

การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา*

COMMUNICATION CONNECTION AFFECTING ADMINISTRATIVE
EFFECTIVENESS OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

สำรวย พยอมนใหม่

Samruay Payommai

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Pathumthani University, Thailand

E-mail: centotocen@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา 2) วิเคราะห์การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา 3) เสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา เป็นวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอย และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านผู้รับสาร ตามลำดับ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน 2) การติดต่อสื่อสาร พบว่า กระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

* Received April 20, 2022; Revised May 25, 2022; Accepted June 19, 2022



ปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 3) ส่งเสริมให้การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์กรมีการสื่อสารอย่างชัดเจนในทุกระดับงาน เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความกระชับ ทั้งการพูดและการเขียน ทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมารวดเร็วและถูกต้อง

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสาร, ประสิทธิภาพการบริหารงาน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study level of communication affecting the administrative effectiveness of local administrative organization in Nakhon Ratchasima province, 2) to study communication affecting the administrative effectiveness of local administrative organization in Nakhon Ratchasima province and 3) to present the development approach on communication affecting the administrative effectiveness of local administrative organization in Nakhon Ratchasima province. This research was mixed methodology research. The samples were 400 personnel of local administrative in Nakhon Ratchasima province. The instrument used in the study was a questionnaire and depth interview with 20 people organization and analyzed the data. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Regression analysis, Multiple linear regression and Correlation analysis. The research results revealed that: 1) level of communication affecting administrative effectiveness of local administrative organization in Nakhon Ratchasima province as a whole was at much level. By descending means were the following; Horizontal or Later communication aspect, Downward communication aspect and Upward communication aspect. 2) Communication found that process and communication connection model, receiver aspect and Upward communication aspect at statistically significant level of .05. and 3) Encourage the communication of members in the organization to be communicated clearly at all levels of work, appropriate to the situation both speaking and writing and make the results come out fast and accurate.

Keywords: Communication, Administrative Effectiveness, Local Administrative Organization

บทนำ

การสื่อสารนั้น จัดได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ ที่เป็นความจำเป็นเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค แม้การสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยทั้งสี่นั้นย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือแน่นอน มนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตนเอง และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม (เสนาะ ดีเยาว์, 2541) ซึ่งการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อจะกระจายข่าวสารและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันในการทำงานและความรู้สึกที่ดีในกรปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาก็คือก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม (team) การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานจะมีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี อีกทั้ง การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นกระบวนการรับ-ส่ง ข้อมูลแล้วถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อ สร้างความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิดเพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามความประสงค์ โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรจำนวนมากการสื่อสารภายในเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไป สู่ภายนอกองค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร



เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ สิ่งที่น่าสนใจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจ ทิศทางนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติเป็นไปแนวเดียวกัน การสื่อสารภายใน องค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงไปถึงภาพลักษณ์ ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย การสื่อสารถือเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความ จำเป็นสำหรับองค์กร เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ทุก ๆ กิจกรรมดำเนินไปโดยราบรื่น ลุล่วง การสื่อสารจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งการถ่ายทอด ความรู้ การประสาน การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรใน องค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นหนทางที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายได้ (บุหงา โพธิ์, 2557)

การสื่อสารที่ดี อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ด้วย แผนงานต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มี ประสิทธิภาพและ เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด การสื่อสารเป็น กลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงาน ร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของ ตนเองไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดี และมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย เพียงใดก็ไร้คุณค่า (ปิยพัทธ์ สีนบัวทอง, 2545) นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่าง กันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

การสื่อสารมีส่วนที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อองค์กรได้โดยเฉพาะองค์กร ขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนและมีบุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกันองค์กรดังกล่าว จำเป็นต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี เพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสื่อสารภายในองค์กรเป็น กระบวนการที่สำคัญเป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอกองค์กรขนาด ใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มี ความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษาอายุหน้าที่ความรับผิดชอบความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการ ยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้และเข้าใจทิศทางนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและ ปฏิบัติไปในแนวเดียวกันการสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้

ความสำคัญเพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรรวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นองค์การขนาดใหญ่ ได้รับการกระจายอำนาจ เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ มีวัฒนธรรมองค์การที่ถูกหล่อหลอมมาเป็นเวลานาน บรรยาการขององค์การที่ผสมผสานระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา และการบริหารงานยังคงมีลักษณะแบบดั้งเดิมที่ยึดถือปฏิบัติกันมานาน มีการสื่อสารในระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานทุกวัน และ เนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่ ในการทำงานจึงต้องมีความเกี่ยวข้องและพึ่งพากันอย่างมาก มีการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือกันทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กร (วุฒิสาร ตันไชย, 2557) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น น่าจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร จึงได้ทำการศึกษาการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลของการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากร คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มประชากรตามลักษณะภูมิศาสตร์ เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล โดยทำการวิจัยอำเภอที่อยู่



ทางทิศใต้ ติดกับจังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดนครนายก ได้แก่ อำเภอปากช่อง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอครบุรี ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 35 แห่ง จำนวนประชากร 2,362 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 35 แห่ง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร ของทาโร ยามาเน (Yamane. T., 1973) และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 5 เปอร์เซ็นต์ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยนำแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 คน และเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงปรับกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด จำนวน 20 คน แบ่งเป็นระดับบริหาร/หัวหน้างาน จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ จำนวน 15 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร 2) สาร 3) ช่องทางการสื่อสาร 4) ผู้รับสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารในแนวนอน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา 2) การสื่อสารและการมอบหมายงาน 3) การสร้างเครือข่าย 4) การบริหารจัดการเพื่อนร่วมงาน 5) ระเบียบวินัย 6) การติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการ 7) การจัดการสิ่งแวดล้อม 8) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง 9) ความซื่อสัตย์และการสื่อสาร 10) ความสามารถและการจัดการลูกค้า 11) แรงจูงใจ 12) การมอบหมายหน้าที่ 13) การสร้างจินตนาการ 14) การบริหารสวัสดิการ 15) การเป็นที่ปรึกษา 16) การตรวจสอบและสร้างนวัตกรรม

การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

3. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ

เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่ได้รับจากเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ออกแบบจะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่า ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ โดยกระบวนการตรวจสอบผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญที่สัมพันธ์กับเรื่องที่วิจัยโดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ทำการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item-objective congruence index) เป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรงต่อไป

2. การหาความเที่ยงตรง ของเครื่องมือ ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาค่าความเที่ยง จำนวน 30 ชุด

3. การวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด



4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเชิงปริมาณ ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นไปตามโครงสร้างตัวแปรที่ได้กำหนดไว้ กำหนดข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด โดยพัฒนาจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎี แนวคิดจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อการเลือกสรรตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กร มาใช้เป็นเกณฑ์ในการชี้วัดได้อย่างถูกต้อง และหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสาร

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

3. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) จากที่เก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามหลักการเชิงเนื้อหา และเหตุผลทางวิชาการโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 20 คน ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายวันเวลา และสถานที่สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอสัมภาษณ์เชิงลึกจากมหาวิทยาลัยโดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง ในขณะที่สัมภาษณ์มีการจดบันทึกข้อความสำคัญ และขออนุญาตบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง ภายหลังจากการสัมภาษณ์แต่ละรายเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำบทสัมภาษณ์นำมาถอดเทปรวบรวมประเด็นคำตอบต่าง ๆ และวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสรุปและใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนบทสรุปงานวิจัยในครั้งนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และแจกแจงตามประเด็นต่าง ๆ จากนั้นมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลภาคสนาม การถอดเทป ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสรุปรูป ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และการจดบันทึก นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลโดยภาพรวม

ผลการวิจัย

1. ระดับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านผู้ส่งสาร	3.51	0.42	มาก	2
2.	ด้านสาร	3.46	0.47	มาก	3
3.	ด้านช่องทางการสื่อสาร	3.56	0.39	มาก	1
4.	ด้านผู้รับสาร	3.39	0.43	ปานกลาง	4
รวม		3.49	0.22	มาก	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน



ผลการวิเคราะห์รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.69	0.56	มาก	2
2. ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.27	0.47	ปานกลาง	3
3. ด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน	4.02	0.46	มาก	1
รวม	3.62	0.26	มาก	

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา	4.18	0.42	มาก	2
2. ด้านการสื่อสารและการมอบหมายงาน	3.69	0.44	มาก	9
3. ด้านการสร้างเครือข่าย	4.21	0.52	มากที่สุด	1
4. ด้านการบริหารจัดการเพื่อนร่วมงาน	3.89	0.52	มาก	6
5. ด้านระเบียบวินัย	3.94	0.51	มาก	5
6. ด้านการติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการ	3.40	0.61	ปานกลาง	11
7. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.38	0.58	ปานกลาง	12
8. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	3.27	0.59	ปานกลาง	15
9. ด้านความซื่อสัตย์และการสื่อสาร	3.97	0.55	มาก	4
10. ด้านความสามารถและการจัดการผู้รับบริการ	3.78	0.50	มาก	10
11. ด้านแรงจูงใจ	3.24	0.47	ปานกลาง	16
12. ด้านการมอบหมายหน้าที่	4.02	0.46	มาก	3
13. ด้านการสร้างจินตนาการ	3.35	0.53	ปานกลาง	13

ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
14. ด้านการบริหารสวัสดิการ	3.81	0.46	มาก	7
15. ด้านการเป็นที่ปรึกษา	3.29	0.54	ปานกลาง	14
16. ด้านการตรวจสอบและสร้างนวัตกรรม	3.70	0.52	มาก	8
รวม	3.70	0.14	มาก	

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ระดับมาก 9 ด้าน และระดับปานกลาง 6 ด้าน

2. ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (multiple linear regression analysis- enter) ระหว่างกระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	3.689	.147		25.154	.000
ด้านผู้ส่งสาร(X_1)	.013	.016	.040	.802	.423
ด้านสาร (X_2)	.011	.015	.037	.724	.470
ด้านช่องทางการสื่อสาร(X_3)	.024	.017	.071	1.414	.158
ด้านผู้รับสาร(X_4)	.029	.016	.092	1.838	.046 *
ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง(X_5)	.002	.008	.012	.233	.816
ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_6)	.030	.015	.103	2.035	.024 *
ด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน(X_7)	.023	.015	.080	1.568	.118

R = 0.191 , R Square = 0.036, Adjuster R Square = .019

Std. Error of the Estimate = 0.13494 F = 2.113, Sig = 0.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.021 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (กระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) พบว่าคะแนนมาตรฐาน



ของกระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร (X_4) และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_6) มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) (Bata) มีค่าเท่ากับ .092, และ .103 โดยกระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (X_6) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) สูงสุด ส่วนด้านผู้รับสาร (X_4) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา (Y) ต่ำสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกระบวนการและรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร (X_1) (Sig = 0.423) ด้านสาร (X_2) Sig = 0.470) ด้านช่องทางการสื่อสาร (X_3) (Sig = 0.150) ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง (X_5) (Sig = 0.816) และด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน (X_7) (Sig = 0.118) โดยกระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 5 ด้านไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา (Y)

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา **ด้านผู้ส่งสาร** พบว่า ผู้ส่งสารควรมีการส่งสารตรงตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนไม่บิดเบือนข้อมูล ข้อเท็จจริง โดยมีการมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้ส่งสารเนื่องจากสามารถส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้โดยตรง **ด้านสาร** พบว่า การรับสารจากผู้ส่งสารจะการกระจายงานไปทันทีที่รับทราบเพื่อป้องกันความผิดพลาด มีความชัดเจนในการสื่อสาร และสามารถตรวจสอบได้ **ด้านช่องทางการสื่อสาร** พบว่า หน่วยงานมีการส่งเสริมช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร **ด้านผู้รับสาร** พบว่า ผู้รับสารมีการให้ความสำคัญต่อสารที่ส่งถึงรวมถึงทำความเข้าใจให้ถูกต้องเพื่อส่งผลต่อการปฏิบัติงานและกระจายอำนาจหน้าที่ไปในส่วนต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา **ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานให้ผู้ปฏิบัติงาน เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายขององค์กร มีความโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน **ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน** พบว่า หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการทำให้ฝ่ายบริหารทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติงานและมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน **ด้านการสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน** พบว่า องค์กรมีการประสานงานตามแนวนอนที่

