



**การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**
**EXECUTIVE COMMUNICATION AFFECTING ADMINISTRATIVE
EFFECTIVENESS OF SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATIONS
IN SURAT THANI PROVINCE**

มูทิตา ภูระหงษ์^{*1}

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี

^{*} ผู้รับผิดชอบบทความ : muthita_2514@hotmail.com

Muthita Poorahong^{*1}

¹ Student-Doctor of Public Administration Program, Pathumthani University

^{*} Corresponding author: muthita_2514@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหารมีผลกับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 347,731 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คนและการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ นายอำเภอซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของแต่ละอำเภอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สำหรับ การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเลือกเข้า

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน 2) ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การนำองค์การ

Received : 4 March 2021

Revised : 21 June 2021

Accepted : 21 June 2021

Online publication date : 30 June 2021



การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์การดำเนินการ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การจัดการกระบวนการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการบริหารงานร้อยละ 78.10

คำสำคัญ : การสื่อสาร / ประสิทธิภาพ / การบริหารงาน

Abstract

The purposes of this research were to study 1) The level of people's opinion on communication of the administrators of the Subdistrict Administration Organizations in SuratThani Province 2) The level of administrative effectiveness of the subdistrict administration organizations in SuratThani Province and 3) The level of people's opinion on the executive communication, affecting the effectiveness of the administration of the subdistrict administration organizations in SuratThani Province. Population used in quantitative research 347,731 peoples sample was 384 employees in the of Sub-District Municipalities of SuratThani Province; The Population used in the qualitative research samples were 17 Executives of Districts in SuratThani Province. The tools used in the study were questionnaire for quantitative research and in-depth interviews for qualitative research. Data were then analyzed by means, standard deviation and multiple regression analysis.

It was found from the study that: Overall communication of the subdistrict administration organizations administrators was at a high level. Individually, it could be ranked from high to low as follows: Top-to-bottom communication style, Crossover communication style, Horizontal communication style and Bottom-up communication pattern, respectively. Overall effectiveness of the administration of the Subdistrict Administration Organization in SuratThani Province was at a high level. Individually, it could be ranked from high to low, as follows: organization leadership, human resource focus. action results Strategic planning, measurement, analysis, and knowledge management process management giving priority to service recipients and stakeholders, respectively.; The communication of the executives that affecting the effectiveness of the

administration of the subdistrict administration organization in SuratThani Province was able to predict the effectiveness of management by 78.10%.

Keywords: Communication / Effectiveness / Administration Organizations

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ยังไม่ได้มีการบังคับใช้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3) และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3) ซึ่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 กำหนดให้มีความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดไว้ในหมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แผนนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินมาตรา 78(3) กำหนดให้ “รัฐต้องกระจายอำนาจ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 : 21) นอกจากนี้แล้วในหมวด 14 ของด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 บัญญัติไว้ สรุปได้ว่า “รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย” (ราชกิจจานุเบกษา, 2550: 112-117)

การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ และเกิดขึ้นพร้อมกับการกำเนิดของมนุษย์ เมื่อสังคมขยายกว้างออกไปและมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็พัฒนาไปใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผู้บริหารในปัจจุบันนี้จึงต้องมีวิสัยทัศน์มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำงานและปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้อง

จากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง โดยสภาพปัญหาที่จะต้องทำการแก้ไขโดยด่วน ได้แก่



1) ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ปัญหาเกี่ยวกับผลงาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลงานอยู่ในระดับต่ำร้อยละ 80.07 นอกจากนั้นก็มีสภาพปัญหาเกิดขึ้นบ้าง ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการประกาศนโยบายของคณะผู้บริหารให้สภา บุคลากร และประชาชนทราบ ปัญหาเกี่ยวกับอัตรากำลัง ที่ประสบปัญหาอัตรากำลังมากเกินโครงสร้าง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ/รายได้ ปัญหาเกี่ยวกับระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนา และปัญหาเกี่ยวกับระบบการพัฒนาศูนย์กลาง เป็นต้น (ปริชา สุวรรณภูมิ, 2554: 1-15)

การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งแต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การการติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป อุปสรรคเหล่านี้สามารถเอาชนะได้โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไปถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไข ภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้นและยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้นในขณะเดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะดังนี้ การมีตัวกรอง (Filtering) ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อนำเอาผลการวิจัยมาใช้ในการบริหารองค์การบริหารงานส่วนตำบลโดยมี ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ร่วมมือในการบริหารงานให้เกิดความประสบผลสำเร็จในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหาร แบบบนลงล่าง มีผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหาร แบบล่างขึ้นบน มีผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหาร แบบแนวนอน มีผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหาร แบบแนวไขว้ มีผลกับ



ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของผู้บริหารภาพรวมมีผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครอบคลุมการสื่อสารของผู้บริหาร แบบล่างขึ้นบน แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน แบบแนวไขว้ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงาน การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการขององค์การองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 17 อำเภอ 96 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 347,731 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ได้กำหนด เวลาศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2562 ถึงเดือนตุลาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 17 อำเภอ 96 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 347,731 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยใช้คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครชชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970:608) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร Krejcie and Morgan

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.84$)



$p =$ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = .5$)

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{3.841 \times 347,731 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (347,731 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = 383.67 = 384 \text{ คน}$$

แต่เพื่อความเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (System Random Sampling) 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการสุ่มรายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลโดยสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับรายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรายอำเภอ อำเภอละ 3 องค์การบริหารส่วนตำบล ยกเว้นอำเภอเวียงสระที่มี 1 องค์การบริหารส่วนตำบล และอำเภอวิภาวดี ที่มี 2 องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 48 องค์การบริหารส่วนตำบล

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากองค์การบริหารส่วนตำบล 48 องค์การบริหารส่วนตำบล

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ นายอำเภอ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นายอำเภอ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของแต่ละอำเภอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 17 คน ยกเว้นอำเภอเกาะพะงัน และอำเภอเกาะสมุย ซึ่งไม่มีองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำการศึกษาแบบเจาะลึกต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร งานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

2. การศึกษาเฉพาะการสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้แนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview Guideline)

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบตอนที่ 2 การสื่อสารของผู้บริหาร โดยใช้มาตราส่วน



ประมาณค่าของลิเคิร์ท Likert Scale มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท Likert Scale มี 5 ระดับ

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างขึ้นและได้รับการพิจารณาตรวจสอบขั้นต้นจากคณะกรรมการผู้ควบคุมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์

4. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง ไม่ต่ำกว่า .50 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือทางด้านเนื้อหา ความเที่ยงตรงทางด้านโครงสร้าง ซึ่งตรวจสอบโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ ความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อ ซึ่งได้กำหนดค่าความสอดคล้องของข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ตั้งแต่ .50 ถึง 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ กับประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971 : 160)

6. เตรียมแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสำรวจตัวอย่าง

7. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากการสำรวจใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971 : 160) ซึ่งได้กำหนดค่าความน่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ต้องไม่ต่ำกว่า .70 โดยค่าที่ได้คือ .79

8. สร้างแนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview Guideline) เกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 การสื่อสารของผู้บริหาร วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) แปลความหมายเฉลี่ย โดยกำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง



ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ตอนที่ 4 การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการสื่อสารของผู้บริหารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) แบบใส่ตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าไปในสมการถดถอยโดยวิธีการคัดเลือกเข้า (ENTER)

ตอนที่ 5 การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection)

1. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	105	37.30
หญิง	279	62.70
รวม	384	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 40 ปี	77	21.10
40 -50 ปี	116	29.20
51 - 60 ปี	130	34.90
มากกว่า 60 ปี	61	14.90
รวม	384	100.00



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	54	14.10
เกษตรกร	139	36.10
ค้าขาย	55	14.30
อื่น ๆ	136	35.50
รวม	384	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	21	5.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	122	30.80
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	129	34.60
ปริญญาตรีขึ้นไป	59	15.40
รวม	384	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	74	19.30
5,000 - 10,000 บาท	112	29.20
10,001 - 20,000 บาท	139	36.10
20,001 บาทขึ้นไป	59	15.40
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.90 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.10 จบการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 34.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.10



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวม

การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง	4.06	.73	มาก	2
2. รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	4.08	.55	มาก	1
3. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน	3.98	.64	มาก	4
4. รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้	4.01	.66	มาก	3
รวม	4.03	.54	มาก	

จากตารางที่ 2 การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 4.08$) รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 4.06$) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ($\bar{X} = 4.01$) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประสิทธิผลในการบริหารงาน	ระดับประสิทธิผล			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การนำองค์การ	3.92	.80	มาก	1
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.78	.67	มาก	4
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.63	.91	มาก	7
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.76	.82	มาก	5
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.86	.66	มาก	2
6. การจัดการกระบวนการ	3.75	.73	มาก	6
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.81	.74	มาก	3
ภาพรวม	3.79	.69	มาก	

จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การนำองค์การ ($\bar{X}=3.92$) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.86$) ผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{X}=3.81$) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X}=3.78$) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($\bar{X}=3.76$) การจัดการกระบวนการ ($\bar{X}=3.75$) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X}=3.63$)



ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารของผู้บริหารรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
X ₁	1.00			
X ₂	.24	1.00		
X ₃	.28	.28	1.00	
X ₄	.24	.21	.32*	1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารของผู้บริหารรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (x₁) รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (x₂) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (x₃) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (x₄) ซึ่งพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งมีความสัมพันธ์เท่ากับ .32

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ Collinearity Statistics เพื่อหา Variance Inflation Factor และ Tolerance

ตัวแปรอิสระ	VIF	Tolerance
รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X ₁)	2.35	.67
รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X ₂)	2.31	.75
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X ₃)	2.27	.68
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X ₄)	3.47	.94

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ Variance Inflation Factor ของตัวแปรพบว่า ตัวแปรอิสระไม่สร้างปัญหาเมื่อนำสมการพยากรณ์ไปใช้ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ซึ่งรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X₄) มีค่า VIF สูงที่สุด เท่ากับ 3.47 รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X₁) VIF เท่ากับ 2.35 และ รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X₂) VIF เท่ากับ 2.31 ส่วนค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .67 - .94



ตารางที่ 6 การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.82	.31		5.88*	.00
รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X ₁)	.77	.23	.85	3.29*	.00
รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X ₂)	1.19	.26	1.10	4.51*	.00
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X ₃)	.58	.25	.73	2.32*	.02
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X ₄)	1.89	.31	2.13	5.99*	.00
ภาพรวม	1.97	.32	2.21	6.89*	.00

R=.70 , R²=.78 , Ad R²=.77 , F=84.34 , Std. Error of the Estimate= .29

จากตารางที่ 6 สมการเชิงเส้นของการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการบริหารงาน ร้อยละ 78.10 (Ad R²= .78) มีความสัมพันธ์เท่ากับ .70 (R= .70) และมีค่าสถิติทดสอบเอฟเท่ากับ 84.34 (F= 84.34) ซึ่งแสดงคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.82 + .77 (X_1) + 1.19 (X_2) + .58 (X_3) + 1.89 (X_4)$$

สมการพยากรณ์

$$\hat{Z} = 2.13 (X_4) + 1.10 (X_2) + 0.85 (X_1) + .73 (X_3)$$

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X ₁)	.00	✓	
รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X ₂)	.00	✓	
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X ₃)	.02	✓	
รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X ₄)	.00	✓	
ภาพรวม	.00	✓	

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสื่อสารของผู้บริหาร รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X₁) รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X₂) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X₃) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X₄) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) สามารถนำข้อมูลที่ได้มาแบ่งแยกตามแนวคิดต่าง ๆ ได้ ดังนี้



1. การนำองค์การ

การนำองค์การคือการดำเนินการในเรื่อง สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และ การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติการปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการ วัดผลความก้าวหน้า การกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิง ยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการดำเนินงานของส่วนราชการ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการในระยะยาว รวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการดำเนินงานของส่วนราชการมีวิธีการ ในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ส่วนราชการมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการใช้

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นวิธีการในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการ ดำเนินการที่ตรงรวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพ ของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

6. การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการเป็นการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตและการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการ ประสบความสำเร็จและยั่งยืน ให้สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ วิธีการในการนำเทคโนโลยีใหม่



7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการดำเนินงานของส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและ การบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้ออภิปรายผล ดังนี้

1. การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเดือนเพ็ญ ประทุม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่งในองค์กรยุบรวม กรณีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการศึกษาพบว่า 1. กรมป้องกันฯ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยจัดตั้งวัฒนธรรมองค์การเพื่อทำหน้าที่ศึกษา สำรวจ และวิเคราะห์ค่านิยมที่สำคัญ 2. รูปแบบช่องทาง และกลยุทธ์การสื่อสารภายในฯ มี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการและรูปแบบการสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการโดยผู้บริหารนิยมใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่า 3. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร มีทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา โดยมีปัจจัยที่เกิดจากความแตกต่างทางสถานภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน 4. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่ง ผู้บริหารองค์การควรเป็นแบบอย่างและตอกย้ำวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

1.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลยพัชร ชากร (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักราชเลขาธิการ ศึกษากรณีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. สื่อสังคมออนไลน์ 2. โทรศัพท์ 3. e-mail ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุ (Generation) มีมุมมองต่อการสื่อสารและการ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (กลุ่ม Baby Boomer) เน้นการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและเห็นว่าสื่อแบบดั้งเดิม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร การประชุม หรือ เอกสารลายลักษณ์อักษร เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร

1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ



ผลงานวิจัยของวนาวลัย ดาดี (2556) การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทุกวันนี้ องค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กรอันเนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่องค์กรไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ เพื่อที่จะสามารถยืนหยัดในท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นตลอดจนสามารถที่จะนำพาองค์กรอยู่รอดและมีความก้าวหน้าต่อไปได้

