของข่าวสาร - ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น - ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร - คุณภาพของสื่อกลาง - วิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน
ศุมาลี เดชบุญพบ (2554)	โครงสร้างการจัดรายการวิทยุกระจายเสียง - เนื้อหารายการ - รูปแบบรายการ - ผู้ดำเนินรายการ - วัน เวลาในการจัดรายการ - เพลงประกอบรายการ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับจัดรายการสาระน่ารู้กับ มสธ. และรายการ มสธ. สัมพันธ์
ศุณิสา ทดลา (2542)	รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารปัจจัยทางด้านจิตวิทยา - การรู้ตนเอง - การยอมรับตนเอง - การรู้จักตนเอง - การเปิดตน - ทักษะคิด ความเชื่อ ค่านิยม	พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในห้องสนทนา

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ทั้งนี้ ชีวิตประจำวันของมนุษย์ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรจึงมีการนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันยิ่งได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น และยังคงมีผู้ที่ศึกษา

เกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ในองค์กรเป็นจำนวนน้อย อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในองค์กรด้วยรูปแบบหรือเครื่องมือต่าง ๆ ก็ยังคงพบปัญหาอยู่บ้าง ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ใช้วิธีการศึกษา ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงาน และศึกษารูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงาน โดยมีลำดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and sample)
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย (Research instruments)
- 3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data gathering)
- 3.5 การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล (Data analysis)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and sample)

3.1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 259 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2560) ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว การเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือกจะทำการแบ่งประเภทตำแหน่งงานในลำดับแรก แล้วจึงดำเนินการเลือกบุคลากรแต่ละประเภทตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และลำดับสุดท้ายจึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling)

3.1.2 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (วันทนีย์ แสนภักดี, 2552) ดังนี้

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

โดยที่	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{259}{1+259(0.05)^2}$$

$$= 157.21 \text{ หรือ } 158 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 158 ตัวอย่าง

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากประชากรทั้งหมด 259 ตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือกจะทำการแบ่งประเภทตำแหน่งงานก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือกบุคลากรแต่ละประเภทตำแหน่งมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละประเภทตำแหน่งจะใช้วิธีแบบเป็นสัดส่วนขนาดของกลุ่ม (Proportionate) (รัศนันท์ หนองใหญ่, 2558) ดังนี้

$$k = (\text{จำนวนบุคลากรในระดับชั้น} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}) / \text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงการกำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

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

แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทตำแหน่งแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย (Research instruments)

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามดังนี้

3.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด

3.2.2 ศึกษาแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยคำนึงถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้

3.2.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น ไปทำการทดลองความเที่ยงและความตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 158 ตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 158 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบปลายปิด (Close - Ended Questionnaire) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple Choice Question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสาร (รัฐนันท์ หนองใหญ่, 2558) เป็นการวัดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

- การสื่อสารแบบบนลงล่าง
- การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน
- การสื่อสารแบบแนวนอน

- การสื่อสารแบบแนวไว้ว

2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (เบญจวรรณ แจ่มจรรย์, 2557) เป็นการวัดพฤติกรรม การเปิดรับ หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (ลลิตา พูลทอง, 2555) โดยแบ่ง ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความถูกต้องในการทำงาน
 2. ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน
 3. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน
- เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ความหมาย
5	มากที่สุด	มีการสื่อสารตามลักษณะข้อความนั้นมากที่สุด
4	มาก	มีการสื่อสารตามลักษณะข้อความนั้นมาก
3	ปานกลาง	มีการสื่อสารตามลักษณะข้อความนั้นปานกลาง
2	น้อย	มีการสื่อสารตามลักษณะข้อความนั้นน้อย
1	น้อยที่สุด	มีการสื่อสารตามลักษณะข้อความนั้นน้อยที่สุด

วิธีการแปลผล

การแปลผลในแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้ (รัฐนันท์ หนองใหญ่, 2558)

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

ระดับค่าคะแนนแต่ละช่วงนั้นมีความหมายดังนี้

ช่วงชั้นค่าคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีการสื่อสาร หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีการสื่อสาร หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีการสื่อสาร หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

- 1.81 - 2.60 มีการสื่อสาร หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 มีการสื่อสาร หรือประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีการทดสอบความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.3.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of concordance : IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง (รัฐนันท์ หนองใหญ่, 2558) หลังจากผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง

IOC หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด โดยสามารถคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

	$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกคน
	N	หมายถึง	จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
	0	หมายถึง	ข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
	-1	หมายถึง	ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องตรงตามเนื้อหา พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 32 ข้อ มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 จำนวน 1 ข้อ จึงได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่เหลือเพียง 31 ข้อ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ตรงกัน และตอบได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ความตรงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน โดยจะต้องมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ซึ่งใน

การศึกษาค้นคว้านี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา คือ 0.967 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ได้จริง (นงนิตย์มา คาวัง, 2550)

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient) จำแนกตามด้าน และโดยภาพรวม

ชุดแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
รูปแบบการสื่อสาร	0.936
การใช้สื่อสังคมออนไลน์	0.930
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.952
ภาพรวมของชุดแบบสอบถาม	0.967

3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data gathering)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาของการจัดการรูปแบบการสื่อสาร และ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงาน บริหารหนี้สาธารณะ โดยมีแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบ สมมุติฐาน

