

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและ
การเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Organizational Communication Development of The Police Officers in the Office of
Budget and Finance ,Royal Thai Police.



Acting Pol.Capt. Navaorn Chocktanapisarn

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ
ตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ

โดย

ว่าที่ ร.ต.อ.หญิงนwor โขจรนไพศาล

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วอรร พัวพันธ์สวัสดิ์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นwor โขจรนไพศาล : แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ
 ตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (
 Organizational Communication Development of The Police Officers in the
 Office of Budget and Finance ,Royal Thai Police.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.กุล
 พฐุ ศักดิ์วิทย์

สารนิพนธ์เรื่อง "แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ
 สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย
 ส่วนบุคคลที่แตกต่างกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาระดับของปัญหาการ
 สื่อสารภายในองค์กรและศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่าง
 คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน
 173 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่
 0.05 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก มีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา
 ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent
 Sample t-test, F-test และ Multiple Linear Regression

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี
 สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์รับราชการตำรวจระดับ
 สัญญาบัตร 2-5 ปี มีระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรและระดับความคิดเห็นของแนว
 ทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการ
 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลนั้น เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์และระดับชั้นยศที่แตกต่าง
 กัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่าง
 กัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาแตกต่างกัน ส่วนปัญหาการสื่อสาร
 ภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสาร พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารและด้านผู้รับสารส่งผล
 ต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับด้านผู้ส่งสารและด้านข้อมูลข่าวสารไม่ส่งผล
 ต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6480069924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Navaorn Chocktanapaisarn : Organizational Communication Development of The Police Officers in the Office of Budget and Finance ,Royal Thai Police. . Advisor: KUNPHATU SAKWIT, Ph.D.

Independent Study "Organizational Communication Development of The Police Officers in the Office of Budget and Finance ,Royal Thai Police" the purposes of this study were comparison personnel factors and organizational communication development, to study the level of communication problems and organizational communication development by using quantitative research. The samples were 173 people who chosen by using Taro Yamane at the significant level of 0.05 with Convenience Sampling. Data collection was a questionnaire. The statistics were Descriptive Statistics and Inferential Statistics including t-test, F-test and Multiple Linear Regression. The results revealed that the majority of samples were women, with the ages between 30-39 years old, being single, holding the bachelor's degree, commissioned officers 2-5 years of experience. The overall level of communication problems and Organizational Communication Development at a moderate level. The comparison based on the personal factors indicated that people with different level of education had different organizational communication development, but other factors such as sex,age,status,experience and police ranks have no significant difference. However, channel problems and receiver affecting organizational communication development, for sender and data not affecting organizational communication development.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องมาจากการได้รับความอนุเคราะห์และความเมตตากรุณาช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์ ที่ได้ให้คำแนะนำต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์เป็นอย่างดี ตลอดจน ผศ.ดร. พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ และ อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันธ์สวัสดิ์ ผู้เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดการศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ที่ช่วยประสานงาน อำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆจนจบการศึกษาอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณกัลยาณมิตร รุ่น 55 ทุกคนที่ร่วมเส้นทางช่วยเหลือส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ตั้งแต่ต้นจนถึงจุดหมายปลายทางด้วยกัน รวมทั้งรุ่นพี่ รป.ม. ที่คอยติวสรุปเนื้อหาการเรียน โดยเฉพาะพี่รหัส รุ่น 53 นายสินชัย สุริยงค์ ที่คอยให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ช่วยเหลือ สนับสนุนเอกสารประกอบการเรียนด้วยความเต็มใจยิ่ง

ขอขอบคุณข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ได้สละเวลาทำแบบสอบถามจนได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มาจัดทำสารนิพนธ์จนผ่านไปได้ด้วยดี

และขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง ที่อบรมเลี้ยงดู ส่งเสริมสนับสนุนทุนการศึกษา และเป็นกำลังใจในการศึกษาเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณตัวผู้วิจัยเอง ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มานะอดทน ขอขอบคุณโอกาส ประสบการณ์และสิ่งต่างๆที่เข้ามา ทำให้มองโลกในมุมที่กว้างขึ้นกว่าเดิม ชัดเกล้าหล่อหลอมความคิดจนผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จด้านการศึกษาในระดับปริญญาโทมาบัดนี้ได้อย่างภาคภูมิใจสมความปรารถนาของผู้วิจัย

นwor ไซครนไพศาล

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการสื่อสารภายในองค์กร.....	6
2.2 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม	23
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	24
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	26
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบ แบบสอบถาม	28
4.3 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	53
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม.....	28
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้ส่งสารของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้รับสารของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม.....	33
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม.....	36
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา.....	37

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์ รับ
ราชการตำรวจที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา.45

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์ รับ
ราชการตำรวจที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา46

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกับ
ระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม46

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกับ
ระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา47

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกับ
ระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา48

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการ
สื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ48

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิด.....	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์วัยทำงานทุกคนล้วนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เป็นสถานที่รวมความรู้ความสามารถของมนุษย์มาอยู่ร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยต้องทำงานร่วมกันตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับภายใต้ระบบการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานบุคคลทุกระดับในองค์กร โดยใช้ระบบการสื่อสารเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้สร้างผลผลิตได้ตามที่องค์กรต้องการผ่านการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาจากผู้บริหารที่ต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันผ่านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญงานที่รับผิดชอบด้วยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร ถือเป็น การสื่อสารภายในองค์กรที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (กรีซ สืบสนธิ, 2537)

ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีการพัฒนาเติบโตขึ้นจากวิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ que ช่วยให้องค์กรประสานงานกันได้ตลอดอย่างไม่จำกัดเวลา สถานที่ แต่ช่องทางการสื่อสารที่ใช้บางประเภทยังไม่สามารถถ่ายทอดข่าวสารได้เท่ากับการสื่อสารแบบพบหน้ากัน อย่างการสื่อสารผ่านทางข้อความพิมพ์ประสานงานทางอีเมลล์หรือแอปพลิเคชันนั้น ไม่สามารถสื่อน้ำเสียง อารมณ์ท่าทาง ความรู้สึกของผู้สื่อสารได้ ทำให้ตีความผิดพลาด เทคโนโลยีด้านการสื่อสารรูปแบบใหม่นั้นจึงไม่ได้เข้ามาแทนที่วิธีการสื่อสารแบบดั้งเดิมอย่างการสื่อสารแบบพบหน้ากัน แต่ได้เข้ามาช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้ด้วยความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ หากสามารถสื่อสารโดยจงใจให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการขององค์กร จะทำให้บุคลากรร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานได้จนประสบความสำเร็จ แต่หากการสื่อสารไม่เป็นไปตามความต้องการ มีการบิดเบือนทำให้สารผิดเพี้ยนไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารทำให้องค์กรไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (ณัฐชуда วิจิตรจามรี, 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการระดับกรม มีฐานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้าส่วนราชการ คือ

พลตำรวจเอก ดำรงศักดิ์ กิตติประภัสร์ มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่น ศรัทธา ด้วยค่านิยมที่มีความเป็นสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ให้บริการด้วยหัวใจ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในระเบียบวินัย บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน มีการทำงานเป็นทีม และมีพันธกิจในการถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยบังคับใช้กฎหมายและอำนวยความสะดวกทางอาญาเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของราชอาณาจักร แบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็นส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติที่บริหารอำนวยการงานด้านต่างๆ และส่วนกองบัญชาการที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการปฏิบัติ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547, 2547) ในกรณีที่หน่วยงานอย่างสำนักงานงบประมาณและการเงิน มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ควบคุมตรวจสอบ ให้ความรู้เฉพาะทางแก่ผู้รับสารทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีการจัดทำอย่างถูกต้องด้วยความเข้าใจ หากสื่อสารได้ไม่ครบถ้วนและผู้รับสารเองขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในสารที่ได้รับ จะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน เมื่อนำข้อมูลมาจัดทำงานภาพรวมขององค์กรส่งให้หน่วยงานภายนอก และเปิดเผยต่อสาธารณะ ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

สำนักงานงบประมาณและการเงิน เป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินงานด้านงบประมาณ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี โดยมีฝ่ายอำนวยการและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานและข้อมูลสารสนเทศของข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน ซึ่งแต่ละส่วนมีอำนาจหน้าที่ในระดับกองบังคับการ ดังนี้

กองงบประมาณ มีหน้าที่ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อนำงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมาบริหาร ควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผน รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่องการโอน เปลี่ยนแปลง ของงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมระหว่างปีที่ตามระเบียบจากสำนักงานงบประมาณ

กองการเงิน มีหน้าที่เบิกจ่ายเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณและเงินงบประมาณรายจ่ายทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น ให้คำปรึกษาด้านการเงินกับหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งการขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเรื่องการเบิกจ่ายเงินจากคลัง

กองบัญชี มีหน้าที่ตรวจสอบการบันทึกบัญชีของทุกหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ.2564 ที่กรมบัญชีกลางกำหนดและจัดทำรายงานการเงินประจำปีในภาพรวมของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ(ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงบประมาณและการเงิน, ม.ป.ป.)

