

การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ



นางสาว จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



COMMUNICATION COMPETENCE DEVELOPMENT FOR HIGH POTENTIAL OFFICIALS
IN THAI PUBLIC ORGANIZATIONS

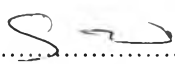
Miss Jirawan Wongdokmai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Speech Communication
Department of Speech Communication and Performing Arts
Faculty of Communication Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2008
Copyright of Chulalongkorn University

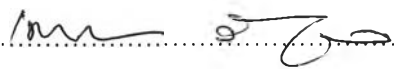
512217

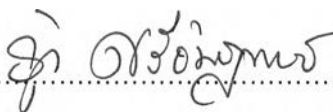
หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากร ที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ
โดย	นางสาวจิราวรรณ วงศ์ดอกไม้
สาขาวิชา	วาทวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอัษฎาพร

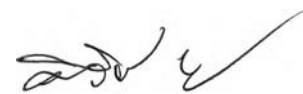
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

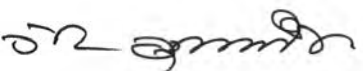

..... คณบดีคณะนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยুবล เบญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์านุกูล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอัษฎาพร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย อุตสาหจิต)

จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ : การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มี
ศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ. (COMMUNICATION COMPETENCE DEVELOPMENT
FOR HIGH POTENTIAL OFFICIALS IN THAI PUBLIC ORGANIZATIONS) อาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ. ดร. รุ่ง ศรีอัมภพร, 127 หน้า.

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสถานภาพ ศึกษา
กระบวนการพัฒนา และค้นหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพความสามารถในการสื่อสารของ
บุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการที่เข้าร่วมในระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (High
Performance and Potential System – HiPPS) จำนวน 96 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็น
ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 85 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ข้อมูลเพิ่มเติม
จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ดูแลระบบ HiPPS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กรรัฐประเมินตนเองว่า มีความสามารถในการ
สื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาประเมินว่า
ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงมีความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลอยู่ในระดับดีมาก ส่วน
ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มและองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
2. การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในองค์กรรัฐ มุ่งเน้นที่การสื่อสารด้านการพูด
การทำงานเป็นทีม การนำเสนอผลงาน และการฝึกทักษะการใช้ภาษาโดยเฉพาะการใช้
ภาษาอังกฤษ
3. ความสามารถในการสื่อสารที่บุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐควรได้รับการพัฒนา
ได้แก่ การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการ การใช้
ภาษาอังกฤษ และการเขียนหนังสือราชการ

ภาควิชา วาทยาศาสตร์และสื่อสารการแสดง
สาขาวิชา วาทยาศาสตร์
ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนิสิต..... จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้
ลายมือชื่อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก..... รุ่ง ศรีอัมภพร
ลายมือชื่อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

#5084672028 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEYWORDS : THAI PUBLIC ORGANIZATIONS/ COMMUNICATION COMPETENCE/
HIGH POTENTIAL OFFICIALS

JIRAWAN WONGDOKMAI: COMMUNICATION COMPETENCE
DEVELOPMENT FOR HIGH POTENTIAL OFFICIALS IN THAI PUBLIC
ORGANIZATIONS. ADVISOR: ROONG SRIUSSADAPORN, Ph.D., Asst. Prof.
127 pp.

This survey research aims at examining the competency levels of high potential government officials' communication competence. In addition, the researcher investigated the development process of communication competence in the High Performance and Potential System (HiPPS) operated in Thai public organizations. Possible directions for enhancing HiPPS participants' communication competence were also explored. The researcher utilized questionnaire and interview techniques as research instruments to collect quantitative and qualitative data from 96 HiPPS participants, 85 superiors , and the HiPPS committees.

Results of the study indicated that:

1. Sampled HiPPS participants evaluated their competency level of communication as moderately proficient. Meanwhile, the sample group of their superiors reported their HiPPS subordinates' communication competence as highly proficient at the individual level , but as moderately proficient at the group and organizational levels
2. The development of communication competence within HiPPS program was found to be central on speaking skill, team-building, presentation skill, and English language skill.
3. The findings of this research suggest that areas for future communication competence development for HiPPS participants include conflict resolution and negotiation skill, management communication skill, English language skill, and writing skill for official documents.