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้า จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารตีพิมพ์จากหน่วยงานต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบการศึกษาและสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis)

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามครบจำนวนทั้งหมดแล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถาม ทั้งหมดดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบ แบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง สมบูรณ์แล้วมาลงรหัสตัวเลขที่กำหนดไว้เพื่อประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผู้ศึกษาได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นออก 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับแปลความหมายของข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยทดสอบด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถบอกความสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ดังตารางต่อไปนี้ (วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง, 2557)

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง
0.60 - 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	ปานกลาง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษา รูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
mean	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significant)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 ตัวอย่าง โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

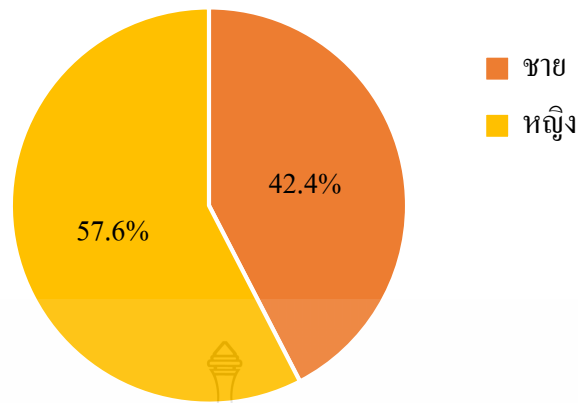
- ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่งงาน โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	67	42.4
หญิง	91	57.6
รวม	158	100.0

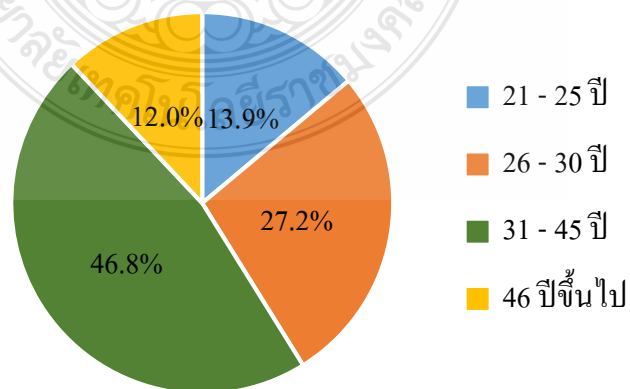


รูปภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 และรูปภาพที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 158 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
21 - 25 ปี	22	13.9
26 - 30 ปี	43	27.2
31 - 45 ปี	74	46.8
46 ปีขึ้นไป	19	12.0
รวม	158	100.0

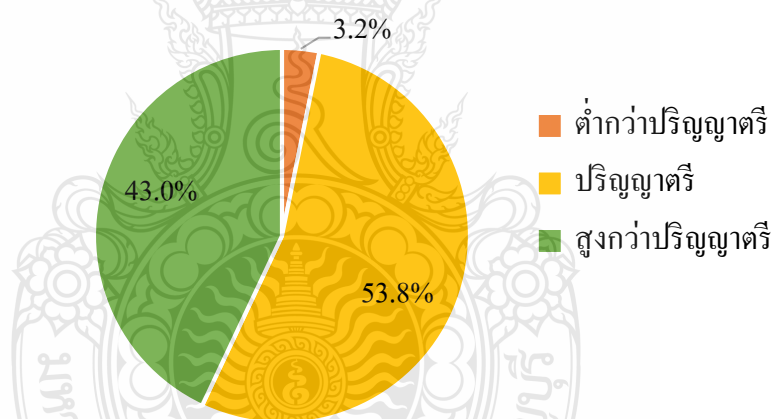


รูปภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และรูปภาพที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 158 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุระหว่าง 21 - 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.2
ปริญญาตรี	85	53.8
สูงกว่าปริญญาตรี	68	43.0
รวม	158	100.0

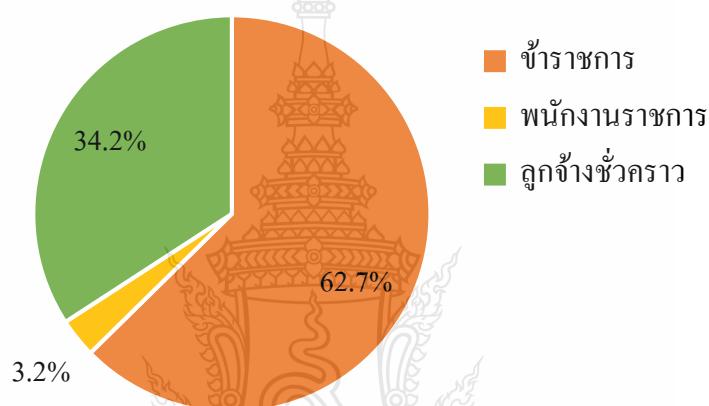


รูปภาพที่ 4.3 แสดงร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และรูปภาพที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 158 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ และร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับประเภท ตำแหน่งงาน

ประเภทตำแหน่งงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	99	62.7
พนักงานราชการ	5	3.2
ลูกจ้างชั่วคราว	54	34.2
รวม	158	100.0



รูปภาพที่ 4.4 แสดงร้อยละปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไป จำแนกตามระดับประเภทตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 4.4 และรูปภาพที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะบุคคลทั่วไป ของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 158 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมา ตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และพนักงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 คน จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน แบบแนวไขว้ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5 - 4.9

ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ
บนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสื่อสารแบบบน ลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ผู้บังคับบัญชา ของท่านถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน	1 0.6%	2 1.3%	31 19.6%	96 60.8%	28 17.7%	3.94	0.693	มาก	(1)
2. ผู้บังคับบัญชา ของท่านมอบหมาย งานให้โดยการเขียน เป็นลายลักษณ์อักษร	0 0%	5 3.2%	36 22.8%	88 55.7%	29 18.4%	3.89	0.728	มาก	(3)
3. ผู้บังคับบัญชา ของท่านแจ้ง ข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบายขององค์กร ให้ทราบอยู่เสมอ	0 0%	4 2.5%	65 41.1%	63 39.9%	26 16.5%	3.70	0.770	มาก	(4)
4. ผู้บังคับบัญชา ของท่านมีการ สั่งงาน ชี้แจง รายละเอียดของงาน ให้ท่านดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็ว	2 1.3%	4 2.5%	21 13.3%	113 71.5%	18 11.4%	3.89	0.673	มาก	(2)
รวม						3.86	0.537	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความคิดเห็นว่าสำนักงานบริหาร หนี้สาธารณะมีการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.537 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่ ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ อยู่ในระดับมาก และสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.693 รองลงมา คือประเด็นที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงาน ซึ่งแจ้งรายละเอียดของงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.673 ประเด็นที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.728 และประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงาน ทราบอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ ล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสื่อสารแบบล่าง ขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ท่านสามารถ แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานต่อ ผู้บังคับบัญชาได้ อย่างเต็มที่	1 0.6%	9 5.7%	32 20.3%	92 58.2%	24 15.2%	3.82	0.781	มาก	(3)
2. ท่านสามารถ รายงานความ คืบหน้าในการ ทำงานต่อ ผู้บังคับบัญชาได้	1 0.6%	2 1.3%	36 22.8%	93 58.9%	26 16.5%	3.89	0.701	มาก	(1)

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ
ล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

การสื่อสารแบบล่าง ขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
3. ท่านสามารถ โต้แย้งในสิ่งที่ไม่ เหมาะสมต่อ ผู้บังคับบัญชาได้	4 2.5%	11 7.0%	55 34.8%	75 47.5%	13 8.2%	3.52	0.843	มาก	(4)
4. หากท่านมีปัญหา ในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ตลอดเวลา	4 2.5%	9 5.7%	15 9.5%	107 67.7%	23 14.6%	3.86	0.825	มาก	(2)
รวม						3.77	0.641	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความคิดเห็นว่าสำนักงาน
บริหารหนี้สาธารณะมีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.641 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็น
ถึงประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อยู่ในระดับมาก
และสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 รองลงมา
คือประเด็นที่เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการทำงาน สามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825 ประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.781 และประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบ
 แนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสื่อสารแบบ แนวนอน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. เมื่อท่านต้องการ ข้อมูลข่าวสาร ท่านจะ ขอข้อมูลโดยใช้ สัมพันธภาพส่วนตัว	4	17	42	83	12	3.52	0.880	มาก	(4)
	2.5%	10.8%	26.6%	52.5%	7.6%				
2. ท่านสามารถ แลกเปลี่ยนทัศนคติกับ เพื่อนร่วมงานได้ ทั้ง เรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว	1	5	37	73	42	3.95	0.828	มาก	(2)
	0.6%	3.2%	23.4%	46.2%	26.6%				
3. ท่านรับฟังปัญหา และคำแนะนำจากเพื่อน ร่วมงานได้ ถึงแม้จะ ขัดแย้งกับความคิด ของท่าน	0	4	23	97	34	4.02	0.682	มาก	(1)
	0%	2.5%	14.6%	61.4%	21.5%				
4. ท่านได้รับข่าวสาร องค์กรหรือกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับงานจาก เพื่อนร่วมงาน	0	3	30	114	11	3.84	0.559	มาก	(3)
	0%	1.9%	19.0%	72.2%	7.0%				
รวม						3.83	0.592	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความคิดเห็นว่าสำนักงาน
 บริหารหนี้สาธารณะมีการสื่อสารแบบแนวนอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐานเท่ากับ 0.592 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึง
 ประเด็นที่บุคลากรสามารถรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับ

ความคิดของตนเองอยู่ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 รองลงมาคือประเด็นที่บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงาน ได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.828 ประเด็นที่บุคลากรได้รับข่าวสารขององค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.559 และประเด็นที่เมื่อบุคลากรต้องการข้อมูล สามารถขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัวได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.880

ตารางที่ 4.8 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

การสื่อสารแบบ แนวไขว้	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชาของ แผนกอื่น ๆ	0	2	29	106	21	3.92	0.603	มาก	(1)
	0%	1.3%	18.4%	67.1%	13.3%				
2. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความ คิดเห็นกับ ผู้บังคับบัญชาของ แผนกอื่น ๆ	37	24	59	28	10	2.68	1.195	ปาน กลาง	(4)
	23.4%	15.2%	37.3%	17.7%	6.3%				
3. ท่านมีการติดต่อ ประสานงานกับ ผู้บัญชาการแผนก อื่น ๆ เพื่อลด ขั้นตอนในการ สื่อสาร	3	38	41	68	8	3.25	0.944	ปาน กลาง	(3)
	1.9%	24.1%	25.9%	43.0%	5.1%				

