

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร :  
กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

The Management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance:

A case study of Bangkok Metropolitan Administration

ชลิตา กิ่งการ<sup>1</sup> สุรภา ไถ้บ้านกวย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ภายในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เพื่อตอบแบบสอบถาม และ ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test (ANOVA) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ระดับตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และประสบการณ์ทำงาน 5- 10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 เมื่อทำการศึกษาเรื่อง การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า

คำสำคัญ : การจัดการการสื่อสาร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.44) ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.46) และด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่ง และด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ABSTRACT

The Independent Study on the Management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration; the objective of this study is to (1) To study the level of opinions on information communication management in order to increase the efficiency of personnel's performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration. (2) To study the differences between personal factors and information communication management in order to optimize personnel performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration. This study was a quantitative research. Moreover, the populations in this study were civil servants, permanent employees, temporary employees in the Bangkok Metropolitan Administration that knows the exactly number of population, therefore the researcher determines the sample size and sample selection method by using the Taro Yamane's calculation method for answering the questionnaire and use the online questionnaire as a tool to collect data. The confidence interval was determined at 95% and 5% error by a total sample size of 400 people. The descriptive statistics was applied in data analysis such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

In addition, inferential statistics were applied to t-test, F-test (ANOVA) and pair comparisons by Least Significant Difference (LSD) in this analysis method.

The results of this study showed that most of the samples were woman, with the number of 220 people, by representing 56.0% of samples, Moreover, the aged of males were between 31- 40 years in the number of 131 people, that were represented 32.8%, with high school bachelor's degree 224 people, or 56.0%. The work position level was permanent employees with the number of 185 persons or 45.9%. Furthermore, the work experiences were about 11 – 15 years by 119 persons or 29.5%. When the researchers has studied about the management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration, the results indicated that (1) the opinion level about the management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration, was in the highest level in overall ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.37 when considered in each aspect, it was found that the sender has become at the highest level ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.37), followed by the channel with the highest level ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.37), also, the message at the highest level ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.37) ,and the receiver at the highest level ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.37) respectively. (2) The results of the study on the differences between personal factors and the management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance: a case study of Bangkok Metropolitan Administration, indicated that individual factors in term of the differences of gender has been the same management of information communication to enhance the efficiency of personnel's performance. The difference of age educational level levels of position and personnel experience has been the difference management of information communication to enhancing the personnel's efficiency. Statistically significant at 0.05

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้ และ โลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็น

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2558)

ในปัจจุบันการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนของข้อมูลข่าวสารความรู้ และเทคโนโลยีอยู่เสมอ การสื่อสารมีหลายลักษณะหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นระดับการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบทางการ เช่น การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร การพูดคุยอย่างเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้ส่งต่อข้อมูลข่าวสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในการสื่อสารทั่วไปนั้น ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร หรือสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (แพมมาลา วัฒนเสียรสินธุ์, 2559)

ในระบบส่วนราชการ การสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่จะมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างตามสายการบังคับบัญชา กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาด้วย ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร ความเหมาะสมตามสถานการณ์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานและการจัดการภายในองค์กร ทั้งนี้ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรมีความผิดพลาด เกิดความล่าช้าขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันช่องทางการสื่อสารในสังคมมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแอปพลิเคชัน การพูดคุยผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือ การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านอีเมล เป็นต้น ซึ่งช่องทางการสื่อสารเหล่านี้ทำให้คนในองค์กร มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรลดน้อยลง ดังนั้น บุคลากรจึงขาดโอกาสที่จะปรับตัวและเรียนรู้ถึงลักษณะนิสัยหรือการแสดงออกของผู้รับสารว่าเป็นอย่างไร ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้ และการไม่เข้าใจคุณลักษณะของผู้รับสาร มีผลต่อการสื่อสาร ทั้งในด้านการเลือกใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่ใช้ ช่องทางการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร การเลือกสื่อที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อ ทำให้เกิดการคาดเดาความหรือตีความหมายผิดไปจากความเป็นจริง นอกจากนี้ยังมีความผิดพลาด ที่เกิดจากหนังสือราชการคำสั่งที่พิมพ์ผิดส่งหนังสือราชการมาซ้ำซ้อนกันทำให้เกิดความสับสน ในการปฏิบัติตามคำสั่งที่มากับหนังสือทำให้งานเกิดความผิดพลาดในเนื้องาน และปฏิบัติงานล่าช้า จากปัญหาที่กล่าวมา หากบุคลากรในองค์กรละเลยและไม่เห็นความสำคัญของปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคลเหล่านั้น ปัญหาเล็ก ๆ ที่เกิดขึ้นก็อาจขยายขอบเขตออกไปเป็นปัญหาในระดับองค์กรในที่สุด การแก้ไขปัญหาที่จะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัย สนใจศึกษา การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารและแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำผลการ ศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาจากการบูรณาการกรอบแนวคิด ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร 3. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ภายในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 68,478 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการที่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอนตามวิธีของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 398 คน ในการทำวิจัย ขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าค่าที่คำนวณ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอบังเอิญ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ภายในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการทำวิจัย เดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่องการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

3. สามารถนำผลจากการวิจัยนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารให้เกิดประสิทธิภาพ และประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีการจัดการสื่อสารภายในองค์กร

กรีซ สิบสนธิ (2537, หน้า 64) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้ และ โต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ผู้รับสาร(ผู้ฟัง ผู้อ่าน) จะเป็นผู้ตีความ กำหนดความหมาย สิ่งที่เขาได้ยินได้เห็น "ได้รับรู้บางครั้งจึงพูดกันว่า "ผู้รับสาร คือ ผู้กำหนดสาร" คนฟังหลายคนก็จะตีความออกไปหลายทาง (เข้าใจไม่ตรงกัน) ซึ่งเป็นอุปสรรค หรือ ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเสมอ ผู้ส่งสารจึงต้องระมัดระวังในการเสนอสาร โดยปรับให้เหมาะกับผู้ฟัง แต่มิได้หมายความว่าต้องแก้ไขสาระเป็นการเอาใจผู้ฟัง ส่วนการสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

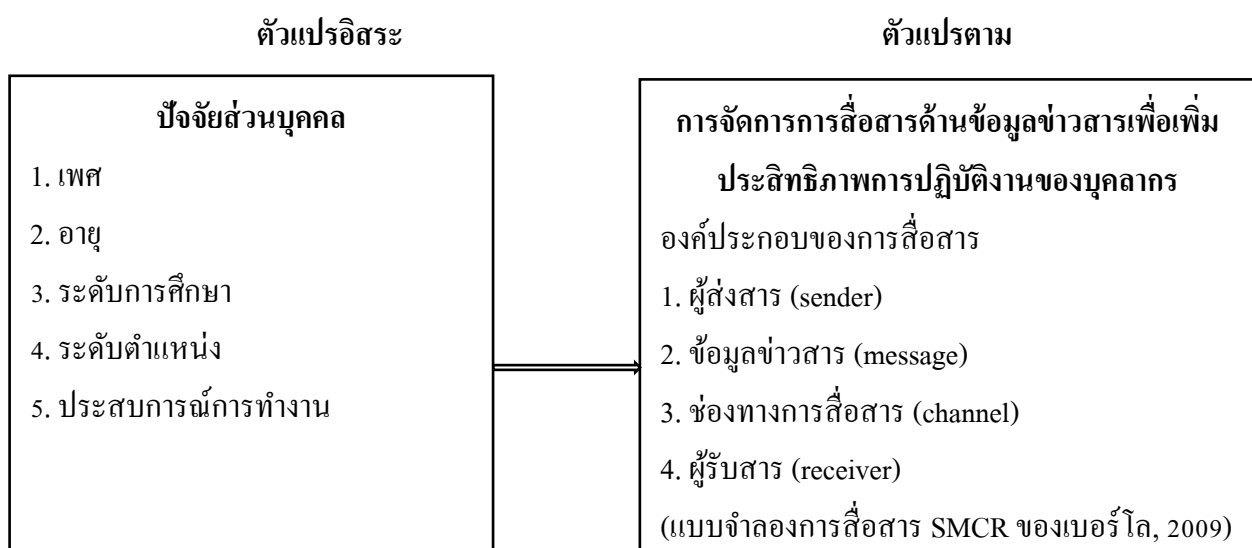
### แบบจำลองการสื่อสารของเดวิดเบอร์โล

ทฤษฎีได้พยายามแก้ไขปัญหาของแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงลักษณะที่ (static) มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การสื่อสารในความเป็นจริงจึงได้เริ่มแนวคิดที่มองการสื่อสารในแง่ของ "กระบวนการ" (process) ขึ้น กล่าวคือ การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยองค์ประกอบหนึ่งไม่สามารถแยกออกจากองค์ประกอบอื่น ๆ ได้