จะเห็นได้ว่า ทั้งงานบัญชี การเงิน และงบประมาณเป็นการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องใช้
ความรู้เฉพาะทางเพื่อสื่อสาร ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำต่อกองบังคับการและกองบัญชาการที่
เป็นหน่วยงานย่อยภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั่วประเทศให้ปฏิบัติงานได้ตามระเบียบที่
กำหนด เพื่อที่สำนักงานงบประมาณและการเงินจะได้รวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องก่อนนำมา
ปฏิบัติงานและรายงานผลภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้
ความรู้เฉพาะทาง ทำให้ยากต่อการสื่อสาร หากขาดทักษะการสื่อสารที่ดี ขาดความรู้ ความเข้าใจ
หากผู้รับสารและผู้ส่งสารไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านนี้โดยตรง ขาดการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
ทำให้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องได้ ทั้งจากระดับผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีลำดับชั้นการบังคับ
บัญชาหลายชั้น ทำให้ระหว่างทางการสื่อสารว่าจะมาถึงผู้ปฏิบัติงานด้านนั้นโดยตรงตีความแตกต่าง
กัน ข้อมูลตกหล่นไม่ครบถ้วน เนื่องจากไม่มีการตรวจสอบทิศทางความเข้าใจหลังสื่อสารว่าเข้าใจไป
ในทางเดียวกัน จึงกลายเป็นการสื่อสารทางเดียวเพื่อแจ้งให้ทราบและปฏิบัติตาม โดยผู้ปฏิบัติงาน
ไม่กล้าสื่อสารด้วยการตั้งคำถามหรือแสดงความคิดเห็น เพียงแค่รายงานผลการปฏิบัติงานตาม
ความเข้าใจเท่านั้น หากถามจากผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน โดยไม่ผ่านการปรึกษาลำดับชั้นถัดไป
มีโอกาที่ข้อมูลจะผิดพลาด บางครั้งสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้รับ
ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทั้งยังมีการตีความจากสิ่งที่ตนเองทราบอยู่แล้วว่าผู้อื่นก็ต้องทราบ
จึงไม่สื่อสารหรืออธิบายเพิ่มเติมเพื่อทบทวนตรวจสอบความเข้าใจ นำมาสู่ปัญหาการบันทึกข้อมูล
บัญชี การเงิน งบประมาณ ไม่ถูกต้องรอบปีงบประมาณ หรือบันทึกข้อมูลไม่ถูกหมวดบัญชี
หมวดงบประมาณที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของ
ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำ
ผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางพัฒนาปรับใช้ในการทำงานให้ได้มาซึ่งการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ
ช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงเป้าหมายและทิศทางขององค์กร พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุง
พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่
อย่างไร

2. ระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีลักษณะอย่างไร

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

2. เพื่อศึกษาระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารจากแนวคิดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 304 คน (ข้อมูลจากกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดือนพฤศจิกายน 2565) โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ Taro Yamane (1973) จากการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 ได้จำนวน 173 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ชั้นยศ และองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการพัฒนา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2566 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566 เป็นระยะเวลา 5 เดือน และระยะเวลาเก็บข้อมูล คือ เดือนเมษายน พ.ศ.2566 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. เพื่อทราบระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. เพื่อนำผลการวิจัยไปวางแผนพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการพัฒนาการสื่อสาร หมายถึง การเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กรจากแนวคิดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

2. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารไปตามช่องทางต่างๆ ระหว่างบุคคลภายในองค์กรทุกระดับที่มีความเชี่ยวชาญแตกต่างกันจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งใจ

3. ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายถึง ข้าราชการทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการสื่อสารภายในองค์กร

ความหมายของการสื่อสาร

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิชาการได้ให้คำนิยามหรือความหมายของการสื่อสารไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

กรีซ สืบสนธิ (2537) ให้คำนิยามของการสื่อสารไว้ว่า เป็นขั้นตอนถ่ายทอดข้อมูลผ่านความรู้สึก ทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ของผู้ส่งสาร โดยมีการรับรู้และโต้ตอบจากผู้รับสาร

พชนี เขยจรรยา และคณะ (2541) อ้างว่า เป็นการถ่ายทอดความหมายข้อมูลไปยังบุคคลอื่น หรือถ่ายทอดระหว่างกลุ่มภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ รวมทั้งตนเอง

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) นิยามว่า เป็นการถ่ายทอดสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อโน้มน้าวให้เปลี่ยนความคิดและการกระทำ

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดทั้งในรูปแบบของวจนภาษาผ่านสื่อต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน หากสามารถทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายได้ถูกต้อง จึงถือว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและเป็นเครือข่ายองค์กร

โอบัส แก้วจำปา (2547) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การตอบสนองเพื่อฟังพากันผ่านการติดต่อกันทางความคิด ความรู้สึก

การสื่อสาร คือ การสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารที่ส่งไปยังผู้รับสารจนเกิดความเข้าใจตรงกันด้วยการเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของแผนงานต่างๆ (จินตวีร์ เกษมศุข, 2554)

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver, 1949 อ้างอิงใน จินตวีร์ เกษมศุข, 2554) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อจิตใจของผู้รับสาร ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

Ruben Brent D (1984) กล่าวว่า การสื่อสารแสดงถึงภาพลักษณ์ของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็นประกอบข้อเท็จจริงในที่ประชุมหรือการส่งความรู้สึกผ่านทางสายตา

Daniels Tom D and Spiker Barry K (1997) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปสร้างการรับรู้ความหมายร่วมกันผ่านการใช้ภาษาทั้งแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา

จากความหมายของการสื่อสารจากนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารหมายถึง การถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึกของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ที่มี จนเกิดความเข้าใจตรงกัน ทั้งแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษาด้วยการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม เพื่อโน้มน้าวใจให้เปลี่ยนความคิด ความรู้สึกหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ซึ่งมีผลต่อจิตใจของผู้รับสารและการตีความเข้าใจความหมายนั้น ยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของแผนงานต่างๆ

ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

สำหรับความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ ดังต่อไปนี้

สมยศ นาวิการ (2527) ให้ความหมายว่า เป็นการแปลความหมายข่าวสารระหว่างบุคคลในตำแหน่งต่างๆหรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

สมคิด บางโม (2545) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือคำสั่งภายในจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารที่ดี จะสามารถทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมาย

การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคลากรมีกิจกรรมที่ทำงานร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (ธิตินพ ชาญวีช, 2548)

วิเชียร วิทย์อุดม (2556) อ้างว่า ผู้บริหารองค์กรต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการติดต่อสื่อสารให้เหมาะกับประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

Frank Allan D. and Brownell Judi L (1989) นิยามว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับรูปแบบขององค์กรและประสานงานกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร

Zaremba Alan Jay (2006) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์กรว่า เป็น องค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ทราบกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

Argenti Paul A (2012) ให้คำจำกัดความว่า คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิด ทักษะคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านที่แตกต่างกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้

ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ทักษะคติระหว่างสมาชิกภายในองค์กรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ที่มีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ภายใต้บรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงานเดียวกัน ผ่านสื่อเพื่อให้ดำเนินงานได้ตรงตามความคาดหวังขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

(กริช สืบสนธิ, 2537) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารว่ามีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. หากผู้บังคับบัญชามีทั้งทักษะการสื่อสารและทักษะการบริหาร จะมีส่วนช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย
2. ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เมื่อมีการสื่อสารที่เข้าใจจนเกิดความไว้วางใจกัน
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน หากมีความกล้าแสดงความคิดเห็นที่ต้องการสื่อสาร
4. ช่วยให้อาสาการทำงานได้สำเร็จ หากรู้ความต้องการระหว่างหน่วยงานย่อยภายในองค์กรแล้วเกิดการประสานงานที่ดี
5. ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีความคิดเห็นที่ต่างแล้วเกิดการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นทุกระดับ นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์

การสื่อสาร ยังเป็นเครื่องมือที่เชื่อมกิจกรรมต่างๆระหว่างหน่วยงานในองค์กรเข้าด้วยกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ ความคิด ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร ซึ่งโครงสร้างขององค์กรที่มีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาและการแบ่งหน้าที่

ขององค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละคนที่มีระดับหน้าที่ในการทำงานแตกต่างกัน โดยความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ พิจารณาได้ 3 ลักษณะ (เสนาะ ติยาว, 2541) ดังนี้

1. การสื่อสารช่วยสร้างความหมาย ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จนเข้าใจความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อ และเลือกวิธีการใช้สื่อที่เหมาะสมต่อสถานการณ์และข้อมูล ทำให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อ

2. การสื่อสารช่วยคาดคะเนพฤติกรรมและความคิด จากประสบการณ์ของรูปแบบการสื่อสารที่เกิดจากความคิดของผู้สื่อสารที่แตกต่างกัน ทั้งการเลือกใช้คำ วิธีการ การแสดงท่าทาง จนเกิดความคุ้นเคยที่สามารถคาดคะเนพฤติกรรมและความคิดจากการสื่อสารได้

3. การสื่อสารช่วยสร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งจากรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้คำพูด ไม่ใช่คำพูด และสภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลตลอดจนกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันด้วยความเข้าใจ

สำหรับ ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์ (2545) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การว่า เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกในองค์การเพื่อประสานงานให้เกิดความเข้าใจตรงกันให้งานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและภารกิจขององค์การ ลุล่วง

อีกทั้ง สุพานี สฤษณ์วานิช (2552) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารจากงานวิจัยที่ค้นพบไว้ 3 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนของผู้บริหารที่ใช้เวลาส่วนใหญ่กับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
2. ส่วนบุคคล คือ ทักษะ ความสามารถ และรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญของการสื่อสาร
3. ส่วนขององค์กร การทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายด้วยความเข้าใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเกิดจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ตามทฤษฎีวิชาการได้กล่าวไว้ สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญ หากผู้บริหารมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันจนเกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา นำไปสู่การปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์การ

กิติมา สุรสนธิ (2557) กระบวนการสื่อสารภายในองค์การ เป็นการถ่ายทอดข้อมูลผ่านองค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่ต้องเลือกวิธีถ่ายทอดสาร ความคิด ความรู้สึก และเลือกช่องทางการส่งสาร เพื่อให้เกิดผลหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร

