

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Guidelines for Developing Communication Skills to Increase Work Efficiency
of Support Personnel School of Law, Khon Kaen University

กัญญาพัชร อักษรศรี

Gunyapat Aksornsee

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Khon Kaen University

Corresponding Author, Email: gunyapat1615@gmail.com

Received 28/02/2024 | Revised 05/03/2024 | Accepted 05/03/2024

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะการสื่อสารในปัจจุบันของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค การสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 34 คนโดยใช้เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีทักษะการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.30$) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยการพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$)

คำสำคัญ: การพัฒนา; ทักษะการสื่อสาร; ประสิทธิภาพ

Abstract

The purposes of this research are to: 1) study the current communication skill level of support personnel at the School of Law, Khon Kaen University; and 2) study the problems, obstacles, and communication of support personnel at the school of Law, Khon Kaen University. It is quantitative research. Data were collected from a population of 34

people using a research tool, namely a questionnaire. The data were analyzed using percentages, the mean, and the standard deviation. The research results found that personnel have overall communication skills at a high level ($\mu = 3.78$). Personnel have opinions about obstacles that affect communication efficiency. Overall, it was at a high level ($\mu = 3.69$). Personnel have opinions on ways to develop communication skills through training. Overall, they were at a moderate level ($\mu = 3.32$). Personnel had their opinions about ways to develop communication skills by studying. The overall level was moderate ($\mu = 3.30$). Overall, it was at a high level ($\mu = 3.69$).

Keywords: Development; Communication Skill; Efficiency

บทนำ

การบริหารองค์กรให้สามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ จะต้องอาศัยการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่มีความชัดเจน เพื่อควบคุมบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้เองทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรภายในองค์กรถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจึงจำเป็นต้องทักษะในการสื่อสารที่ดีเพื่อที่จะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด (พัฒนา แสงมณีโคตร, 2561)

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร และการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร (นิภาพรณ โสพัฒน์, 2562) ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร การสื่อสารของมนุษย์เป็นพฤติกรรมซึ่งมีลักษณะสำคัญประการหนึ่ง คือการกำหนดรู้ความหมายร่วมกัน การสื่อสารจะมีประสิทธิผลเพียงใด ผู้สื่อสารต้องมีทักษะในการป้อนกลับข้อมูลเพื่อให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด และเพื่อให้ผู้รับสารมีความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด

เนื่องด้วยฝ่ายสนับสนุนงานวิชาการ คณะนิติศาสตร์นั้น มีภารกิจ คือ การดำเนินการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของนักศึกษาภายในคณะ อาทิเช่น ให้คำปรึกษาในเรื่องการลงทะเบียน รับคำร้อง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงเป็นคนกลางในการติดต่อระหว่างอาจารย์และนักศึกษา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ทักษะการสื่อสารที่ดี คือ สามารถสื่อสารกับนักศึกษาให้เข้าใจ และรับทราบวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และบุคลากรควรจะต้องมีการเลือกใช้คำพูดที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ รวมไปถึงการรับสาร - ส่งสาร เพื่อส่งเรื่องต่อไปยังอาจารย์ หรือฝ่ายงานอื่น ๆ ดำเนินการต่อที่จะต้องสื่อสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงประเด็น เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วทักษะการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กรก็เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่จะทำให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดีและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เนื่องจากก่อนที่จะสื่อสารกับคนภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเริ่มจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารภายในองค์กรให้ดีขึ้น สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญตามแนวคิดของเบอร์โล มี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่ง

สาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (ณฐอร กิตติลาภิน, 2560) ซึ่ง 4 องค์ประกอบนี้มีความสำคัญต่อการสื่อสาร

ด้วยในปัจจุบันนี้ระบบการให้บริการเพื่อช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีด้วยกันหลายไม่ว่าจะเป็นช่องทางออนไลน์ สำนักงาน หรือแม้กระทั่งการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเมื่อเทียบจำนวนบุคลากรกับจำนวนนักศึกษานั้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีจำนวนน้อยกว่านักศึกษาค่อนข้างมาก ซึ่งในการให้คำปรึกษานักศึกษาแต่ละคนนั้นจะใช้เวลาค่อนข้างนาน เพราะบางครั้งนั้นได้มีการสื่อสารและเข้าใจปัญหาไม่ตรงกับนักศึกษา และในบางกรณีอาจจะต้องเจอกับนักศึกษาที่ไม่ค่อยพอใจกับการบริการ หรืออาจใช้คำพูดไม่ค่อยเหมาะสมนัก บางปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษานั้น ทางคณะนิติศาสตร์ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้ได้ จนส่งผลให้นักศึกษาเกิดความไม่พอใจในตัวบุคลากร ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาี้เหตุการณ์ที่ต้องเจอกับนักศึกษาในลักษณะข้างต้นค่อนข้างมาก จนส่งผลให้บุคลากรอาจใช้น้ำเสียงที่ไม่ดีกลับไปบ้าง จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาต่อไปว่าบุคลากรจะมีวิธีอย่างไรในการพูด การสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจ หรือในกรณีที่ต้องส่งเรื่องต่อไปยังฝ่ายงานอื่น ๆ บุคลากรจะมีวิธีการประสานงานและสื่อสารอย่างไรให้ทุกฝ่ายเข้าใจและรับทราบปัญหาได้ตรงกัน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้เองจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาระดับทักษะการสื่อสาร ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้สามารถรับมือได้กับทุกสถานการณ์ที่อาจจะต้องเจอในอนาคต โดยผลของการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในอนาคตได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 34 คน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กลุ่ม/งาน	จำนวน (คน)
กลุ่มภารกิจด้านการบริหารจัดการ	20
กลุ่มภารกิจด้านวิชาการและวิจัย	14
รวม	34

โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด 34 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยสร้างตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่ให้เลือกเติมเครื่องหมาย (✓) หน้ากลุ่มข้อความที่กำหนดให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริง ประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นคำถามที่ประยุกต์มาจากงานวิจัยของ เบญจวรรณ นิवासานนท์ (2552) ใช้ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งดัดแปลงมาจากส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเพิ่มเติม เรื่องอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) (นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2565)ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 1.00

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะศึกษาและติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจาก บุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่บุคลากรเพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูล

3.3 ติดตามผลและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

4. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับ อุปสรรค การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยมีการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งแปลผลแต่ละระดับค่าคะแนนตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997) ดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง มีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง มีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง มีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง มีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง มีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า บุคลากรมีทักษะการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับทักษะมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ความสามารถในการรับรู้ ตีความ รวมถึงสามารถทำความเข้าใจกับสารที่ได้รับมาอย่างครบถ้วนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) ข้อที่ 4 ความสามารถในการรับมือ และชี้แนะแนวทาง ในสถานการณ์ที่ผู้รับสารไม่เข้าใจในสารที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) และ ข้อที่ 5 ความสามารถในการใช้เหตุผล และคำพูดที่เป็นกลางในการสื่อสาร ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) รองลงมา ข้อที่ 1 ความสามารถในการใช้ภาษา มีความเหมาะสม ถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$) และน้อยที่สุด ข้อที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจในสารที่ต้องการจะสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$)

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความ

คิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อที่ 7 การที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารตีความหมายของสารที่ได้รับแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) และข้อที่ 8 การส่งสารในเวลาที่เหมาะสมมากเกินไปทำให้ผู้รับสารมีเวลาไม่พอที่จะอ่านและตีความสารได้อย่างถี่ถ้วนและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) รองลงมา ข้อที่ 6 การใช้ภาษาหรือคำที่คลุมเครือ มีหลายความหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของท่าน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$) และน้อยที่สุด ข้อที่ 9 ผู้ที่มีสถานภาพระดับต่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิผลมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$)

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าบุคลากรมีทักษะการสื่อสารของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับทักษะมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ความสามารถในการรับรู้ ตีความ รวมถึงสามารถทำความเข้าใจกับสารที่ได้รับมาอย่างครบถ้วนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) ข้อที่ 4 ความสามารถในการรับมือและชี้แนะแนวทาง ในสถานการณ์ที่ผู้รับสารไม่เข้าใจในสารที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) และข้อที่ 5 ความสามารถในการใช้เหตุผล และคำพูดที่เป็นกลางในการสื่อสาร ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) รองลงมา ข้อที่ 1 ความสามารถในการใช้ภาษา มีความเหมาะสม ถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$) และน้อยที่สุด ข้อที่ 3 ความรู้ความเข้าใจ ในสารที่ต้องการจะสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิสสาร เศรษฐวรานกูร (2549) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร คือ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) ภาษาคำพูด และท่าทางที่เหมาะสม เนื้อหาสาระ (Context) ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and Consistency) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) และความแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) การสื่อสารควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้แก่ ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่ม หรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพราะแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน นั่นคือหากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ช่องทางการสื่อสารด้อยคุณภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร พฤติกรรมการสื่อสารย่อมด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกองค์ประกอบในการสื่อสารย่อมมีความสำคัญ และสัมพันธ์กับการสื่อสารจึงจะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