เดวิด เบอร์โล (David Berlo) ได้พัฒนาแบบจำลองตามแนวคิดเชิงกระบวนการ (process model) ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) องค์ประกอบทั้ง 4 มีปฏิสัมพันธ์กันในกระบวนการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะทางการสื่อสารทัศนคติและความรู้ในเรื่องที่สื่อสารและระบบสังคมและวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อวิธีและเนื้อหาการสื่อสารตลอดจนการตีความหมายของสาร สารที่ถูกถ่ายทอดประกอบด้วยเนื้อหาสาร องค์ประกอบสาร การจัดเรียงสาร โครงสร้าง และรหัส ส่วนช่องทางในการสื่อสารประกอบด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าอัน ได้แก่ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส บางช่องทางอาศัยการได้ยิน เช่น วิทยุ บางช่องทางใช้การเห็น เช่น หนังสือพิมพ์ และบางช่องทางสามารถสร้างการรับรู้สารได้มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรทัศน์ใช้การเห็น และการได้ยิน ส่วนสื่อกิจกรรม เช่น การสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัย พนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งการเห็น การได้ยิน และการสัมผัสอุปกรณ์

เบอร์โล เน้นว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบโดยปราศจากจุดเริ่มต้นจุดสิ้นสุดหรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอนทุกองค์ประกอบมีผลกระทบต่อกัน เช่นถ้าผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่สื่อสารย่อมมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดสารให้ผู้รับสารเข้าใจได้

### กรอบแนวคิดการวิจัย



กรอบแนวคิดการวิจัย การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้
2. อายุที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้
4. ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้
5. ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ภายในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list)  
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต



### 3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test และ ANOVA (One way Analysis of Variance)

### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ระดับตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และประสบการณ์การทำงาน 5- 10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร

#### ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นภาพรวม ดังนี้

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ด้านผู้ส่งสาร (sender)	4.23	0.46	มากที่สุด
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร (message)	4.26	0.46	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร(channel)	4.24	0.44	มากที่สุด
4. ด้านผู้รับสาร (receiver)	4.23	0.43	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 1 พบว่า การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.44)

ถัดมาด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.43) และด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

## ตาราง 2

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านผู้ส่งสาร (sender)	ด้านข้อมูล ข่าวสาร (message)	ด้านช่องทางการ สื่อสาร (channel)	ด้านผู้รับสาร (receiver)	รวม
เพศ	t-Test =-0.392 sig =0.695 ไม่แตกต่างกัน	t-Test =0.165 sig =0.869 ไม่แตกต่างกัน	t-Test =-0.542 sig =0.588 ไม่แตกต่างกัน	t-Test =-0.772 sig =0.441 ไม่แตกต่างกัน	t-Test =-0.010 sig =0.992 ไม่แตกต่างกัน
อายุ	Anova =122.81 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =90.33 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =101.53 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =101.76 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =139.93 sig =0.000* แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	Anova =37.51 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =38.04 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =37.76 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =40.45 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =46.69 sig =0.000* แตกต่างกัน
ระดับตำแหน่ง	Anova =58.33 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =45.32 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =43.10 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =40.51 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =60.64 sig =0.000* แตกต่างกัน
ประสบการณ์ การทำงาน	Anova =71.49 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =45.01 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =50.62 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =40.52 sig =0.000* แตกต่างกัน	Anova =65.34 sig =0.000* แตกต่างกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่ง และด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.46$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.44$ ) ถัดมาด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.43$ ) และด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.46$ ) ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

#### ด้านผู้ส่งสาร (sender)

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวมด้านผู้ส่งสาร (sender) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เข้าใจเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับสาร วางแผนการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ส่งข้อมูลข่าวสารได้ตามเวลาที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับ ชุดิกานต์ วงศ์เกษ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ และประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร

ชนชาติ จำกัด (มหาชน) จากผลการ ศึกษาพบว่าบุคลากร มีทัศนคติต่อการสื่อสาร ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร สื่อที่ใช้สื่อสารภายใน องค์กร ได้แก่ โทรศัพท์ กล้องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารของบุคลากร อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Hutagalung,I (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หน้าที่ของการสื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อการจัดการความขัดแย้ง พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจะมีประสิทธิภาพ มากขึ้น โดยเข้าใจเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับสาร วางแผนการสื่อสารได้ อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### **ด้านข้อมูลข่าวสาร (message)**