2. สาร คือ สิ่งที่มีความหมาย แสดงความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม ออกมาเป็นภาษา สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ทั้ง ภาษาพูด และภาษาเขียน ที่ก่อให้เกิดการรับรู้และปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมาย รวมถึงสารที่ไม่ใช่ ทั้งภาษาพูดหรือภาษาเขียน

3. ช่องทางการสื่อสาร คือ สื่อที่พาข้อมูลจากผู้ส่งสารส่งไปถึงผู้รับสาร อาจหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่รับรู้ความหมายจากสิ่งต่างๆ หรือ คลื่นแสง คลื่นเสียง และอากาศที่อยู่รอบตัว

4. ผู้รับสาร คือ ความสามารถในการตีความ ความรู้ความเข้าใจ และความต้องการรับรู้สารที่ได้รับ ซึ่งบอกความสำเร็จของการสื่อสาร

ในขณะที่ วิเชียร วิทย์อุดม (2556) กล่าวว่า การสื่อสารมีต้นกำเนิดมาจากความต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจ รับรู้ความคิด ความรู้สึกของผู้ส่งสาร สิ่งสำคัญอยู่ที่องค์ประกอบของการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลสองฝ่ายผ่านสื่อเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งสารตามวัตถุประสงค์ของตน ซึ่งความรู้ ทักษะทัศนคติ บุคลิกภาพ วัฒนธรรมของผู้ส่งสารส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการติดต่อสื่อสารได้

2. ผู้รับสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการติดต่อสื่อสารตามคุณสมบัติของผู้รับสารที่แตกต่างกัน

3. สาร คือ สิ่งที่เป็นผลผลิตของผู้ส่งสาร ที่ออกมาในรูปของรหัส ข้อความหรือข่าวสารที่ส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งสารมีทั้งมีความยากง่าย สั้นยาว การจัดระเบียบภาษาที่ใช้ให้เป็นภาษาเดียวกันที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย

4. สื่อ คือ สิ่งที่เป็นพาหนะนำส่งถ่ายทอดสารไปยังผู้ส่งสาร

สำหรับ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารพื้นฐาน คือ การที่ผู้ส่งสาร ได้แก่ บุคคล กลุ่ม องค์กร ที่รวบรวมถ่ายทอดความคิด โดยใช้สื่อส่งข่าวสารทั้งแบบวจนภาษาและอวัจนภาษาไปยังผู้รับสาร และผู้รับสารตีความสาร ให้ข้อมูลย้อนกลับส่งไปยังผู้ส่งสารเพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการรับข่าวสาร

ตามความหมายที่นักวิชาการข้างต้นกล่าว การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีองค์ประกอบคือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ซึ่งทุกองค์ประกอบล้วนมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ทิศทางการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ติเยาว์ (2541) ได้แบ่งการเคลื่อนไหวตามทิศทางการข่าวสารในองค์กร ดังนี้

1. การสื่อสารในแนวดิ่ง คือ ข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชา โดยบอกวิธีทำ ความสำคัญของงาน เหตุผลในการทำ นโยบายองค์การ แนวปฏิบัติขององค์การที่ต้องทราบ มีระบบ การประเมินผลการทำงานที่มีมาตรฐาน ความเป็นธรรม เพื่อบอกสิ่งที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติปรับปรุง พัฒนาตนเองจากการความจงรักภักดีต่อองค์การจนเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในชื่อเสียงและการเป็นส่วน หนึ่งที่ทำให้ผลงานที่องค์การต้องการบรรลุเป้าหมาย ด้วยวิธีการส่งข้อมูลทางวาจาและหนังสือ ซึ่งการใช้วิธีการส่งข้อมูลทางหนังสือบ่อยมากจนเกินไป ทำให้ไม่ยอมอ่าน จำไม่ได้ เกิดความเบื่อ หน่าย ไม่เห็นความสำคัญ ทำให้เกิดการตกลงของข้อมูล และผิดพลาดจากการผ่านการกรองหนังสือ จากผู้บริหารหลายระดับ ทั้งยังขาดความเป็นกันเองมากกว่าการส่งข้อมูลทางวาจา ซึ่งไม่ว่าจะสื่อสาร ด้วยวิธีใด ต้องเลือกวันเวลาในการส่งข้อมูลที่เหมาะสม

2. การสื่อสารในแนวตั้ง คือ ข้อมูลที่ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งไปยังผู้บังคับบัญชา โดยเป็น การรายงานการปฏิบัติงานให้ทราบ ขอคำแนะนำจากปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถ แก้ไขได้ การเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้น โดยเปิดเผยความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงานและองค์การเพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงข้อมูลย้อนกลับ ปัญหา อุปสรรคจากการทำงานที่แท้จริงจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความใกล้ชิดกับสถานการณ์นั้นเพื่อนำไปตัดสินใจ ได้ถูกต้องและแก้ไขปัญหาต่อไป

3. การสื่อสารในแนวนอน คือ ข้อมูลที่บุคลากรในตำแหน่งเดียวกันภายในหน่วยงานเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ลักษณะงานเหมือนกัน ประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เพื่อ แก้ปัญหา สร้างความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน และลดความขัดแย้ง ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้เกิดขึ้น โดยความสมัครใจ ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจกัน แต่การประสานกันเองอาจผิดพลาดได้ เนื่องจากไม่ได้ รายงานไปยังผู้บังคับบัญชา บางครั้งอาจนำไปสู่การแข่งขัน ซึ่งทำให้กระทบความสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้

4. การสื่อสารในแนวไขว้ คือ ข้อมูลที่บุคลากรคนละหน่วยงาน คนละหน้าที่กันแลกเปลี่ยน ข้อมูล ให้คำแนะนำปรึกษากันด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรใช้กับ บุคลากรระดับล่าง ซึ่งควรกำหนดการปฏิบัติให้เหมาะสม ไม่ให้เกิดผลเสียต่อแนวดิ่งและแนวตั้ง โดยหัวหน้าต้องดูความเหมาะสมและอนุมัติว่าสามารถทำได้พร้อมรายงานผลที่เกิดขึ้น ซึ่งอุปสรรคจาก การติดต่อข้ามหน่วยอาจเข้าใจว่าสิ่งการจึงไม่ให้ความร่วมมือทำตาม ควรทำความเข้าใจว่าจะช่วยให้ หน่วยงานมีประสิทธิภาพและเป็นงานที่ทำให้องค์การได้รับประโยชน์

อีกทั้ง ธิติภาพ ชยธวัช (2548) ทิศทางการสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ เกิดทิศทาง ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ที่ลดหลั่นกันลงมาตามหน้าที่และความรับผิดชอบของ ประธาน รองประธาน ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน ลงมาถึง ผู้ปฏิบัติงาน

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้แสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำ รายงาน การดำเนินงาน ขอคำปรึกษาส่วนที่มีปัญหาในการทำงาน ทำให้ผู้บริหารทราบความพร้อม ความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติงานมี

3. การสื่อสารตามแนวนอน เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานเดียวกัน ลักษณะงานเดียวกัน โดยมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงานภายในองค์กร ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องส่งข้อมูลให้กับสายงานอื่น ซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาเป็นคนละคนกัน

สำหรับ ฌ็องฌัก วิกิตรจามรี (2558) กล่าวถึง ทิศทางการไหลของข่าวสาร 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การสื่อสารแนวตั้ง คือ การสื่อสารจากตำแหน่งสูงไปยังตำแหน่งล่าง ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นคำสั่ง มอบนโยบาย ชี้แจงเป้าหมายเหตุผลในการทำ กฎระเบียบต่างๆ ทั้งทางทวาจาและลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวที่ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้ปฏิบัติงาน

2. การสื่อสารแนวตั้ง คือ การสื่อสารจากตำแหน่งล่างไปยังตำแหน่งสูง เพื่อให้บุคลากร รายงานการปฏิบัติงาน ชักถาม แจ้งปัญหา แสดงความคิดเห็น มีส่วนตัดสินใจ ให้ข้อเสนอแนะพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร จนรู้สึกมีคุณค่าจนเกิดขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางที่ทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนางานได้

3. การสื่อสารแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ตำแหน่งเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ขอคำแนะนำ เพื่อประโยชน์ในการทำงาน

4. การสื่อสารต่างหน่วยต่างระดับ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ข้ามสายงานในทุกระดับ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรว่างานทุกส่วนล้วนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรทั้งระบบ ทั้งยังได้ข้อมูลที่รวดเร็ว ทันต่อการแก้ปัญหา

นอกจากนั้น มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้มีความเห็นว่า การสื่อสารเป็นการเชื่อมบุคลากรในองค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบ่งเป็น 4 เส้นทาง ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาจากตำแหน่งสูงไปยังตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาการส่งสารตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่สมควรส่งไปยังพนักงานด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุด ได้แก่ การส่งสารทวาจา การส่งสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร การส่งข่าวสาร

แบบรูปภาพ รวมทั้งการส่งสารแบบควบคุมกันระหว่างทางวาจาและลายลักษณ์อักษร เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสารที่ส่งจากบนลงล่าง คือ ขั้นตอนวิธีการทำงาน ที่ผู้บริหารมอบหมายในรูปแบบของคำสั่ง โดยให้คำแนะนำ คู่มือวิธีการทำงาน และมีความคาดหวังว่าผลงานของพนักงานจะมีประสิทธิภาพเป็นไปตามที่องค์การต้องการ โดยมีการอธิบายลักษณะงานให้ทราบว่ามีสำคัญเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีการจูงใจ โยบาย สิทธิสวัสดิการที่ต้องได้รับให้พนักงานทราบ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างทุ่มเท เต็มใจ นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่ตำแหน่งสูงกว่า เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาแจ้งความคืบหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ พร้อมแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็น การส่งสารระหว่างบุคคลระดับเดียวกันที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เท่ากัน และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน โดยที่การติดต่อสื่อสารตาม แนวนอนเกิดจาก การประสานงาน ระหว่างกัน เพื่อปฏิบัติงานร่วมกัน การให้ข้อมูลการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

4. การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross - Functional Communication) เป็นการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลที่ไม่ได้มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ไม่ได้มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกัน สื่อสารกันเพื่อลดขั้นตอน ประหยัดเวลาเพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว แต่ผู้บริหารควรมีนโยบายการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานอย่างชัดเจน

วิเชียร วิทย์อุดม (2556) การติดต่อสื่อสารในองค์การ มีหลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร หากเลือกใช้ได้เหมาะสม จะเกิดประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งทิศทางการติดต่อสื่อสารแบ่งเป็น 4 วิธี ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง คือ จากระดับสูงลงมายังระดับต่ำ ตามสายการบังคับบัญชา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆในองค์การลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ให้ทราบความคืบหน้าของงานผู้บริหารระดับสูง และตระหนักถึงปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไข รวมถึงข่าวที่ไม่ถูกต้อง

2. การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน คือ การสื่อสารจากตำแหน่งล่างไปยังตำแหน่งที่สูงกว่าหรือจากลูกน้องไปยังหัวหน้าเพื่อแจ้งหรือรายงานการปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน คือ การส่งสารของพนักงานตำแหน่งเดียวกันหรือตำแหน่งต่างกันได้ แต่ไม่ได้มีสายการบังคับบัญชาเดียวกันเพื่อประสานงานติดต่อสอบถาม ปรีกษาขอข้อมูลจากต่างหน่วยงาน มาร่วมกันแก้ไขปัญหาการทำงาน

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล ข้ามแผนกกันข้ามหน่วยงานที่มีตำแหน่งระดับเดียวกันหรือต่างระดับเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ป้องกันความล่าช้าที่สร้างความเสียหายต่องานภาพรวมได้ เนื่องจากบางงานไม่อาจรอการติดต่อตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาแบบขึ้นลง

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการประสานงานร่วมกันเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแบ่งเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน หากเลือกใช้ได้เหมาะสม จะเกิดประโยชน์ต่อองค์การ

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรมาจากองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีการตีความข้อมูลที่สื่อสารออกไปแตกต่างกันทั้งจากความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัญหาจากคำศัพท์เฉพาะทางต่างๆ

สำหรับ นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544) ยังได้กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารในองค์กรเกิดจากการทำให้สารผิดเพี้ยนทั้งเจตนาและไม่เจตนาได้ทุกระดับ ตามทิศทางการไหลของการถ่ายทอดสาร ดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง ที่ตั้งใจบิดเบือนโดยการไม่ให้ข้อเสนอแนะหรือลั้งเลที่จะแจ้งข้อมูลด้านไม่ดีให้ผู้รับสารทราบ และตั้งใจทำให้สารผิดเพี้ยน เนื่องจากมีปัญหาขัดแย้งภายในหรือถ่ายทอดข้อมูลหลายครั้งจนทำให้ข้อมูลผิดพลาด

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ต้องการแจ้งข้อมูลด้านไม่ดีให้ผู้บังคับบัญชาทราบ จึงสร้างภาพบิดเบือนข้อมูลให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี และด้วยความต้องการความปลอดภัยหรือความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาจึงบิดเบือนข้อมูลด้วยความไม่ตั้งใจ

3. การสื่อสารตามแนวนอน ด้วยความชำนาญเฉพาะด้านจึงสนใจเฉพาะเรื่องที่ตนมีความรู้เท่านั้นทำให้ข้อมูลถูกบิดเบือนอย่างตั้งใจ เมื่อข้อมูลมีความหลากหลายจนเกินไปแล้วไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้ข้อมูลถูกบิดเบือนอย่างไม่ตั้งใจ

4. การสื่อสารข้ามสายงานภายในองค์กร ซึ่งมีระดับชั้นต่างๆที่เป็นทางผ่านของการสื่อสาร และเกิดช่องว่างระหว่างการสื่อสาร มีส่วนทำให้ข้อมูลถูกบิดเบือนไป

โดย จูไรรัตน์ ลักษณะศิริ และ บาทยัน อิมสำราญ (2548) ได้กล่าวว่า อุปสรรคของการสื่อสาร มีสาเหตุเกิดจากองค์ประกอบส่วนเดียวหรือหลายส่วนร่วมกัน เมื่อพิจารณาแล้วว่าปัญหาเกิดขึ้นจากส่วนใด จึงแก้ปัญหานั้น ซึ่งความบกพร่องของแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสารเกิดจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร ไม่มีความรู้เรื่องที่สื่อสาร บกพร่องทางสภาพร่างกายและจิตใจ และไม่มีทักษะการสื่อสารที่สามารถโน้มน้าวใจได้
2. สาร มีคำศัพท์เฉพาะที่ยากต่อการเข้าใจ ต้องอาศัยความเชื่อ รสนิยม
3. สื่อ ถูกสภาพแวดล้อมภายนอกครอบงำ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารขัดข้องเสียหาย
4. ผู้รับสาร มีอคติ ความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับสาร ด้วยเหตุผลที่ต่างกันออกไป และมีความบกพร่องทางร่างกายและจิตใจ

ถ้าผู้ส่งสาร มีความรู้ ความเข้าใจสารที่สื่อออกไปและสามารถเลือกช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารได้ ส่งผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจสารโดยใช้เหตุผลพิจารณาแล้วว่าสารที่ได้รับเชื่อถือได้ ก็จะมีการโต้ตอบกลับไปตามที่คุณผู้ส่งสารต้องการโดยปราศจากอุปสรรคในการสื่อสาร

ซึ่งทักษะการสื่อสารของบุคลากรส่งผลต่อให้ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรได้ จะก่อให้เกิดปัญหาทั้งจากองค์ประกอบของการสื่อสารที่นำไปสู่ปัญหาต่างๆภายในองค์กร (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) ดังต่อไปนี้

ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร มีบุคลิกที่ขาดความน่าเชื่อถือ ทั้งไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่สื่อ มีความไม่เป็นกลาง ใช้ความรู้สึกที่มีอคติจนสารบิดเบือน
2. สารที่ใช้สื่อไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ใช้ศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยากต่อคนทั่วไป
3. ช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมกับสาร ทักษะของผู้ส่งสารและวัยของผู้รับสาร
4. ผู้รับสารถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมขณะรับสาร มีความไม่พร้อมทางร่างกาย บกพร่องทางประสาทสัมผัส ไม่เป็นกลาง ใช้ความรู้สึกที่มีอคติเลือกรับสารตามความสนใจเท่านั้น

ในขณะที่ ญักฐ์ชุตตา วิจิตรจามรี (2558) ได้กล่าวว่า อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพื่อหาสาเหตุของปัญหา นำไปสู่วิธีกำจัดอุปสรรคนั้นเพื่อให้งานสำเร็จ

ได้ตามเป้าหมาย ด้วยการจงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษามีหลายความหมาย คลุมเครือ ใช้ศัพท์เทคนิค โดยผู้รับสารขาดความเข้าใจตีความผิดพลาด เนื่องจากความหมายของคำขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ใช้
2. การบิดเบือนสาร ล้มเหลวเมื่อสองฝ่ายขาดกรอบอ้างอิงร่วมกัน เพราะมีประสบการณ์ต่างกัน ตีความต่างกัน

ส่วน รัตติกรณ์ จงวิศาล (2560) อ้างว่า สิ่งที่มาสอดแทรกแล้วกระทบกระบวนการติดต่อสื่อสารถือเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเกิดได้ทั้งจากทักษะความรู้ความเข้าใจผู้ส่งสาร ทัศนคติของผู้รับสารทำให้เกิดการจำกัดการรับรู้ สารที่มีข้อมูลปริมาณมาก มีการกรองหลายชั้นจนข้อมูลไม่ครบถ้วน และการถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เวลา สื่อช่องทางที่ใช้ส่งสาร และค่านิยมทางสังคม

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรตามที่กล่าวข้างต้นนั้น สรุปว่าเกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสารเพียงส่วนเดียวหรือหลายส่วนรวมกัน มีการบิดเบือนข้อมูลได้ในทุกทิศทาง การไหลของการสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน แนวนอน และแนวไขว้ข้ามสายงาน ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

2.2 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้พรมแดนในเวลาอันรวดเร็ว หากองค์กรตั้งศักยภาพของบุคลากรมาใช้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จจนสามารถอยู่รอดแข่งขันในโลกไร้พรมแดนได้ (สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร, 2545) เพื่อความมั่นคงในระยะยาวนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การหาบุคลากรที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่แต่ละคนมีเพื่อเลือกมาปรับตำแหน่ง โดยพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมปรับตัวต่อการสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป (จุฑามณี ตรีกุลมุกตะ, 2544) โดยองค์กรสามารถเพิ่ม ความรู้ ทักษะ ทัศนคติของบุคลากรได้โดยการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา รวมทั้งติดตามประเมินผล พฤติกรรมและผลงานเทียบกับสิ่งที่องค์กรต้องการ (อรุณ รักธรรม, 2537) เริ่มจากการวางแผนพัฒนาความสามารถเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีนักวิชาการต่างๆให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

2. พัฒนาบุคลากร พัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งพัฒนาองค์การผ่านการสร้างกิจกรรมที่เพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ และกิจกรรมที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้ เป็นไปตามที่องค์การตั้งไว้

3. พัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้จากประสบการณ์ การปรับตัวตามสถานการณ์ในปัจจุบัน และการเรียนรู้เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สำหรับ สุจิตรา ธนानันท์ (2554) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ 4 แนวทาง