ตารางที่ 4.8 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (ต่อ)

การสื่อสารแบบ แนวไขว้	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
4. ท่านประสานงาน กับแผนกอื่น ๆ ได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	1 0.6%	3 1.9%	46 29.1%	91 57.6%	17 10.8%	3.76	0.691	มาก	(2)
รวม						3.41	0.651	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความคิดเห็นว่าสำนักงานบริหาร หนี้สาธารณะมีการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.651 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่บุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ อยู่ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.603 รองลงมา คือ ประเด็นที่บุคลากรสามารถ ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691 ประเด็นที่บุคลากรสามารถติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการ สื่อสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.944 และประเด็นที่บุคลากรระดับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.195 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารโดย ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความคิดเห็นว่าสำนักงานบริหาร หนี้สาธารณะมีการใช้รูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.605 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสำนักงานบริหาร หนี้สาธารณะมีการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.537 รองลงมา คือ การสื่อสารแบบแนวนอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.592 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.641 และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.651 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้สื่อสังคม ออนไลน์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ท่านสามารถหา ข้อมูลและติดต่อ งานได้สะดวกผ่าน ทางสื่อสังคม ออนไลน์	2 1.3%	6 3.8%	38 24.1%	80 50.6%	32 20.3%	3.85	0.831	มาก	(1)
2. ท่านมีการตอบ กลับข้อคำถาม หรือส่งงานให้ เพื่อนร่วมงานผ่าน สื่อสังคมออนไลน์	2 1.3%	7 4.4%	39 24.7%	82 51.9%	28 17.7%	3.80	0.825	มาก	(2)

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

การใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
3. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะ ไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	17 10.8%	14 8.9%	42 26.6%	72 45.6%	13 8.2%	3.32	1.101	ปานกลาง	(4)
4. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว	4 2.5%	19 12.0%	17 10.8%	99 62.7%	19 12.0%	3.70	0.922	มาก	(3)
รวม						3.67	0.834	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีระดับความคิดเห็นว่า สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.834 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 รองลงมา คือ ประเด็นที่บุคลากรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บไซต์ เป็นต้น ในการตอบกลับข้อความหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825 ประเด็นที่บุคลากร

สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยให้เชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงานกับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.922 และประเด็นที่บุคลากรได้มีการชักชวนให้ทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.101 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 คน จำแนกตามด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11 - 4.14

ตารางที่ 4.11 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความถูกต้อง ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ท่านมีการ ตรวจสอบผลงานให้ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีต และเรียบร้อย	15 9.5%	1 0.6%	27 17.1%	90 57.0%	25 15.8%	3.69	1.058	มาก	(1)
2. ท่านมีการ ตรวจสอบผลงาน ผู้อื่น และให้ ความเห็นและชี้แนะ ให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับ ขององค์กร	2 1.3%	10 6.3%	56 35.4%	73 46.2%	17 10.8%	3.59	0.815	มาก	(2)

ตารางที่ 4.11 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
3. ท่านมีการระบุ ข้อบกพร่องและ กำกับดูแลให้ผล งานมีคุณภาพตาม เกณฑ์ที่กำหนด	16 10.1%	10 6.3%	36 22.8%	78 49.4%	18 11.4%	3.46	1.104	มาก	(3)
รวม						3.58	0.859	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความเห็นว่าสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.859 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่บุคลากรภายในองค์กรมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อยในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.058 รองลงมา คือ ประเด็นที่บุคลากรภายในองค์กรมีการตรวจสอบผลงานของเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่น และให้ความเห็น รวมทั้งชี้แนะให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.815 และประเด็นที่บุคลากรภายในองค์กรมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.104 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการบรรลุ วัตถุประสงค์ในการ ทำงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1. ท่านทำงานสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ได้ กำหนดไว้	15 9.5%	5 3.2%	15 9.5%	90 57.0%	33 20.9%	3.77	1.113	มาก	(2)
2. ท่านและ ผู้บังคับบัญชามีการ กำหนดวัตถุประสงค์ ร่วมกันอย่างชัดเจน	1 0.6%	5 3.2%	52 32.9%	80 50.6%	20 12.7%	3.72	0.749	มาก	(3)
3. ท่านมีส่วนร่วม และรับผิดชอบใน การตัดสินใจในการ ปฏิบัติงาน	1 0.6%	7 4.4%	53 33.5%	80 50.6%	17 10.8%	3.66	0.754	มาก	(4)
4. ท่านเข้าใจ ระเบียบและวิธี ปฏิบัติงานในหน้าที่ ของท่านเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้ อย่างราบรื่นและ ประสบผลสำเร็จ	2 1.3%	1 0.6%	26 16.5%	106 67.1%	23 14.6%	3.93	0.669	มาก	(1)
รวม						3.77	0.645	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความเห็นว่าสำนักงาน
บริหารหนี้สาธารณะมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.645 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานใน

หน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669 รองลงมาคือ ประเด็นที่บุคลากรสามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.113 ประเด็นที่บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกับผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.749 และประเด็นที่บุคลากรมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754