Department : Speech Communication and Performing Arts.

Field of Study : Speech Communication

Academic Year : 2008

Student's Signature Jirawan Wongdokmai

Advisor's Signature RS

Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถือเป็นความสำเร็จในการศึกษาอีกขั้นหนึ่งของผู้วิจัย ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคคลอันเป็นที่เคารพและนับถือหลายท่าน ท่านแรก ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีธัญญาพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเป็นกำลังใจให้แก่ผู้เขียน อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย สำหรับคำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต กรรมการวิทยานิพนธ์ที่น่ารักและทำให้ผู้เขียนมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากขึ้น

ผู้เขียนขอขอบคุณคณาจารย์และบุคลากรในภาควิชาและสื่อสารการแสดงผลต่างๆ ท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ และให้ความเมตตากรุณา ตลอดจนยินดีให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอตลอดระยะเวลาสองปีการศึกษา

ขอขอบคุณสาขาวิชาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ทำให้มีโอกาสรู้จักเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ ที่น่ารักทุกคน ถึงพวกเรามีความแตกต่างกันมากมายแต่เราก็สามารถเป็นหนึ่งเดียวกันได้ดี ขอขอบคุณในความเป็นเพื่อนที่มีให้กัน

อีกทั้งวิทยานิพนธ์เล่มนี้คงจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ หากขาดความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างทุกองค์กร ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร.ปิยวัฒน์ ศิวรักษ์ คุณกมลวรรณ สัตยายุทธ์ คุณบุรณี ศุภศิลป์ และผู้ประสานงานระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงทุกท่านที่ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และน้องสาวที่มอบความรัก ความปรารถนา ความห่วงใย และเป็นแรงใจสำคัญในการสนับสนุนผู้เขียนในทุกด้านๆ เสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 ปัญหำนำวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการคนเก่ง.....	6
2.2 แนวคิดเรื่องระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	13
2.3 แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์กร.....	16
2.4 แนวคิดเรื่องความสามารถทางในการสื่อสาร.....	19
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	29
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.4 การทดสอบเครื่องมือ.....	40
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4. ผลการวิจัย.....	48
4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	49

	ช
บทที่	หน้า
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	98
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	103
รายการอ้างอิง.....	105
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	109
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	116
ภาคผนวก ค แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการ ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	121
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์.....	125
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	127

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.2	แสดงประเด็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	33
3.3	ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ.....	35
3.4	ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ.....	36
3.5	ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ.....	37
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	49
4.2	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	51
4.3	แสดงสถานการณ์ในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำแนกตามระดับความสามารถในการสื่อสาร.....	53
4.4.1	แสดงสถานการณ์ตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล.....	54
4.4.2	แสดงสถานการณ์ตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม.....	56
4.4.3	แสดงสถานการณ์ตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร.....	57
4.5	แสดงสถานการณ์ในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำแนกตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสาร.....	58
4.5.1	แสดงสถานการณ์ตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล.....	65
4.5.2	แสดงสถานการณ์ตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม.....	68
4.5.3	แสดงสถานการณ์ตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร.....	70
4.6.1	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง.....	72
4.6.2	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง.....	73
4.6.3	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง.....	74

ตารางที่	หน้า	
4.7.1	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาของ ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการ สื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	75
4.7.2	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการ สื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	76
4.7.3	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรม ความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	77
4.8.1	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	78
4.8.2	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยการ ประเมินจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	79
4.8.3	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดด้อยของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	80
4.8.4	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดด้อยของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยการ ประเมินจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	81
4.8.5	แสดงพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยที่ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและ ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงแสดงความคิดเห็นตรงกัน.....	82
4.9	แสดงขั้นตอนและการดำเนินงานของระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	86
4.10	แสดงผลความสามารถในการสื่อสารที่ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงควรได้รับการ พัฒนาจากระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง.....	87
4.11.1	แสดงความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเกี่ยวกับความสามารถใน การสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม.....	89
4.11.2	แสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเกี่ยวกับ ความสามารถในการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม.....	90