1. การฝึกอบรม คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่กำหนดด้วยการเพิ่มความรู้ เติมทักษะ ปรับทัศนคติเพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษา คือ การสร้างการเรียนรู้ให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้นให้เติบโตในอาชีพเพื่อ ปฏิบัติงานในอนาคตได้ ผ่านการดูงานหรือศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ

3. การพัฒนา คือ มุ่งให้องค์การเติบโตผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรรายบุคคล รวมถึงการพัฒนาองค์การที่สามารถรองรับงานในอนาคตถือเป็นการลงทุนระยะยาว

4. การเรียนรู้ เกิดจากประสบการณ์ที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลากรเปลี่ยนไปอย่างถาวร ซึ่งการเรียนรู้แบ่งเป็น 3 ระดับ ทั้งบุคคล กลุ่ม และองค์การ

นอกจากนี้ สุจินี ฤกษ์ขำ (2557) อ้างว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องใช้ทีมงานที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรมาสร้างกิจกรรมที่เหมาะสมกับสิ่งที่บุคลากรแต่ละคนขาด องค์การจึงจะเกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่องจนประสบความสำเร็จได้

จากแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กรควรให้ความสำคัญ กับบุคลากรซึ่งนับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ด้วยการหมั่นพัฒนาบุคลากรขององค์กรผ่าน การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานได้ทั้งงานในปัจจุบันและ อนาคต รวมทั้งการสนับสนุนการศึกษาใหม่ๆจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สลับสับเปลี่ยนทำงาน ทดแทนกันได้ รองรับอัตรากำลังที่ขาดแคลนในอนาคต หรือสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้นแล้วนำความรู้มาพัฒนาองค์กร นอกจากนี้การพัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติให้ สอดคล้องกับลักษณะงานในหน้าที่มีส่วนช่วยปรับพฤติกรรมการทำงานได้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การทำงานขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงจะอยู่รอดและแข่งขันได้ซึ่งถือเป็นการลงทุน ในระยะยาวที่คุ้มค่าต่อองค์กร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปสาระสำคัญของผลงานวิจัย ดังนี้

ชนพรรณ กุณาละสิริ (2558) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการสื่อสารเกิดจากผู้ส่งสารขาดความรู้เรื่องสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีทำให้ใช้ภาษาได้ไม่ชัดเจน ประกอบกับช่องทางการสื่อสารที่ไม่สามารถใช้งานในช่วงเร่งด่วนได้ อีกทั้งปริมาณงานมากกว่าจำนวนบุคลากรที่มี ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร คือ ควรมีการจัดอบรมบุคลากรในด้านกระบวนการทำงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดที่ดีในการสื่อสาร จัดระบบช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย บริหารจัดการอัตรากำลังให้เหมาะสม

กัญวีย์ สุนทรศิริพจน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน จากมากไปน้อย คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านผู้รับ ข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสารตามลำดับ ปัญหาเกิดจากการรับส่งข้อมูลที่เป็นทางการที่มีหลายขั้นตอนจนก่อให้เกิดความล่าช้า ปัญหาการทำให้ข้อมูลผิดพลาดด้วยวาจา สำหรับสาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ส่งสาร ขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่ได้ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารควรทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ก่อนสื่อสารและถามทันทีเมื่อไม่เข้าใจ นอกจากนี้ควรมีการชี้แจงนโยบายการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรให้พนักงานทุกระดับเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติงาน

จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านที่มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มากที่สุด คือ ด้านการศึกษาต่อ โดยให้การสนับสนุนบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในสาขาวิชาที่จำเป็นเหมาะแก่หน้าทำงาน รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมที่ควรสำรวจความต้องการเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆของบุคลากรก่อนวางแผนฝึกอบรม และการพัฒนาตนเองที่มีระบบการสอนงานให้แก่พนักงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา อายุราชการ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

ณัฐทริกา ชุนประเสริฐ (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยการเลือกรับรู้ข่าวสารและการเลือกจดจำข่าวสารจากช่องทางต่างๆของผู้รับสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาขององค์ประกอบการสื่อสารในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยผู้ส่งสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเนื่องจากใช้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับสาร สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยบุคคล พบว่า เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ส่วนแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านการพัฒนาค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานต้องการพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น รองลงมา คือ การฝึกอบรม และการศึกษา ตามลำดับ

มนัส พรธนะ (2565) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากรเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป สามารถบูรณาการและแสวงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทำให้พัฒนาตนเองได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาปริญญาโท

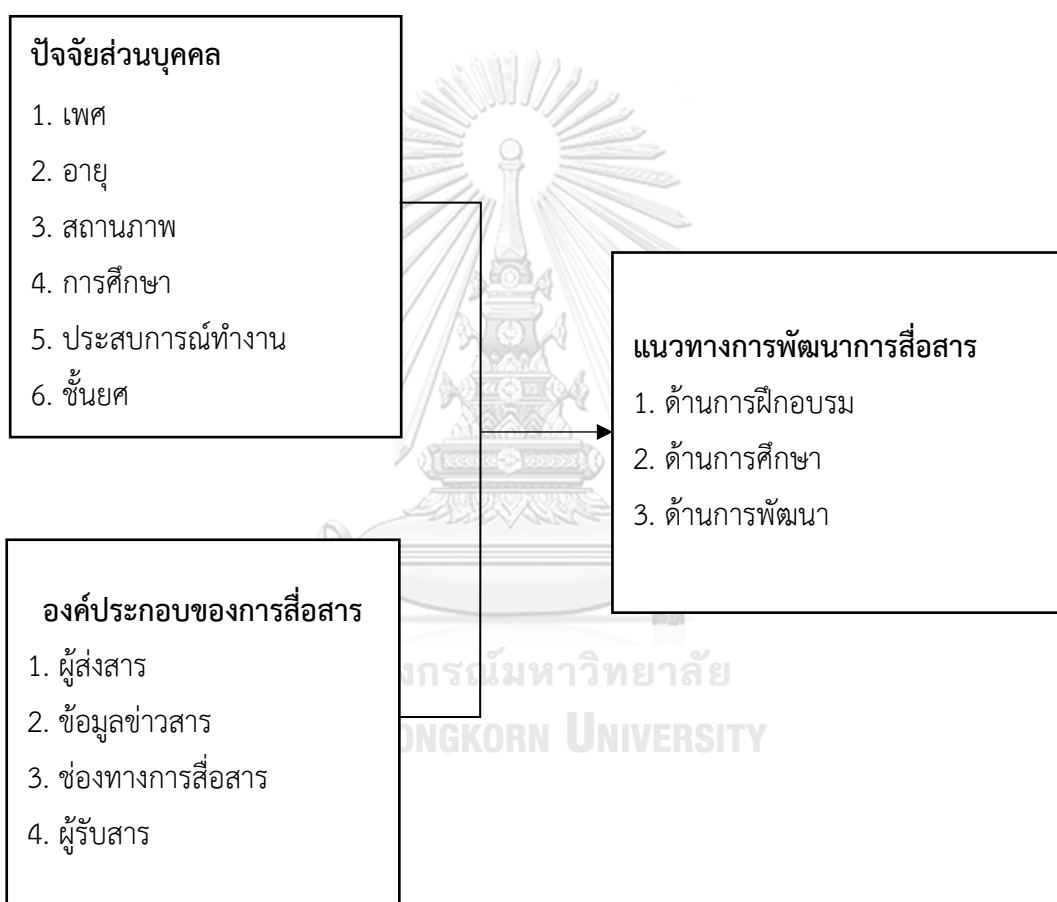
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- 3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวนทั้งสิ้น 304 คน ข้อมูลจากกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดือนพฤศจิกายน 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณโดยแจกแบบสอบถามครั้งนี้ ใช้การสุ่มเลือกจากประชากรทั้งหมด โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{304}{1+304(0.05)^2}$$

$$n = 173 \text{ คน}$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 173 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 173 คน สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์ ขอบเขตเนื้อหา และกรอบแนวคิดข้างต้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้อ่านคำถามและกรอกคำตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) แบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความทั้งหมด จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และชั้นยศ

ส่วนที่ 2 ระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีข้อความทั้งหมด จำนวน 16 ข้อ แบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านผู้ส่งสาร จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านผู้รับสาร จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีข้อความทั้งหมด จำนวน 9 ข้อ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านฝึกอบรม จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านศึกษา จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านพัฒนา จำนวน 3 ข้อ

ซึ่งส่วนที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์วัดระดับความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) กำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---------|-----|------------------------|
| 5 คะแนน | คือ | มีความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 คะแนน | คือ | มีความคิดเห็นมาก |
| 3 คะแนน | คือ | มีความคิดเห็นปานกลาง |

2 คะแนน คือ มีความคิดเห็นน้อย
 1 คะแนน คือ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

สำหรับการคำนวณคะแนนค่าเฉลี่ยส่วนที่ 2 และ 3 แปลความหมาย นำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมาหาค่าเฉลี่ย รายข้อ รายด้าน และโดยรวม จัดเป็น 5 ระดับ แปลผลคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คือ มีความคิดเห็นมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คือ มีความคิดเห็นมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คือ มีความคิดเห็นปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คือ มีความคิดเห็นน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คือ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิดการวิจัย

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) เก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

หลังจากนั้น จึงจัดทำแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นแบบสอบถามออนไลน์จาก Google form โดยส่งแบบสอบถามโดยตรงไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดต่างๆ ในแบบฟอร์มให้ทราบก่อนกรอกแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเองจากแบบสอบถามออนไลน์ Google form รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Samples T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน , One-Way ANOVA F-test 3 กลุ่ม เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป และใช้ Multiple Linear Regression สำหรับวิเคราะห์การถดถอย