ตารางที่ 4.13 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความเห็นว่าสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงประเด็นที่บุคลากรมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงานในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 รองลงมา คือ ประเด็นที่บุคลากรทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 ประเด็นที่บุคลากรมีการบริหารเวลาที่ดีเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.730 และประเด็นที่บุคลากรมีการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและมีการประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เวลาเสียเปล่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน มีความเห็นว่าสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมากและสูงที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 รองลงมา คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.645 และด้านความถูกต้องในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.859 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จำนวน 158 คน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.15 - 4.16

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

	ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร	การสื่อสารแบบบนลงล่าง	การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	การสื่อสารแบบแนวนอน	การสื่อสารแบบแนวไขว้
ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร	1	.417**	.451**	.124	.591**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.120	.000

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ($r = 0.417$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05)

2. รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ($r = 0.451$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05)

3. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ($r = 0.124$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.120 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05)

4. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวใจวีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ($r = 0.591$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05)

กล่าวสรุปคือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน และแบบแนวใจวีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ยกเว้นรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

	ประสิทธิภาพการทำงานภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	รูปแบบการสื่อสาร
ประสิทธิภาพการทำงานภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	1	.526**
Sig. (2-tailed)		0.000

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่า รูปแบบการสื่อสารในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ($r = 0.526$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

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

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะในระดับปานกลาง ($r = 0.533$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าวิกฤตที่ตั้งไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์	คำอธิบาย
1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	ค่า P-Value = 0.000 P-Value < 0.05	รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	ค่า P-Value = 0.000 P-Value < 0.05	การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีรูปแบบการสื่อสารทั้งแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ รวมทั้งมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมากขึ้นเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์จากบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 158 คน โดยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7

5.2 การสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

2. รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ รองลงมา คือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา

3. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรสามารถรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของตนเอง รองลงมา คือ บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

4. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ รองลงมา คือ บุคลากรสามารถประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

5. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บบอร์ด เป็นต้น รองลงมา คือ บุคลากรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บบอร์ด เป็นต้น ในการตอบกลับข้อความหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงาน

5.3 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร

ด้านความถูกต้องในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย รองลงมา คือ บุคลากรมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ รองลงมาคือ บุคลากรสามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยภาพรวมในระดับมาก อันดับ 1 บุคลากรมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน รองลงมา คือ บุคลากรทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด

ดังนั้น เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความถูกต้องในการทำงาน ตามลำดับ

5.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากในองค์กรมีระดับการสื่อสารในทุกรูปแบบในระดับที่สูงขึ้น ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรดีขึ้นตาม ไม่ว่าจะเป็นด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

สำหรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่บุคลากรภายในองค์กรมีการนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้งานในชีวิตประจำวันในระดับที่สูงขึ้น ย่อมเป็นส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.5 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

การสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่าบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า

รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การสื่อสารแบบบนลง

ล่างเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ เพื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะสังการตามสายบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) และ อุษา แก้วอำภา (2545) พบว่า มีการใช้การสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากควบคู่ไปกับการสื่อสารประเภทอื่น โดยการสื่อสารแบบเปิดเผยจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลในการทำงานหรือนโยบายที่จำเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์กร สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความน่าเชื่อถือในความถูกต้อง มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเป็นข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติ ถือว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างสามารถช่วยในเรื่องการสื่อสารในองค์กรและสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรได้ดี ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้มีความจำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ทุกองค์กรต้องมีการใช้งานในรูปแบบนี้เพื่อความราบรื่นในการทำงานในองค์กร สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงาน ไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหา ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) ที่ศึกษาบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของพนักงานไทย อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย พบว่า มีการใช้สื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก เพราะการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และทัศนคติของบุคลากร เปรียบเสมือนสิ่งที่ใช้วัดสภาพความเป็นไปในองค์กร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเข้าร่วมกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์กร เปรียบได้ว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชา และเป็นการปิดช่องว่างในการสื่อสารสร้างความแน่ใจว่าผู้รับสารมีการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมาก แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ การสื่อสารแบบแนวนอน เป็นการทำ บุคลากรในองค์กรมีการพูดคุยสื่อสารกัน เพื่อประสานงาน ขอข้อมูลหรือการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร โดยสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่อาจจะ

เป็นการรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ แลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ค แสตนด์บาย เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในระดับบุคคลมีปัญหามากที่สุด คือ การที่บุคคลสื่อสารไม่เข้าใจกัน สื่อสารแล้วไปคนละทิศทาง เข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งเกิดจากความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่างกันออกไป บุคคลหนึ่งจะมีความเข้าใจเฉพาะในงานของตนเอง แต่ขาดความรู้กับงานในส่วนอื่น จึงทำให้เมื่อมีการประสานงานกันเกิดประเด็นในงานที่ไม่เข้าใจกัน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสาร ความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ทั้งนี้การทำงานในองค์กรอาจจะยังคงมีผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน จึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสื่อสารพูดคุยกันในเรื่องส่วนตัวมากกว่าในเรื่องของการปฏิบัติงาน จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนอาจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ วรวิทย์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ที่พบว่า การติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน ไม่ว่าจะมิตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนนจิรา สาระพันธ์ (2560) ที่ศึกษาอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า การสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากการสื่อสารแบบแนวไขว้เป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ บุคคลต่าง ๆ ย่อมต้องมีการสื่อสารกัน