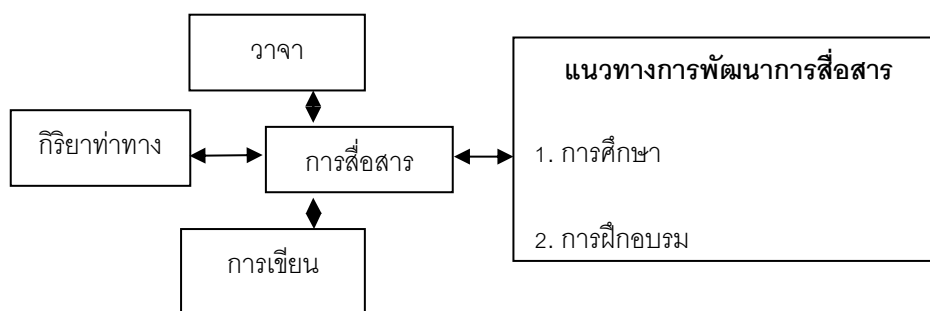
2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อที่ 7 การที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารตีความหมายของสารที่ได้รับแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) และข้อที่ 8 การส่งสารในเวลาที่เหมาะสมมากเกินไปทำให้ผู้รับสารมีเวลาไม่พอที่จะอ่านและตีความสารได้อย่างถี่ถ้วนและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) รองลงมา ข้อที่ 6 การใช้ภาษาหรือคำที่คลุมเครือ มีหลายความหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของท่าน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$) และน้อยที่สุด ข้อที่ 9 ผู้ที่มีสถานภาพระดับต่างกันระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิผลมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$) จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสโนม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรหอสมุดกลาง จำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารและตัวข่าวสารตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชูติระ ระบอบ และพิษณุ วรรณกุล (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวม ระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ในส่วนของผู้ส่งสารมากที่สุด ผู้ส่งสาร ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งคำพูดและ ทำทางการเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารที่ดีควรมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญตามแนวคิดของเบอร์โล ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (ณฐอร กิริติลาภิน, 2560) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัป รัตนันท์ หนองใหญ่ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการ เปิดรับข่าวสารของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรม เดอะชายน์แอลต์วิลล่า ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร รองลงมาการสื่อสารแบบแนวทแยง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวนอนจะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนก ต่าง ๆ ได้ รวมถึงงานวิจัยนี้ยังมีสอดคล้องกับงานวิจัยของกษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โยง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า การสื่อสารในองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นอย่างยิ่ง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โยง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดระบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้ต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรให้ความสำคัญกับลักษณะการไหลเวียนของข่าวสารในองค์กร วิธีการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยชน์จึงหะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อย มีความเร็วหรือช้าของการพูด การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้งการแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ และการ

สื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร โดยมุ่งเน้นแนวทางการพัฒนาจากการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสรุปดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

บทสรุป

บุคลากรมีทักษะการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อที่ 7 การที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารตีความหมายของสารที่ได้รับแตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) และข้อที่ 8 การส่งสารในเวลาที่กระชั้นชิดมากเกินไปทำให้ผู้รับสารมีเวลาไม่พอที่จะอ่านและตีความสารได้อย่างถี่ถ้วนและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) ดังนั้นคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรจัดอุปสรรคด้านการสื่อสาร บุคลากรควรมีการใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย พิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละปัจจัยเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเพิ่ม หรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพราะแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ 1.1) ผู้บริหารคณะนิติศาสตร์ ควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่บุคลากรใหม่ที่จะเข้ามาทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องภาระงานร่วมกัน และเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร 1.2) ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างน้อยคนละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน เช่น หลักสูตรสร้างพลังการสื่อสาร และจิตใจผู้อื่น หลักสูตรฝึกอบรม ทักษะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2. ด้านการศึกษา ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นให้แก่บุคลากร เป็นการเพิ่มพูนคุณวุฒิ และส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านการพัฒนา ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ ควรมีการสำรวจความต้องการ และความจำเป็นในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสนในการพัฒนาทักษะของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

คณะนิติศาสตร์ สามารถนำข้อมูลระดับทักษะการสื่อสารในปัจจุบันของบุคลากรสายสนับสนุน ข้อมูลปัญหา อุปสรรค ของทักษะการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้การสื่อสารยังไม่มีประสิทธิภาพ และสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย และมีความละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษมภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค. (2566). การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สีน ซาน คอนสตรัคชั่น จำกัด. *Journal of Modern Learning Development*. 8(3): 178-188.
- เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชุตริระ ระบอบ และพิชญ วรณกุล. (2564). การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 18(2): 14-26.
- จรัสโณม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โครงการวิจัยสถาบัน: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิภาพรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*. 1(3): 23-30.
- นิสากร เศรษฐวรานกุล. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา บริษัทมิตรชัย สมิโตโม อินชัวร์รันส์ จำกัด สาขาประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจวรรณ นิवासานนท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พัฒนา แสงมณีโคตร. (2561). หลักการของการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ยุคใหม่. *Journal of Modern Learning Development*. 3(2): 1-15.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรม เดอะชาयน์แอลด์วิลล่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Best, W. J. (1997). *Research in Education*. Boston MA.: Allyn and Bacon.