เป็นมิตร ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของสมาชิก มีการส่งเสริมการทำงานแบบกลุ่มเพื่อลดภาระงานในระดับรายบุคคลและประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด นครราชสีมา ด้านความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา พบว่า หน่วยงานมีการสร้างทิศทางการบริหารงานขององค์กรในระยะยาวเพื่อให้บุคลากรได้เล็งเห็นถึงทิศทางการเติบโตขององค์กร และมีการสร้างความเชื่อมั่นด้านสวัสดิการ การบริการ และผลประโยชน์ที่จะได้กับให้แก่บุคลากร **ด้านการสื่อสารและการมอบหมายงาน** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานตามความสามารถของบุคลากร มุ่งเน้นผลประโยชน์ให้แก่บุคลากรและส่งเสริมการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร **ด้านการสร้างเครือข่าย** พบว่า หน่วยงานมีการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในเพื่อสร้างเครือข่ายในการติดต่อประสานงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร **ด้านการบริหารจัดการเพื่อนร่วมงาน** พบว่า ภายในองค์กรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานของบุคลากร มีการสร้างความรู้สึกลำคัญให้แก่สมาชิกในองค์กรและมีการมอบหมายความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติงาน **ด้านระเบียบวินัย** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการสร้างกฎระเบียบในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร สร้างความเท่าเทียม และส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือและเห็นความสำคัญในกฎระเบียบ **ด้านการติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการ** พบว่า ผู้บังคับมีการให้ความสำคัญกับการกระจายข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการทำให้บุคลากรมีการสื่อสารเข้ากันได้มากยิ่งขึ้น **ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าของทรัพยากรรอบตัว และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แล้วยังมีการควบคุมการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด **ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมค่านิยมขององค์กรและค่านิยมของตัวบุคคลที่จะสามารถส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรได้พร้อมสร้างข้อบังคับในการอยู่ร่วมกันของบุคลากรอย่างเคร่งครัด **ด้านความซื่อสัตย์และการสื่อสาร** พบว่า ภายในองค์กรมีการสื่อสารที่เป็นระเบียบสามารถตรวจสอบได้ว่ามีความถูกต้อง เป็นธรรม ต่อบุคลากรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ **ด้านความสามารถและการจัดการผู้รับบริการ** พบว่า ผู้บริหารมีการสร้างมาตรฐานการทำงานที่ดีภายใต้การฝึกทักษะ การอบรมมีระบบการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี และยังมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า **ด้านแรงจูงใจ** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการเรียนรู้ความเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรมุ่งเน้นความรู้สึกทางบวกของสมาชิกองค์กรเป็นหลัก เพื่อสร้างกำลังใจ **ด้านการมอบหมายหน้าที่** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการจัดการวางแผนในด้านการกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานตามความสามารถและความถนัด พร้อมจัดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ **ด้านการสร้างจินตนาการ** พบว่า หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและร่วมกันหาวิธีการ



แก้ไขปัญหการทำงาน **ด้านการบริหารสวัสดิการ** พบว่า ภายในองค์กรมีการจัดแบ่งงบประมาณในการจัดกิจกรรม สภาพแวดล้อม มีการวางแผนปรับปรุงภายในอยู่ตลอดเวลา **ด้านการเป็นที่ปรึกษา** พบว่า ผู้บริหารจะต้องมีการสร้างความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ปฏิบัติงานว่า การได้รับคำแนะนำจากผู้บริหารเป็นสิ่งที่ดีพร้อมกับเปิดโอกาสในการพัฒนาตนเองของสมาชิกในการทำงานผ่านการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และร่วมกันแก้ไขปัญหการทำงานอยู่เสมอ **ด้านการตรวจสอบและสร้างนวัตกรรม** พบว่า ภายในหน่วยงานมีการส่งเสริมและจัดการให้มีการตรวจสอบเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและส่งเสริมให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยี

อภิปรายผล

1. ระดับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.1 กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน ตามการศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม หน่วยงานมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.72 รองลงมา คือ ข้อคำถาม การสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากร โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กระดานบอร์ด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และการสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้จดหมาย หนังสือเวียนน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.47 (ณฐอร กิริติลาภิน, 2560)

1.2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ดังที่การศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า พบว่า พนักงานโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่ามีระดับการสื่อสารเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างพบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างอันดับแรกคือผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมากอันดับ 2 คือผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมากและผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (รัฐนันท์ หนองใหญ่, 2558)

1.3 ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ระดับมาก 9 ด้าน และระดับปานกลาง 6 ด้าน สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ บริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการโดยรวมของ โรงเรียนดังกล่าวอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยระดับ นักเรียนพบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีอิทธิพล ทางบวกต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเจตคติต่อการเรียนไม่มีอิทธิพล 3) ปัจจัยระดับครูพบว่า วุฒิการศึกษาประสบการณ์การสอนคุณลักษณะครูและพฤติกรรมการสอนไม่มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริหารงาน วิชาการรายห้องเรียนแต่วุฒิการศึกษาของครูมีอิทธิพลทางบวกต่อค่า สัมประสิทธิ์การถดถอย ของพฤติกรรมการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 4) ปัจจัยระดับ ผู้บริหารพบว่า พฤติกรรมการบริหารด้านการเป็นผู้นำด้านพฤติกรรมกระตุ้นใจและด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางบวกต่อค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารวิชาการรายโรงเรียนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประสบการณ์การบริหารและการฝึกอบรมทางการบริหาร ไม่มีอิทธิพล (ทรงยศ แก้วมงคล, 2555)

2. ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา การติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิผลการ บริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กระบวนการและ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ .05 ส่วนกระบวนการและรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านอื่นไม่มีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ ดังการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ให้ ระดับประสิทธิภาพ ติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน เว้นแต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 (ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว , 2556)



3. แนวทางการพัฒนารูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา 3.1) กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีการส่งเสริมให้กระบวนการสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กรที่มีความชัดเจน เหมาะสมกับสถานการณ์ ในรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความรับรู้อย่างรวดเร็วของข้อมูล แต่ทั้งนี้ ผู้ส่งสารเองจะต้องให้ความชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล/งาน ไม่ว่าจะเป็นจุดประสงค์ของงานกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบต่องาน และมักจะส่งเสริมให้มีการประสานงานผ่านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร 3.2) รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวข้องกับลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ มักจะมีข้อบกพร่องในงานที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแตกต่างกันออกไป ฉะนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสารก็จะต้องมีความรอบคอบในการกระจายข่าวสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร นอกจากนี้ ยังมีการติดต่อสื่อสารกันที่เหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้น หรือสายงานโครงสร้างขององค์กร เช่น การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และแนวตั้งต่าง ๆ จะต้องมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากในองค์กรหนึ่ง ๆ ประกอบไปด้วยรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์และการตัดสินใจของผู้ส่งสาร มีการสื่อสารอย่างชัดเจนในทุกระดับงาน สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา มีความกระชับ ทั้งการพูด เขียน ทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมารวดเร็วและถูกต้อง 3.3) ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีคุณลักษณะที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และคำนึงถึงประโยชน์ผู้รับบริการ และที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ก็คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงขององค์กรและผู้บริหาร ความอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้กับสมาชิกได้แสดงศักยภาพและพัฒนาตนเองภายใต้การให้คำแนะนำจากสมาชิกที่มีประสบการณ์ในองค์กร ฯลฯ ดังการศึกษาของ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรชงพร โกมลเสวิน ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งผลการวิจัยปรากฏ 3 รูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น ได้แก่ 1) การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันระหว่างนักการเมืองท้องถิ่นกับชาวบ้าน 2) การสื่อสารโดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และ 3) การประชุมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการเลือกรูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยเรื่องงบประมาณ ประสิทธิภาพของสื่อ ข้อดีและข้อเสียของสื่อ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนักการเมืองท้องถิ่น ความเหมาะสมของเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของชาวบ้าน ความ

สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสภาพปัญหาของท้องถิ่นนั้น ความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ความสะดวกและความพร้อมของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ระดับการศึกษาของกลุ่มเป้าหมาย และการเป็นสื่อที่สร้างความจดจำที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ส่วนอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น ได้แก่ อุปสรรคที่เกี่ยวกับผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรชชพร โกมลเสวิน, 2552)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1) ระดับการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา 1.1) กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1.2) รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1.3) ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา กระบวนการและรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 3) แนวทางการพัฒนารูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีการส่งเสริมให้กระบวนการสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กรที่มีความชัดเจน ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสารก็จะต้องมีความรอบคอบในการกระจายข่าวสาร สร้างความรับรู้ ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และคำนึงถึงประโยชน์ผู้รับบริการจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารโดยส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการสื่อสารยิ่งขึ้น สร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้อง ต่อประสิทธิผลการบริหารงานโดยวิธีการที่หลากหลายและต่อเนื่อง 2) ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ใกล้เคียงโดยรอบกับจังหวัดนครราชสีมาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหาร เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เสนาะ ตีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ชุติมนต์ สมบูรณ์แก้ว . (2556). ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ณฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา: โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรงยศ แก้วมงคล. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. ใน ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุหงา โพธิ์. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์ : การสื่อสารภายในองค์กร. Retrieved January 21, 2565, from <http://www.utcc.ac.th>
- ปิยพัทธ์ สีนบัวทอง. (2545). การสื่อสารกับการสร้างทีมงาน. วารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข., 20(2), 43-51.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชานน์ แอนด์ วิลล่า. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า กรุงเทพมหานคร.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรชชพร โกมลเสวิน. (2552). รูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 29(4), 41-53.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Yamane. T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.