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ยังมีความถี่ในการสื่อสารแนวไขว้บ่อยเพียงใดก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานก็มากขึ้นตามไปด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรสามารถหาข้อมูลและติดต่องาน ได้สะดวกยิ่งขึ้น หรือตอบข้อคำถามรวมถึงส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีความเห็นว่ามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่ตระหนักถึงความสำคัญ และการบูรณาการของการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ เมื่อบุคลากรสามารถบูรณาการการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ได้แล้วนั้น จะเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ได้ดียิ่งขึ้น

5.6 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษารูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทำให้ทราบว่าบุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ แบบแนวนอน รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งรูปแบบการสื่อสารเหล่านี้และการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ และนำไปพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านรูปแบบการสื่อสาร พบว่า ภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งการสื่อสารแบบบนลงล่างมีการใช้งานสูงที่สุดในลำดับแรก เนื่องจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเป็นหน่วยงานราชการ โดยวัฒนธรรมของหน่วยงานราชการมีการเน้นการสื่อสารในลักษณะนี้ คือ มีการถ่ายทอดนโยบาย ทิศทางขององค์กร รวมถึงระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ตามลำดับ ดังนั้น เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนหรือการ

เข้าใจในการสื่อสารในองค์กรที่ผิดพลาด องค์กรควรเน้นให้มีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ สนับสนุนให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อมีการถ่ายทอดนโยบาย หรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการสื่อสารย้อนกลับ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา หรือสามารถรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ความถูกต้องของสารที่สื่อออกไป รวมทั้งการสื่อสารแบบแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในแผนก สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ จะช่วยส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการสื่อสารแบบแนวไขว้ คือ การสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับในองค์กร ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้เป็นรูปแบบการสื่อสารที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานได้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องตามวัตถุประสงค์ และสามารถใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในรูปแบบของกะทำงานมากขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในรูปแบบของกะทำงานเป็นการนำบุคลากรต่างส่วน ต่างฝ่าย ต่างแผนก มาปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอน และลดเวลาในการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นได้

ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น เป็นลำดับแรก รองลงมา บุคลากรสามารถตอบคำถามรวมทั้งส่งข้อมูลงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่เชื่อมโยงให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานได้อย่างรวดเร็ว และบุคลากรชักชวนให้ผู้อื่นใช้การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารภายในองค์กรด้วยสื่อสังคมออนไลน์ให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น แทนการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย บุคลากรรุ่นใหม่ให้ความสนใจมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ หรือการสื่อสารในช่องทางอื่น ๆ ทั้งนี้ องค์กรควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรม Line, Facebook, Webboard หรือโปรแกรมอื่น ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสาร เช่น ส่งข้อความที่เข้าใจง่าย แต่ไม่สั้นเกินไป โดยอาจจะให้ผู้รับสารให้ชัดเจนว่าต้องการสื่อสารกับผู้ใด ซึ่งการส่งสารที่สั้นเกินไป อาจทำให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เกิดความ

เข้าใจผิดในข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ หากองค์กรสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่น ๆ หรือระดับกระทรวง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและวงกว้างมากขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมองค์กร อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกันด้วย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับนั้น จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในการพัฒนาและเตรียมแนวทางในการแก้ปัญหาในรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมด้วย เช่น ลำดับชั้นในการบริหาร (ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา) บรรยากาศองค์กร (ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ฯลฯ) เป็นต้น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไขที่ตรงประเด็นมากขึ้น เช่น ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ความผูกพันกับหน่วยงาน (ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อหน่วยงาน ความตั้งใจในการทำงานในหน่วยงานในระยะยาว) เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กัลยิมา โตะกะคุณะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กรีซ สืบสนธิ. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ กัญญ. (2543). จิตวิทยาการสื่อสาร psychology of communication. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง. (2551). การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- จรัสโลม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจนจิรา สารพันธ์. (2560). อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 9(1), 180 - 184.
- ชูบ กาญจนประกร. (2052). รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2548). องค์กรและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นภางค์ดาว มาด้วง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและแรงจูงใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 13 กระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น บุญชัย ปัญจรัตนกร และประกาศิต ชาติบุรุษ. (2540). สูดยอดอาวุธลับผู้จัดการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท อยู่ในเขต แสตนด์ฮาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. (2551). การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: D4 Consultant.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ พนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชายนน์ แอนด์ วิลล่า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2542). องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาชิราช.
- ลลิตา พูลทอง. (2555). ผลกระทบของพฤติกรรมกำเนินชีวิตต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม วิทยทำงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วรวงษ์ เข็มสาอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

วันทนี้อยู่ แส่นกัคดี. (2552). การวิจัยตลาด. สืบค้นจาก

http://management.aru.ac.th/mnng/index.php?option=com_content&view=article&id=77:e-book&catid=26:2012-05-05-06-39-12/.

วิเชียร วิทโยดม. (2556). พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่). นนทบุรี: ธนรัชการพิมพ์.

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.

วิรัช ลภีรัตนกุล. (2532). การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วงศ์กัณันท์วัฒนา. (ม.ป.ป). ทฤษฎีการสื่อสารคืออะไร. สืบค้นจาก

<http://www.huso.kku.ac.th/wirat/documents.htm/>.

วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สมใจ ลักษณ์ะ. (2548). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมบูรณ์ สอนประภา. (2537). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. ไมโครคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมชาย ศิริรัตน์. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

สุจิตรา อัมขงค์. (2548). การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (รายงาน โครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

สุภา นานาพูลสิน. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไอไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

สุภาวดี แส่นทวิสุข. (2543). สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุมาลี เศษบุญพบ. (2554). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดรายการวิทยุกระจายเสียงของ
ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี (รายงานการวิจัย). เพชรบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ ที่
จำเป็นสำหรับตำแหน่ง. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. เกี่ยวกับ สบย. สืบค้นจาก <http://www.pdmo.go.th/>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรม
ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560. สืบค้นจาก [https://www.etda.or.th/publishing-
detail/thailand-internet-user-profile-2017.html/](https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2017.html/).
- ศุภิสรา ทดลา. (2542). รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา:
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษา แก้วอำภา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่า
ในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลศูนย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- Am2b Marketing Co.,Ltd. (2560). เปิดสถิติ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และ Social Media ทั่วโลก ปี 2017. สืบค้นจาก
[http://www.am2bmarketing.co.th/marketing-plan-and-strategies/2017-internet-and-
social-media-statistics-worldwide/](http://www.am2bmarketing.co.th/marketing-plan-and-strategies/2017-internet-and-social-media-statistics-worldwide/).
- Berlo, David K. (1960). **The Process of Communication**. New York: The Free Press
- Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). **Business organization and management**. Illinois: Irwin.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (1999). **Management** (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Wilbur Schramm. (1974). **Nature of Communication between Humans**. Urbana 3: University of Illinois.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

คำชี้แจง : ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ในการจัดทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทางผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น หากการศึกษาครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 21 – 25 ปี

2) 26 – 30 ปี

3) 31 – 45 ปี

4) 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทตำแหน่งงาน

1) ข้าราชการ

2) พนักงานราชการ

3) ลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

การสื่อสารในองค์กร	ระดับการสื่อสาร				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
การสื่อสารแบบบนลงล่าง					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน					
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					
6. ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้					
7. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้					

การสื่อสารในองค์กร	ระดับการสื่อสาร				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
8. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา					
การสื่อสารแบบแนวนอน					
9. เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสาร ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัว					
10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
11. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน					
12. ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน					
การสื่อสารแบบแนวใจ					
13. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ					
14. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ					
15. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร					
16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
การใช้สื่อสังคมออนไลน์					
17. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บไซต์ เป็นต้น					

การสื่อสารในองค์กร	ระดับการสื่อสาร				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
18. ท่านมีการตอบกลับข้อความหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บบอร์ด เป็นต้น					
19. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว					
20. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับประสิทธิภาพการทำงาน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
ความถูกต้องในการทำงาน					
21. ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย					

หัวข้อ	ระดับประสิทธิภาพการทำงาน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
22. ท่านมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็น และชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร					
23. ท่านมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด					
การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน					
24. ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					
25. ท่านและผู้บังคับบัญชามีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน					
26. ท่านมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
27. ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ					
ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน					
28. ท่านทำงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
29. ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน					
30. ท่านมีการบริหารเวลาที่ดีเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
31. ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและมีการประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เวลาเสียเปล่า					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
นางสาวพนิดา เกรียงทวีทรัพย์

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อความสำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
การสื่อสารแบบบนลงล่าง						
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้ โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน						
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
7. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร (ต่อ)

ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	ค่า IOC	การแปรผล
	1	2	3			
การสื่อสารแบบแนวนอน						
9. เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสาร ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12. ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
การสื่อสารแบบแนวไขว้						
13. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14. ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การใช้สื่อสังคมออนไลน์						
17. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บบอร์ด เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร (ต่อ)

ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	ค่า IOC	การแปรผล
	1	2	3			
18. ท่านมีการตอบกลับข้อคำถามหรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook Twitter และเว็บบอร์ด เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
20. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเชื่อมโยงตัวท่านเข้ากับทีมงานได้อย่างรวดเร็ว	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	ค่า IOC	การแปรผล
	1	2	3			
ความถูกต้องในการทำงาน						
21. ท่านปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	0	0	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
22. ท่านมีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
23. ท่านมีการตรวจสอบผลงานผู้อื่น และให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
24. ท่านมีการระบุข้อบกพร่องและกำกับดูแลให้ผลงานมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25. ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (ต่อ)

ข้อความสำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	ค่า IOC	การแปรผล
	1	2	3			
การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน						
26. ท่านและผู้บังคับบัญชามีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27. ท่านมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28. ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน						
29. ท่านทำงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30. ท่านมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
31. ท่านมีการบริหารเวลาที่ดีเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32. ท่านใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องานและมีการประหยัดเวลา เพื่อไม่ให้เวลาเสียเปล่า	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	31

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รูปแบบการสื่อสาร

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	16

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกตามการสื่อสารแบบบนลงล่าง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกตามการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกตามการสื่อสารแบบแนวนอน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกตามการสื่อสารแบบแนวไขว้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การใช้สื่อสังคมออนไลน์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	11