3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2566 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566 เป็นระยะเวลา 5 เดือน



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน ผู้วิจัยได้ข้อมูลผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน ได้จำนวนและร้อยละ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	28.3
หญิง	124	71.7
รวม	173	100.0
2. อายุ		
18 – 29 ปี	46	26.6
30 – 39 ปี	84	48.6
40 – 49 ปี	29	16.8
50 – 60 ปี	14	8.1
รวม	173	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	119	68.8
สมรส	47	27.2
หย่าร้าง	7	4.0
รวม	173	100.0

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	7.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	115	66.5
สูงกว่าปริญญาตรี	45	26.0
รวม	173	100.0
5. ประสบการณ์รับราชการตำรวจ		
ต่ำกว่า 2 ปี	8	4.6
2 – 5 ปี	86	49.7
6 – 9 ปี	26	15.0
10 ปีขึ้นไป	53	30.6
รวม	173	100.0
6. ชั้นยศ		
ชั้นประทวน	36	20.8
ชั้นสัญญาบัตร	137	79.2
รวม	173	100.0

จากตารางที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนทั้งสิ้น 173 คน ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน ร้อยละ 71.7 โดยมากกว่าเพศชาย ที่มีจำนวน 49 คน ร้อยละ 28.3
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน ร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ อายุ 18-29 ปี จำนวน 46 คน ร้อยละ 26.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เหลือ คือ 40-49 ปี จำนวน 29 คน ร้อยละ 16.8 และอายุ 50-60 ปี จำนวน 14 คน นั้นมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 8.1
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 119 คน ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 47 คน ร้อยละ 27.2 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 7 คน ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 115 คน ร้อยละ 66.5 รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน ร้อยละ 26.0 และมีการศึกษาดำเนินปริญญาตรี จำนวน 13 คน ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์รับราชการตำรวจอยู่ระหว่าง 2 - 5 ปี จำนวน 86 คน ร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 53 คน ร้อยละ 30.6 และ 6-9 ปี จำนวน 26 คน ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ โดยต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน ร้อยละ 4.6

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีชั้นยศเป็นสัญญาบัตร จำนวน 137 คน ร้อยละ 79.2 ซึ่งมากกว่าชั้นประทวน ที่มีจำนวน 36 คน ร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน ได้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลค่าเป็นระดับความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านผู้ส่งสาร	2.87	1.115	ปานกลาง	3
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.03	1.033	ปานกลาง	2
ด้านช่องทางการสื่อสาร	2.78	1.222	ปานกลาง	4
ด้านผู้รับสาร	3.03	1.104	ปานกลาง	1
รวม	2.93	1.120	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 2.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.120 มีระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน มีระดับปานกลาง คือ ด้านผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ย 3.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.104) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.033) ด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ย 2.87

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.115) และด้านช่องทางการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.222) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้ส่งสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านผู้ส่งสาร				
1. ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร	2.59	1.078	น้อย	3
2. ผู้ส่งสารไม่มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหา ที่สื่อสารจนขาดความน่าเชื่อถือ	2.84	1.086	ปานกลาง	2
3. ผู้ส่งสารไม่ตรวจสอบความเข้าใจของ ผู้รับสาร	3.47	1.071	มาก	1
4. ผู้ส่งสารใช้คำพูดทำทางไม่เหมาะสม ต่อผู้รับสาร	2.57	1.226	น้อย	4
รวม	2.87	1.115	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้ส่งสารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.87$, S.D.=1.115) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ส่งสารไม่มีการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.47$, S.D.=1.071) รองลงมา คือ ผู้ส่งสารขาดความรู้ ความเข้าใจในสารจนขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.84$, S.D.=1.086) อันดับที่ 3 คือ ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{x}=2.59$, S.D.=1.078) และอันดับที่ 4 คือ ใช้คำพูดทำทางไม่เหมาะสมต่อผู้รับสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.57$, S.D.=1.226)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านข้อมูลข่าวสาร				
5. ข้อมูลมีความซับซ้อน ไม่ชัดเจน	3.18	1.038	ปานกลาง	3
6. ไม่มีการเรียงลำดับเนื้อหาของสารให้เข้าใจได้ง่าย	3.20	1.051	ปานกลาง	2
7. ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	2.50	1.049	น้อย	4
8. ข้อมูลถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ช่วงเวลา บรรยากาศ	3.23	0.995	ปานกลาง	1
รวม	3.03	1.033	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03$, S.D.=1.033) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.23$, S.D.=0.995) รองลงมา คือ ข้อมูลไม่มีการเรียงลำดับเนื้อหาของสารให้เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20$, S.D.=1.051) อันดับที่ 3 คือ ข้อมูลมีความซับซ้อน ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$, S.D.=1.038) และอันดับที่ 4 คือ ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.50$, S.D.=1.049)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านช่องทางการสื่อสาร				
9. เลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ไม่เหมาะสมกับข้อมูลข่าวสาร	2.90	1.126	ปานกลาง	1
10. เลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ไม่เหมาะสมกับวัยของผู้รับสาร	2.69	1.128	ปานกลาง	3
11. ช่องทางการสื่อสารเข้าถึงยาก ลำบาก	2.67	1.339	ปานกลาง	4
12. ช่องทางการสื่อสารขาดความทันสมัย	2.85	1.293	ปานกลาง	2
รวม	2.78	1.222	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.78$, S.D.=1.222) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.90$, S.D.=1.126) รองลงมา คือ ช่องทางการสื่อสารขาดความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.85$, S.D.=1.293) อันดับที่ 3 คือ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับวัยของผู้รับสารมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.69$, S.D.=1.128) และอันดับที่ 4 คือ ช่องทางการสื่อสารเข้าถึงยาก ทำให้เกิดความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.67$, S.D.=1.339)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้รับสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านผู้รับสาร				
13. ผู้รับสารไม่สามารถตีความเนื้อหาสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.48	0.950	มาก	1
14. ผู้รับสารไม่เปิดใจรับสาร ไม่ให้เกียรติผู้ส่งสาร	2.62	1.197	ปานกลาง	3
15. ผู้รับสารขาดทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	2.57	1.212	น้อย	4
16. ผู้รับสารไม่ซักถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของสาร	3.43	1.057	มาก	2
รวม	3.03	1.104	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้รับสารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03$, S.D.=1.104) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้รับสารไม่สามารถตีความเนื้อหาของสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.48$, S.D.=0.950) รองลงมา คือ ผู้รับสารไม่ซักถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของสารมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.43$, S.D.=1.057) อันดับที่ 3 คือ ผู้รับสารไม่เปิดใจรับสาร ไม่ให้เกียรติผู้ส่งสารมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.62$, S.D.=1.197) และอันดับที่ 4 คือ ผู้รับสารขาดทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.57$, S.D.=1.212)

4.3 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน ได้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลค่าเป็นระดับความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

แนวทางการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการฝึกอบรม	3.63	1.044	มาก	1
ด้านการศึกษา	2.96	1.177	ปานกลาง	3
ด้านการพัฒนา	3.31	1.155	ปานกลาง	2
รวม	3.30	1.130	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่าความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.130 มีระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.044) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.155) และด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.177)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการฝึกอบรม				
17. หน่วยงานจัดฝึกอบรมความรู้ที่ใช้ใน การปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันเสมอ	3.64	1.046	มาก	2
18. หน่วยงานพิจารณากลับกรองบุคลากร ที่ส่งไปอบรมให้ตรงกับลักษณะงานที่ทำ เพื่อให้เกิดประโยชน์หลังการฝึกอบรม	3.72	1.009	มาก	1
19. หน่วยงานจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้น เพื่อแก้ไขปัญหาทางานปัจจุบัน	3.54	1.076	มาก	3
รวม	3.63	1.044	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับมาก ($\bar{x}=3.63$, S.D.=1.044) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานพิจารณากลับกรองบุคลากรที่ส่งไปอบรมได้ตรงลักษณะงานที่ทำเพื่อให้เกิดประโยชน์หลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.72$, S.D.=1.009) รองลงมา คือ หน่วยงานจัดฝึกอบรมความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=3.64$, S.D.=1.046) และหน่วยงานจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อแก้ไขปัญหาทางงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=3.54$, S.D.=1.076)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการศึกษา				
20. หน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.94	1.240	ปานกลาง	2
21. หน่วยงานสนับสนุนการศึกษางานใหม่ที่ต่างจากงานปัจจุบัน	3.19	1.096	ปานกลาง	1
22. หน่วยงานจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ	2.76	1.195	ปานกลาง	3
รวม	2.96	1.177	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่าความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.96$, S.D.=1.177) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานสนับสนุนการศึกษางานใหม่ที่ต่างจากงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.19$, S.D.=1.096) รองลงมา คือ หน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.94$, S.D.=1.240) และอันดับที่ 3 คือ หน่วยงานจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.76$, S.D.=1.195)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการพัฒนา				
23. หน่วยงานมีระบบการประเมินการพัฒนา ขีดความสามารถรายบุคคลเป็นระยะ	3.18	1.146	ปานกลาง	3
24. หน่วยงานมีการฝึกอบรมบุคลากรให้คุ้นเคย กับเทคโนโลยีเพื่อพร้อมปรับตัวตามที่ องค์กรต้องการ	3.34	1.148	ปานกลาง	2
25. หน่วยงานมีการพัฒนาสมรรถนะหลัก ให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ทั้งปัจจุบัน และอนาคต โดยมีระบบพี่เลี้ยงสอน งานและให้คำปรึกษา	3.42	1.172	มาก	1
รวม	3.31	1.155	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่าความคิดเห็นของแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.31$, S.D.=1.155) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการพัฒนาสมรรถนะหลักให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยมีระบบพี่เลี้ยงสอนงานและให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$, S.D.=1.172) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการฝึกอบรมบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีเพื่อพร้อมปรับตัวตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$, S.D.=1.148) และอันดับที่ 3 คือ หน่วยงานมีระบบการประเมินการพัฒนาขีดความสามารถรายบุคคลเป็นระยะ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$, S.D.=1.146)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้สถิติ T-test และ F-test และวิเคราะห์ระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ดังนี้