1.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของกุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, เสกสรรค์ แยมพินิจ และนิลุบล แหมมอุบล (2554) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารโดยแบ่งตามลักษณะของสื่อ มีพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อ บุคคลพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.1 ด้านการนำองค์การ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกมลลักษณ์ ยินดียม (2556) ที่ทำการศึกษาประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการบริหารองค์การ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านการบริหาร จัดการ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นโยง (Path Analysis) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหาร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านการบริหารจัดการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงษ์เทพ จันท์สุวรรณ (2553) ทำการศึกษาประสิทธิผลองค์การ : ปฏิบัตินโนทัศน์ เป้าหมายที่เป็นพื้นฐานในการวิจัยเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับองค์การ ก็คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ และต้องการที่จะค้นหาสาเหตุของการเกิดประสิทธิผลองค์การ

2.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของธณัฐพล ชะอุ่ม (2558) ที่ทำการศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า มีระดับการปฏิบัติมาก ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานในภาพรวม พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก

2.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก



ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกรียงพล พัฒนรัฐ (2550) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเมือง : ผลกระทบของปัจจัยการแข่งขันระหว่างเมืองและความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นต่อบทบาทของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า การนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร มีผลกระทบต่อเนื่องต่อบทบาทของผู้ว่าฯ ที่เปลี่ยนจากเดิมไปสู่การผสมผสานระหว่างบทบาทของผู้ประกอบการ (Entrepreneur) กับบทบาทของการเป็นผู้ช่วยเหลือ (Facilitator) มากขึ้น

2.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ผลการวิเคราะห์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอเมื่อพิจารณาการปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดีในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านหลักความโปร่งใส รองลงมาคือด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักคุณธรรม ตามลำดับ

2.6 การจัดการกระบวนการพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปรีชา สุวรรณภูมิ (2554) ที่ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาในการบริหารจัดการของ อบต. โดยรวมมีปัญหายุ่งยากในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้จำนวน 5 ด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน 2) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาทั้ง 7 ด้านสูงกว่า

2.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล (2561) ที่ทำการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ/ตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการบริหารงาน ร้อยละ 78.10 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2561) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความ



คิดเห็นของบุคลากร ที่มีเพศอายุระดับการศึกษาตำแหน่งงานประสบการณ์ทำงานรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสื่อสารของผู้บริหาร รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (X_1) รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (X_2) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (X_3) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ (X_4) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุบลวรรณ ภวานันท์ และยุรนันท์ ตามกาล (2559) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างาน รุนเจนเอเรชันวายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในด้านบารมีหรืออิทธิอำนาจและด้านมนุษยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันของพนักงาน ความผูกพันกับงาน และความผูกพันกับองค์กร พบว่ามีอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งหมด ผลการเปรียบเทียบตัวแปรด้วยปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านใด ๆ ของทุกปัจจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

2. การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ซึ่งผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่

3. การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ประชาชนได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารมีผลกับประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคใต้

2. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ควรการศึกษาแนวทางในการส่งเสริมกระบวนการประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี



บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ. (2553). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีกรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา**. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข.
- เกรียงพล พัฒนรัฐ. (2550). **การจัดการเมือง:ผลกระทบของปัจจัยการแข่งขันระหว่างเมืองและความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นต่อบทบาทของผู้ว่าราชการ** กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญ์พล ช่อม. (2558). **ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธัญญ์รัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล.(2561). **ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมือง ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**. โครงการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปรีชา สุวรรณภูมิ. (2554). **รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร. มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.
- พงษ์เทพ จันทรสุวรรณ. (2553). **“รายงานการศึกษาเรื่องประสิทธิผลองค์การ:ปฏิบัตินวัตกรรม”**. **วารสารร่วมพฤษภา**. ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 หน้า133.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2547). **การสื่อสารมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์.
- วิบูลย์ วิชาศาสตร์.(2548). **การสื่อสาร**. นนทบุรี : อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2548). **องค์การและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 8).กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2560). **“ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี”**. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**. ปีที่ 12 ฉบับที่ 28. หน้า 187-196.
- สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2562). **ข้อมูลสารสนเทศจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. สุราษฎร์ธานี: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- สุรีย ศิริโกภากรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- อุบลวรรณ ภวากันท์ และยุรนนท์ ตามกาล. (2559). **“ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานรุ่นเจนเอชในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนนทบุรี”**. **วารสาร HRi : Journal of Human Resource intelligence**. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2. หน้า 23-43.



Barnard,C.I.(1972).**The function of the executive**.Cambridge,Massachusetts:

Harvard University.

Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York:

Harper Collins.