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวมด้าน ข้อมูลข่าวสาร (message) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เนื้อหาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารได้ และมีความเป็นปัจจุบันของ ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ Buhmann, A., et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินและการวัดผลการสื่อสาร: เชื่อมโยงการวิจัยสู่การปฏิบัติ พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติในวงกว้างจะ สะท้อนให้เห็นภาพที่ ชัดเจนเกี่ยวกับสถานะของการปฏิบัติจริงที่ได้ผลอย่างครอบคลุม อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ชวลีวรรณ สุวิสุทธิ และ สุนทรี ศักดิ์ศรี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเท ในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้งาน สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับมาก

### **ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel)**

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวม ด้าน ช่องทางการสื่อสาร (channel) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เสนอข้อมูลข่าวสารใน หน่วยงานแบ่งตามสายการบังคับบัญชา กำหนดช่องทางคู่ขนาน สำหรับการส่งหนังสือที่เป็นทางการ และพัฒนา ช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ อภิศักดิ์ อัจฉนันท์ และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางและ ลักษณะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมมีผลต่อการทำงาน และความสามารถของผู้รับสารอีกด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2563) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง

รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ทัศนศึกษา สำนักงานบริหารนี้สาธิตพบ ว่า รูปแบบการสื่อสาร ควรมีการเลือกช่องทางการสื่อสารได้เหมาะสมส่งผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

### ด้านผู้รับสาร (receiver)

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: ทัศนศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวได้ว่า ภาพรวมด้าน ผู้รับสาร (receiver) อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา ทักษะและความสามารถอย่างสม่ำเสมอ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ซึ่งสอดคล้องกับ อภิศักดิ์ อัจฉรินทร์ และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ผลกระทบของการติดต่อ สื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงาน ไอทีเขตกรุงเทพฯ พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมการมี โครงสร้างทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ชุติวรรณ สุวิสุทธิ และสุนทร ศักดิ์ศรี (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารใน องค์กรและความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า การปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้การสื่อสารข้ามสายงานและด้านการ สื่อสารจากบนลงล่าง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: ทัศนศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร (sender) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปฏิบัติตามระเบียบของการสื่อสารใน องค์กร หากองค์กรใดมีการปฏิบัติตามระเบียบของการสื่อสารในองค์กรอย่างชัดเจนจะทำให้การ ประสานงานในการทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร (message) พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม องค์กร ใดที่มีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้บุคลากรสามารถเข้าใจและรับทราบในสารนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ลด ข้อผิดพลาด ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น

3. ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel) พบว่า รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการสื่อสารอย่างเพียงพอ ดังนั้นองค์การควรจัดให้มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการสื่อสารอย่างเหมาะสม เช่น อินเทอร์เน็ต ตัวขยายสัญญาณ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น

4. ด้านผู้รับสาร (receiver) พบว่า รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่และความรับผิดชอบได้ดี ควรมีการให้คำแนะนำเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารให้สามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่และความรับผิดชอบได้ดี เข้าใจเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ได้ตรงกัน ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อสามารถกำหนดกลยุทธ์ และตอบสนองในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

2. ควรทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของหน่วยงานอื่น ที่นอกเหนือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร

### เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติกานต์ วงศ์เกษ. (2555). *การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรประจำสาขาธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชุตีวรรณ สุวิสุทธิ. และ สุนทรี ศักดิ์ศรี. (2561). *การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในองค์กรและความทุ่มเทในการทำงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วารสารราชพฤกษ์. ปีที่ 16 ฉบับที่ 1, หน้า 98-106.
- พนิดา เกรียงทวิทรัพย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:กรณีศึกษา สำนักบริหารหนี้สาธารณะ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูในเด็ค แสตนด์การ์ด เทอร์มินอล จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร และการพัฒนาทักษะ. ค้นเมื่อ วันที่ 18 กันยายน 2564

จาก <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-kar-suxsar>)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.(2558) *หลักสูตรภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร* ค้นเมื่อ วันที่ 18 กันยายน 2564 จาก <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-kar-suxsar>)

อภิศักดิ์ อัจฉนนท์. และ อภริดา สุทธิสานนท์ (2559). *ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพฯ.* วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. ปีที่ 6 ฉบับที่ 3, หน้า 101-110.

Buhmann, A., Likely, F., & Geddes, D. (2018). Communication evaluation and measurement: connecting research to practice. *Journal of Communication Management.*

David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication.* New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Hutagalung, I.(2017). The function of interpersonal communication in conflict management organization. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 33, p. 00009) EDP Sciences.