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (X̄)	S.D.	t	Sig.
ชาย	49	3.54	1.15	-0.824	0.411
หญิง	124	3.67	0.83		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 11 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.411 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

เพศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	t	Sig.
ชาย	49	3.01	1.23	0.422	0.673
หญิง	124	2.94	0.93		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 12 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.673 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

เพศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	t	Sig.
ชาย	49	3.31	1.26	-0.009	0.993
หญิง	124	3.31	0.94		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 13 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.993 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านพัฒนาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุที่ต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม

ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

อายุ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
18-29 ปี	46	3.61	0.95	1.632	0.184
30-39 ปี	84	3.52	0.98		
40-49 ปี	29	3.76	0.72		
50-60 ปี	14	4.07	0.85		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 14 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.184 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

อายุ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
18-29 ปี	46	2.84	1.07	0.297	0.827
30-39 ปี	84	3.00	1.08		
40-49 ปี	29	3.02	0.92		
50-60 ปี	14	3.02	0.70		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 15 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.827 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

อายุ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
18-29 ปี	46	3.33	1.12	1.062	0.367
30-39 ปี	84	3.21	1.07		
40-49 ปี	29	3.61	0.82		
50-60 ปี	14	3.29	0.95		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 16 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.367 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพที่ต่างกับกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	f	Sig.
โสด	119	3.55	0.92	2.792	0.064
สมรส	47	3.73	0.94		
หย่าร้าง	7	4.33	0.54		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 17 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	f	Sig.
โสด	119	2.89	1.03	1.360	0.260
สมรส	47	3.08	0.99		
หย่าร้าง	7	3.43	0.96		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 18 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.260 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	f	Sig.
โสด	119	3.24	1.07	1.437	0.241
สมรส	47	3.41	0.97		
หย่าร้าง	7	3.86	0.96		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 19 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.241 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ

H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

การศึกษา	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.61	0.93	0.017	0.983
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	115	3.62	0.91		
สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.65	0.99		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 20 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.983 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

การศึกษา	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	2.28	0.76	5.262	0.006
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	115	2.92	1.00		
สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.27	1.03		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD มีผลสรุป ดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's least significant difference : LSD

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.28	2.92	3.27
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.28		0.030	0.002
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	2.92			0.048
สูงกว่าปริญญาตรี	3.27			

จากตารางที่ 22 สรุปว่า พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันทุกรายคู่มีระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามการศึกษาที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

การศึกษา	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.62	1.11	0.685	0.505
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	115	3.27	1.01		
สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.35	1.09		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 23 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.505 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ประสบการณ์รับราชการตำรวจที่ต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์รับราชการตำรวจแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์รับราชการตำรวจแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์รับราชการตำรวจที่ต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม

ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

ประสบการณ์ รับราชการตำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	8	3.58	0.99	1.567	0.199
2-5 ปี	86	3.49	1.04		
6-9 ปี	26	3.71	0.78		
10 ปีขึ้นไป	53	3.83	0.93		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 24 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์รับราชการตำรวจที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

ประสบการณ์ รับราชการตำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	8	2.38	0.52	1.498	0.217
2-5 ปี	86	2.93	1.11		
6-9 ปี	26	2.90	0.90		
10 ปีขึ้นไป	53	3.14	1.02		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 25 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.217 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0

H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์รับราชการตำรวจแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์รับราชการตำรวจที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ f-test มีผลสรุป ดังนี้

ประสบการณ์ รับราชการตำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	8	3.21	0.99	0.908	0.438
2-5 ปี	86	3.19	1.14		
6-9 ปี	26	3.49	0.93		
10 ปีขึ้นไป	53	3.44	0.92		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 26 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.438 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์รับราชการตำรวจแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ชั้นยศที่แตกต่างกันมีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกันกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรม

ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

ชั้นยศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	t	Sig.
ประทวน	36	3.80	0.69	1.474	0.145
สัญญาบัตร	137	3.59	0.98		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 27 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ด้านการศึกษา

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

ชั้นยศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	t	Sig.
ประทวน	36	2.72	1.03	-1.591	0.113
สัญญาบัตร	137	3.02	1.01		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 28 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : ด้านการพัฒนา

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นยศที่แตกต่างกัน กับระดับความคิดเห็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test มีผลสรุป ดังนี้

ชั้นยศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	(\bar{X})	S.D.	t	Sig.
ประทวน	36	3.47	0.94	1.025	0.307
สัญญาบัตร	137	3.27	1.07		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 29 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.307 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H1 ยอมรับ H0 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

H0 : ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

H1 : ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ซึ่งใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Linear Regression Analysis) มีผลสรุป ดังนี้

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร จากองค์ประกอบการสื่อสาร	B	Std.error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.191	0.260		12.255	0.000
ด้านผู้ส่งสาร (X1)	-0.073	0.116	-0.075	-0.633	0.527
ด้านข้อมูลข่าวสาร (X2)	0.012	0.123	0.012	0.099	0.921
ด้านช่องทางการสื่อสาร (X3)	-0.233	0.091	-0.279	-2.563	0.011
ด้านผู้รับสาร (X4)	0.308	0.129	0.315	2.383	0.018

R = 0.232, R Square = 0.054 F = 2.387 Sig = 0.05

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 30 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Linear Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าผลลัพธ์ ค่า Sig เท่ากับ 0.05 จึงปฏิเสธ H0 ยอมรับ H1 คือ ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสาร ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยที่ตัวแปรอิสระ X คือ

X1 = ด้านผู้ส่งสาร

X2 = ด้านข้อมูลข่าวสาร

X3 = ด้านช่องทางการสื่อสาร

X4 = ด้านผู้รับสาร

และตัวแปรตาม Y คือแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร โดยตัวแปรอิสระ (X) ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y) คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร (X3) และด้านผู้รับสาร (X4)

ส่วนตัวแปรอิสระ (X) ที่ไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y) คือ ด้านผู้ส่งสาร (X1) และด้านข้อมูลข่าวสาร (X2)

ซึ่งสามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) คือ แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ได้ค่า R Square เท่ากับ 54%

สามารถเขียนสมการได้ดังนี้ $Y = -0.075(X1) + 0.012(X2) - 0.279(X3) + 0.315(X4)$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 173 คน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย Independent sample T-test, One Way Anova F-test และ Multiple Regression Analysis

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน ร้อยละ 71.70 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน ร้อยละ 48.60 สถานภาพโสด จำนวน 119 คน ร้อยละ 68.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 115 คน ร้อยละ 66.50 ประสบการณ์รับราชการตำรวจ 2-5 ปี จำนวน 86 คน ร้อยละ 49.70 ชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 137 คน ร้อยละ 79.20 ระดับปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 173 คน ได้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลค่าเป็นระดับความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1.2 วิเคราะห์ระดับปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากองค์ประกอบการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 1.104 รองลงมาเป็นด้านข้อมูล

ข่าวสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

5.1.2.1 ด้านผู้ส่งสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ส่งสารไม่ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมา คือ ผู้ส่งสารไม่มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาที่สื่อสารจนขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ค่าเฉลี่ย 2.59 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ส่งสารใช้คำพูดท่าทางไม่เหมาะสมต่อผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 2.57

5.1.2.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.23 รองลงมา คือ ไม่มีการเรียงลำดับเนื้อหาของสารให้เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ข้อมูลมีความซับซ้อน ไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.50

5.1.2.3 ด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมา คือ ช่องทางการสื่อสารขาดความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.85 เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับวัยของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ย 2.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการสื่อสารเข้าถึงยาก ลำบาก มีค่าเฉลี่ย 2.67

5.1.2.4 ด้านผู้รับสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้รับสารไม่สามารถตีความเนื้อหาสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา คือ ผู้รับสารไม่ซักถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของสาร มีค่าเฉลี่ย 3.43 ผู้รับสารไม่เปิดใจรับสาร ไม่ให้เกียรติผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 2.62 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้รับสารขาดทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 2.57

5.1.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาเป็นด้านการพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 3.31 และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

5.1.3.1 ด้านการฝึกอบรม ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานพิจารณากลับกรองบุคลากรที่ส่งไปอบรมให้ตรงกับลักษณะงานที่ทำเพื่อให้เกิดประโยชน์หลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา คือ หน่วยงานจัดฝึกอบรมความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อแก้ไขปัญหาทางงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.54

5.1.3.2 ด้านการศึกษา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนใหม่ต่างจากงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.19 รองลงมา คือ หน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่อเพื่อให้อุบลราชธานีมีความพร้อมเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 2.76

5.1.3.3 ด้านการพัฒนา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานมีการพัฒนาสมรรถนะหลักให้อุบลราชธานีปฏิบัติงานได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยมีระบบพี่เลี้ยงสอนงานและให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการฝึกอบรมบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีเพื่อพร้อมปรับตัวตามท้องถื่นที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีระบบการประเมินการพัฒนาขีดความสามารถรายบุคคลเป็นระยะ มีค่าเฉลี่ย 3.18

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1) เพศที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2) อายุที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3) สถานภาพที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4) การศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5) ประสบการณ์รับราชการตำรวจที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6) ชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์และชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่การศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรน้อยกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ

5.1.4.2. สมมติฐานที่ 2 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรหรือไม่ พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารและด้านผู้รับสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ในขณะที่ด้านผู้ส่งสารและด้านข้อมูลข่าวสารไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน ร้อยละ 71.70 เพราะเป็นตำแหน่งในสายงานบัญชี การเงินและงบประมาณที่เป็นงานด้านเอกสาร ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง ละเอียดรอบคอบในการทำงาน มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน ร้อยละ 48.60 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยเริ่มบรรจุเข้ารับราชการได้ไม่นานและยังครบกำหนดวาระโยกย้าย มีสถานภาพโสด จำนวน 119 คน ร้อยละ 68.80 อาจเนื่องมาจากให้ความสำคัญกับเรื่องงานที่มีปริมาณงาน ทำให้ไม่มีเวลาหาคู่ครอง ชีวิตคู่เป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอต่อการตอบแทนที่ได้รับ มีการศึกษาส่วนมากอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 115 คน ร้อยละ 66.50 อาจเนื่องมาจากการกำหนดคุณสมบัติในการบรรจุเข้ารับราชการของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรประสบการณ์รับราชการตำรวจ 2-5 ปี จำนวน 86 คน ร้อยละ 49.70 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เพิ่งเริ่มต้นรับราชการ ยังไม่ครบกำหนดโยกย้ายตามแนบท้ายคำสั่งการแต่งตั้งในครั้งแรกที่มีวาระ 4 ปี ชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 137 คน ร้อยละ 79.20 เพราะปัจจุบันยังไม่มี การเปิดรับสมัครตำรวจชั้นประทวนเข้ามาทดแทนกำลังพลที่ครบวาระโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่น

5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

จากการหาคำตอบตามสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์รับราชการตำรวจและชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าการศึกษามีส่วนช่วยให้สามารถบูรณาการพัฒนาตนเองได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัส พรหมณะ (2565) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลแก่งอำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลแก่งอำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันเพราะบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีการแสวงหาความรู้ รู้จักหาแหล่งข้อมูลที่ทำให้พัฒนาตนเองได้ดี

5.2.3 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

จากการหาคำตอบตามสมมติฐานว่า ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ส่งสารและด้านข้อมูลข่าวสารไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารและปัญหาด้านผู้รับสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐทริกา ชุนประเสริฐ (2562) ได้วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าการเลือกรับรู้ข่าวสารและการเลือกจดจำข่าวสารจากช่องทางต่างๆของผู้รับสารส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลของการศึกษาวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. องค์กรควรพิจารณาปรับบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงานที่หน่วยงานปฏิบัติงาน โดยมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆให้บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโอนย้ายเข้ามาให้มีความรู้พื้นฐานก่อนปฏิบัติงาน
2. องค์กรควรสนับสนุนการศึกษาต่อ เพราะเมื่อบุคลากรมีความรู้ในระดับที่สูงขึ้นก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือเมื่อส่งสารไปยังผู้รับสารหน่วยงานนอกที่ส่วนมากเป็นเพศชาย
3. หากพบปัญหาหรือต้องการเสนอแนะก็สามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นข้อค้นพบได้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานต่างๆภายในองค์กรได้อย่างไม่จำกัดปัจจัยส่วนบุคคล

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นเพิ่มเติมที่เป็นปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร นอกเหนือจากตัวแปรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น เพื่อนร่วมงาน, บรรยากาศการทำงาน, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น

2. ควรพิจารณาวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่ช่วยตอบคำถามวิจัยได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยการเปรียบเทียบกับหน่วยงานราชการอื่น เพื่อให้ทราบถึง ปัญหาของความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นของการสื่อสารและแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ภายในองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงานต่อไป



บรรณานุกรม

References

- Argenti Paul A. (2012). *Corporate Communication (6th ed.)*. McGraw-Hill Education Publishers.
- Daniels Tom D and Spiker Barry K. (1997). *Perspectives on Organizational Communication (4th, Ed.)*. William C. Brown Publishers.
- Frank Allan D. and Brownell Judi L. (1989). *Organizational Communication and Behavior: Communicating to Improve Performance. (2nd ed.)*. Houghton Mifflin Harcourt School Publishers.
- McLagan Patricia A. (1989). Models of HRD Practice.
- Nadler Leonard and Wiggs Garland D. (1989). *Managing Human Resource Development*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ruben Brent D. (1984). *Communication and Human Behavior (2nd, Ed.)*. Macmillan Publishers.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis (3 rd ed.)*. New York: Harper and Row.
- Zaremba Alan Jay. (2006). *Organizational Communication. (2nd ed.)*. Thomson South-Western Publishers.

บรรณานุกรม

- เสนาะ ตีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โอภัส แก้วจำปา. (2547). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กรีช สืบสนธิ์. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัณวีร์ สุนทรศิริพจน์. (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิติมา สุรสสนธิ์. (2557). ความรู้ทางการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 5). จามจุรีโปรดักส์.

- จันต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- จันตรีร์ เกษมศุข. (2554). การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จู่ไรต์ตัน ลักษณะศิริ และ บาหยัน อิ่มสำราญ. (2548). ภาษากับการสื่อสาร. (พิมพ์ครั้งที่ 1). บริษัท พี.เพรส จำกัด.
- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. ม.ป.ท.
- ณัฐชุต วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์. (2545). องค์การกับการสื่อสาร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนพรรณ กุณาละสิริ. (2558). รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ฉัตรภาพ ชยธวัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. . สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม. สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2559). การบริหารทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มมูลค่า (พิมพ์ครั้งที่ 2). เดอะกราฟิก ชิสเต็มส์.
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงบประมาณและการเงิน. (ม.ป.ป.). กำหนดอำนาจหน้าที่.
<http://www.budgetfinance.police.go.th/duties.php>
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. (2547). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 135 ตอนที่ 33 หน้า 4.
- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2551). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 8. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). บริษัท เอ็กซ์เปอร์เนต จำกัด.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน). (วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต)สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). บริษัท ธนธัชการพิมพ์ จำกัด.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). . เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2546). การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. จุดทอง.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ. . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2527). การติดต่อสื่อสารขององค์การ.(พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่6). ทีพีเอ็น เพรส.
- สุธินี ฤกษ์ขำ. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ หลักการและการประยุกต์ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม. วี.เจ.พรีนติ้ง.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2537). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อของข้าราชการตำรวจ

สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการจัดทำสารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง: แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัญหาการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงาน งบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 9 ข้อ

ข้อมูลที่ได้รับนั้น ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลเป็นภาพรวม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 18 - 29 ปี

2. 30 - 39 ปี

3. 40 - 49 ปี

4. 50 - 60 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์รับราชการตำรวจ

1. ต่ำกว่า 2 ปี

2. 2 - 5 ปี

3. 6 - 9 ปี

4. 10 ปีขึ้นไป

6. ชั้นยศ

1. ชั้นประทวน

2. ชั้นสัญญาบัตร

ส่วนที่ 2 ระดับของปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงาน
งประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกเพียง

1 คำตอบเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ผู้ส่งสาร					
1. ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร					
2. ผู้ส่งสารไม่มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาที่สื่อสารจนขาดความน่าเชื่อถือ					
3. ผู้ส่งสารไม่ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสาร					
4. ผู้ส่งสารใช้คำพูด ท่าทางไม่เหมาะสมต่อผู้รับสาร					
ข้อมูลข่าวสาร					
5. ข้อมูลที่นำมาสื่อสารมีความซับซ้อน ไม่ชัดเจน					
6. ข้อมูลไม่มีการเรียงลำดับเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย					
7. ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ					
8. ข้อมูลถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ช่วงเวลาที่สื่อสาร บรรยากาศของการสื่อสาร					

ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ช่องทางการสื่อสาร					
9. ช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมกับข้อมูลข่าวสาร					
10. ช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมกับวัยของผู้รับสาร					
11. เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีเข้าถึงยาก ทำให้ล่าช้า					
12. ช่องทางการสื่อสารขาดความทันสมัย					
ผู้รับสาร					
13. ผู้รับสารสามารถไม่สามารถตีความเนื้อหาสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน					
14. ผู้รับสารไม่เปิดใจรับสาร และไม่ให้เกิดเกียรติผู้ส่งสาร					
15. ผู้รับสารขาดทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร					
16. ผู้รับสารไม่ซักถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของสาร					

**ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ
ตำรวจ สังกัดสำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกเพียง
1 คำตอบเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก
3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย
1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การฝึกอบรม					
17. หน่วยงานจัดฝึกอบรมความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ					
18. หน่วยงานพิจารณาลั่นกรองบุคลากรที่ส่งไปอบรมให้ตรงกับลักษณะงานที่ทำให้เกิดประโยชน์หลังการฝึกอบรม เช่น สำนักรวความต้องการบุคลากรก่อนฝึกอบรม, สำนักรวคุณสมบัติบุคลากรที่ส่งไปอบรม					
19. หน่วยงานจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อแก้ไขปัญหาทางงานปัจจุบัน					
การศึกษา					
20. หน่วยงานสนับสนุนการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
21. หน่วยงานสนับสนุนการศึกษางานใหม่ที่ต่างจากงานปัจจุบัน					
22. หน่วยงานจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำ					

การพัฒนา					
23. หน่วยงานมีระบบการประเมินการพัฒนาขีดความสามารถรายบุคคลเป็นระยะ					
24. หน่วยงานมีการฝึกอบรมบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีเพื่อพร้อมปรับตัวตามท้องครต้องการ					
25. หน่วยงานมีการพัฒนาสมรรถนะหลักให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยมีระบบพี่เลี้ยงสอนงานและให้คำปรึกษา					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ ร.ต.อ.หญิง นวอร โขครนไพศาล
วัน เดือน ปี เกิด	30 มีนาคม พ.ศ.2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บัญชีบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY