การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ

นางสาว จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5 0 8 4 6 7 2 0 2 8

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 Speecch Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

512217

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ
โดย	นางสาวจิราวรรณ วงศ์ดอกไม้
สาขาวิชา	วาทวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ้ง ศรีอัษฎาพร

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ้ง ศรีอัษฎาพร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย อุตสาหจิต)

จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ : การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ. (COMMUNICATION COMPETENCE DEVELOPMENT FOR HIGH POTENTIAL OFFICIALS IN THAI PUBLIC ORGANIZATIONS) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ. ดร. รุ้ง ศรีอัษฎาพร, 127 หน้า.

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสถานภาพ ศึกษากระบวนการพัฒนา และค้นหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการที่เข้าร่วมในระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance and Potential System – HiPPS) จำนวน 96 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 85 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ดูแลระบบ HiPPS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กรรัฐประเมินตนเองว่า มีความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาประเมินว่าข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงมีความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มและองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในองค์กรรัฐ มุ่งเน้นที่การสื่อสารด้านการพูด การทำงานเป็นทีม การนำเสนอผลงาน และการฝึกทักษะการใช้ภาษาโดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษ

3. ความสามารถในการสื่อสารที่บุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการ การใช้ภาษาอังกฤษ และการเขียนหนังสือราชการ

ภาควิชา วาทวิทยาและสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนิสิต จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้
สาขาวิชา วาทวิทยา ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ปีการศึกษา 2551 ลายมือชื่ออ.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. Student's Signature Jirawan Wongdokmai

Field of Study : Speech Communication Advisor's Signature

Academic Year : 2008 Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถือเป็นความสำเร็จในการศึกษาอีกขั้นหนึ่งของผู้วิจัย ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคคลอันเป็นที่เคารพและนับถือหลายท่าน ท่านแรกผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ้ง ศรีอัษฎาพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเป็นกำลังใจให้แก่ผู้เขียน อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย สำหรับคำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต กรรมการวิทยานิพนธ์ที่น่ารักและทำให้ผู้เขียนมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากขึ้น

ผู้เขียนขอขอบคุณคณาจารย์และบุคลากรในภาควาทวิทยาและสื่อสารการแสดงทุกๆ ท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ และให้ความเมตตากรุณา ตลอดจนยินดีให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอตลอดระยะเวลาสองปีการศึกษา

ขอขอบคุณสาขาวิชาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ทำให้มีโอกาสรู้จักเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ ที่น่ารักทุกคน ถึงพวกเรามีความแตกต่างกันมากมายแต่เราก็สามารถเป็นหนึ่งเดียวกันได้ดี ขอบคุณในความเป็นเพื่อนที่มีให้กัน

อีกทั้งวิทยานิพนธ์เล่มนี้คงจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ หากขาดความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างทุกองค์กร ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร.ปิยวัฒน์ ศิวรักษ์ คุณกมลวรรณ สัตยายุทธ์ คุณบูรณี 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 ปัญหานำวิจัย..... 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

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	แสดงสถานภาพในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำแนกตามระดับความสามารถในการสื่อสาร	53
4.4.1	แสดงสถานภาพตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล	54
4.4.2	แสดงสถานภาพตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม	56
4.4.3	แสดงสถานภาพตามกลุ่มความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร	57
4.5	แสดงสถานภาพในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำแนกตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสาร	58
4.5.1	แสดงสถานภาพตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล	65
4.5.2	แสดงสถานภาพตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม	68
4.5.3	แสดงสถานภาพตามพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร	70
4.6.1	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง	72
4.6.2	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง	73
4.6.3	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเอง	74

ตารางที่		หน้า
4.7.1	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	75
4.7.2	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	76
4.7.3	แสดงผลการทดสอบปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	77
4.8.1	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	78
4.8.2	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยการประเมินจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	79
4.8.3	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดด้อยของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	80
4.8.4	แสดงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นจุดด้อยของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยการประเมินจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	81
4.8.5	แสดงพฤติกรรมที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยที่ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงแสดงความคิดเห็นตรงกัน	82
4.9	แสดงขั้นตอนและการดำเนินงานของระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	86
4.10	แสดงผลความสามารถในการสื่อสารที่ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงควรได้รับการพัฒนาจากระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	87
4.11.1	แสดงความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม	89
4.11.2	แสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม	90