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	3

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	4

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	116.13	268.947	.779	.965
Q2	116.27	274.478	.552	.967
Q3	116.17	276.075	.556	.967
Q4	116.10	272.162	.765	.965
Q5	116.27	267.375	.825	.965
Q6	116.07	267.995	.859	.965
Q7	116.43	269.082	.763	.965
Q8	116.07	267.651	.824	.965
Q9	116.53	275.844	.430	.968
Q10	116.10	271.334	.663	.966
Q11	116.10	277.403	.577	.966
Q12	116.17	275.937	.605	.966
Q13	116.00	274.966	.662	.966
Q14	116.93	276.409	.439	.968
Q15	116.53	275.223	.522	.967
Q16	116.17	270.626	.788	.965
Q17	115.97	270.309	.702	.966
Q18	116.00	271.724	.599	.966
Q19	116.27	275.995	.525	.967
Q20	116.00	272.759	.709	.966
Q21	116.03	272.240	.663	.966
Q22	116.17	275.385	.548	.967
Q23	116.13	275.430	.599	.966
Q24	115.83	268.833	.829	.965
Q25	116.23	267.909	.775	.965
Q26	116.13	267.637	.787	.965
Q27	116.10	269.886	.869	.965
Q28	115.93	269.444	.806	.965
Q29	116.00	271.379	.769	.965
Q30	116.07	269.651	.845	.965
Q31	116.10	271.541	.793	.965

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางความถี่

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	67	42.4	42.4	42.4
หญิง	91	57.6	57.6	100.0
Total	158	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21 - 25 ปี	22	13.9	13.9	13.9
26 - 30 ปี	43	27.2	27.2	41.1
31 - 45 ปี	74	46.8	46.8	88.0
46 ปีขึ้นไป	19	12.0	12.0	100.0
Total	158	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.2	3.2	3.2
ปริญญาตรี	85	53.8	53.8	57.0
สูงกว่าปริญญาตรี	68	43.0	43.0	100.0
Total	158	100.0	100.0	

ตำแหน่งงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ	99	62.7	62.7	62.7
พนักงานราชการ	5	3.2	3.2	65.8
ลูกจ้างชั่วคราว	54	34.2	34.2	100.0
Total	158	100.0	100.0	

ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 1	158	3.94	.693
ข้อที่ 2	158	3.89	.728
ข้อที่ 3	158	3.70	.770
ข้อที่ 4	158	3.89	.673
Valid N	158		

ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 5	158	3.82	.781
ข้อที่ 6	158	3.89	.701
ข้อที่ 7	158	3.52	.843
ข้อที่ 8	158	3.86	.825
Valid N	158		

ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 9	158	3.52	.880
ข้อที่ 10	158	3.95	.828
ข้อที่ 11	158	4.02	.682
ข้อที่ 12	158	3.84	.559
Valid N	158		

ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 13	158	3.92	.603
ข้อที่ 14	158	2.68	1.195
ข้อที่ 15	158	3.25	.944
ข้อที่ 16	158	3.76	.691
Valid N	158		

การใช้สื่อสังคมออนไลน์

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 17	158	3.85	.831
ข้อที่ 18	158	3.80	.825
ข้อที่ 19	158	3.32	1.101
ข้อที่ 20	158	3.70	.922
Valid N	158		

ประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 21	158	3.69	1.058
ข้อที่ 22	158	3.59	.815
ข้อที่ 23	158	3.46	1.104
Valid N	158		

ประสิทธิภาพการทำงานด้านบรรลุมิติวัตถุประสงค์ในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 24	158	3.77	1.113
ข้อที่ 25	158	3.72	.749
ข้อที่ 26	158	3.66	.754
ข้อที่ 27	158	3.93	.669
Valid N	158		

ประสิทธิภาพการทำงานด้านด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 28	158	4.03	.793
ข้อที่ 29	158	4.11	.683
ข้อที่ 30	158	3.96	.730
ข้อที่ 31	158	3.92	.736
Valid N	158		

Correlations

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน แบบแนวไขว้ กับประสิทธิภาพการทำงาน

		ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	การสื่อสาร แบบบนลงล่าง	การสื่อสารแบบ ล่างขึ้นบน	การสื่อสาร แบบแนวนอน	การสื่อสาร แบบแนวไขว้
ประสิทธิภาพใน การทำงาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 158	.199* .012 158	.248** .002 158	-.058 .472 158	.501** .000 158
การสื่อสารแบบ บนลงล่าง	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.199* 0.12 158	1 158	.677** .000 158	.365** .000 158	.325** .000 158
การสื่อสารแบบ ล่างขึ้นบน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.248** .012 158	.677** .000 158	1 158	.369** .000 158	.459** .000 158
การสื่อสารแบบ แนวนอน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.058 .472 158	.365** .000 158	.369** .000 158	1 158	.459** .000 158
การสื่อสารแบบ แนวไขว้	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.501** .000 158	.325** .000 158	.459** .000 158	.459** .000 158	1 158

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับประสิทธิภาพการทำงาน

		ประสิทธิภาพใน การทำงาน	รูปแบบการ สื่อสาร	การใช้สื่อ สังคมออนไลน์
ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	Pearson Correlation	1	.526**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	158	158	158
รูปแบบการสื่อสาร	Pearson Correlation	.526**	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	158	158	158
การใช้สื่อสังคม ออนไลน์	Pearson Correlation	.533**	.354**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	158	158	158



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวพนิดา เกรียงทวีทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	14 มกราคม 2530
ที่อยู่	28/80 หมู่ 9 ซอยจามร 31 ข ตำบลลุดต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน	นักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	08 4698 5208
อีเมล	panidak@hotmail.com

