

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของข้าราชการและบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

Internal communication factors affecting efficiency  
in the performance of government officials and personnel  
Chiang Rai Provincial Administrative Organization

ชนวัฒน์ ศรีวงศ์วรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีอายุการทำงาน มากกว่า 6 ปี มีรูปแบบการสื่อสารแนวดิ่ง รูปแบบการสื่อสารแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแนวทแยง อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบการสื่อสารแนวทแยงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด

คำสำคัญ : การสื่อสาร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the communication factors affecting communication efficiency. of civil servants and personnel of Chiang Rai Provincial Administrative Organization Data were collected from a sample of 250 people using questionnaires as a research tool. The statistics used in the data analysis were frequency,

percentage, mean, standard deviation. Data analysis was performed using computer software packages.

The results showed that Most of the samples were female, aged between 25-30 years old, having a bachelor's degree. be a civil servant Working life more than 6 years. Vertical communication style Vertical communication style and horizontal communication style at a high level The efficiency of the work in the accuracy of work. Achievement of operational objectives and success on time in operation at the highest level For the hypothesis testing of internal communication factors, the horizontal communication model had the most effect on the efficiency of personnel in Chiang Rai Provincial Administrative Organization.

Keywords: communication, operational efficiency, Provincial Administrative Organization

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กล่าวถึง “การสื่อสาร (Communication)” นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยในแต่ละวันมนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความคิด ความต้องการ ความรู้สึกไปพร้อมกับการส่งต่อเรื่องราวต่าง ๆ ของตนไปสู่บุคคลอื่น และสังคม ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ร่วมกันได้ นอกจากนี้ การสื่อสารยังเปรียบเสมือนเส้นใยของสังคมในแง่ของกระบวนการที่ใช้เชื่อมโยงสานสร้างความสัมพันธ์ สืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมซึ่งกันและกันของผู้คน อันนำไปสู่การเป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าในทุกด้าน

ดังกล่าว จะเห็นได้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีบทบาทอย่างมากต่อการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มสังคมของมนุษย์ เช่นเดียวกับ “องค์กร (Organization)” ที่ถือว่าเป็นหนึ่งในรูปแบบสังคมแห่งการรวมตัวอยู่ด้วยกันของมนุษย์จำนวนหนึ่ง ซึ่ง ญัตติชุตตา วิจิตรจามรี (2558 : 3) ได้จำกัดความว่า องค์กรคือ หน่วยงานที่มีการรวบรวมบุคคลเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ต้องมีการอยู่ร่วมกันด้วยความพยายามจัดความแตกต่าง หรือลดความไม่เข้าใจระหว่างกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ ทว่า การจะบรรลุซึ่งเป้าหมายภายใต้สังคมองค์กรที่มีการแบ่งระดับชั้นและหน้าที่นั้น ไม่สามารถกระทำได้เพียงลำพัง โดยปราศจากการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่น ฉะนั้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนงานสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกันของบุคคลในองค์กร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสื่อสารจะมีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ แต่การสื่อสารที่ดีนั้นย่อมต้องเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ผู้สื่อสารต้องมีทักษะในการ

สื่อสารที่ดี มีความถูกต้องชัดเจน อันส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และลดความขัดแย้งต่อกัน ดังที่ ฌูรอร์ กีร์ติลาภิน (2561) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข โดยเลือกศึกษาการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีจำนวนบุคลากรจำนวน 1,217 คน ทั้งยังมีหน่วยงานภายในแยกออกเป็นหน่วยงานย่อยอีกมากมาย ซึ่งพบว่า การมีบุคลากรที่มีความแตกต่างทางสังกัดหน่วยงาน เพศ อายุ รวมถึงประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อกระบวนการสื่อสารที่มีปัญหา และขาดประสิทธิภาพทั้งในระดับผู้บริหารสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติ ระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหาร และบุคลากรผู้ปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความเข้าใจไม่ตรงกัน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน และการไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

สอดคล้องกับที่ Visser (2000, อ้างถึงใน Samuel C., 2552 : 223) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นวัดได้จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์กร ฉะนั้นจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกันในแง่ของการส่งผลต่อกันและกัน เช่น หากบุคคลมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และหากบุคคลมีความเข้าใจในการสื่อสารที่ดี ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงได้ดี

เช่นเดียวกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย และมีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครที่เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด และจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณสุขประโยชน์ในเขตจังหวัด รวมถึงช่วยเหลือพัฒนางานของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตลอดจนทำหน้าที่ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560) นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2562 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง (พ.ศ. 2541) และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541) (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2556)

ดังที่กล่าวเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานสังคมที่เรียกว่าองค์กร ซึ่งมีทั้งรูปแบบการบริหารจัดการตนเอง มีโครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างอำนาจหน้าที่ และโครงสร้างทางบุคลากรตามระเบียบกฎหมายที่ชัดเจน ฉะนั้น จึงนำมาสู่ความสนใจของผู้ศึกษาในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล กับ ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเลือกศึกษาการสื่อสารในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร และเป็นบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การปฏิบัติงาน รวมถึงการประสานงานภายในองค์กรโดยตรง

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

### **สมมติฐานของการศึกษา**

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

### **ประโยชน์ของผลการวิจัย**

1. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
2. ได้ทราบถึงปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

3. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
4. ได้ทราบถึงปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
5. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

### **ขอบเขตของการวิจัย**

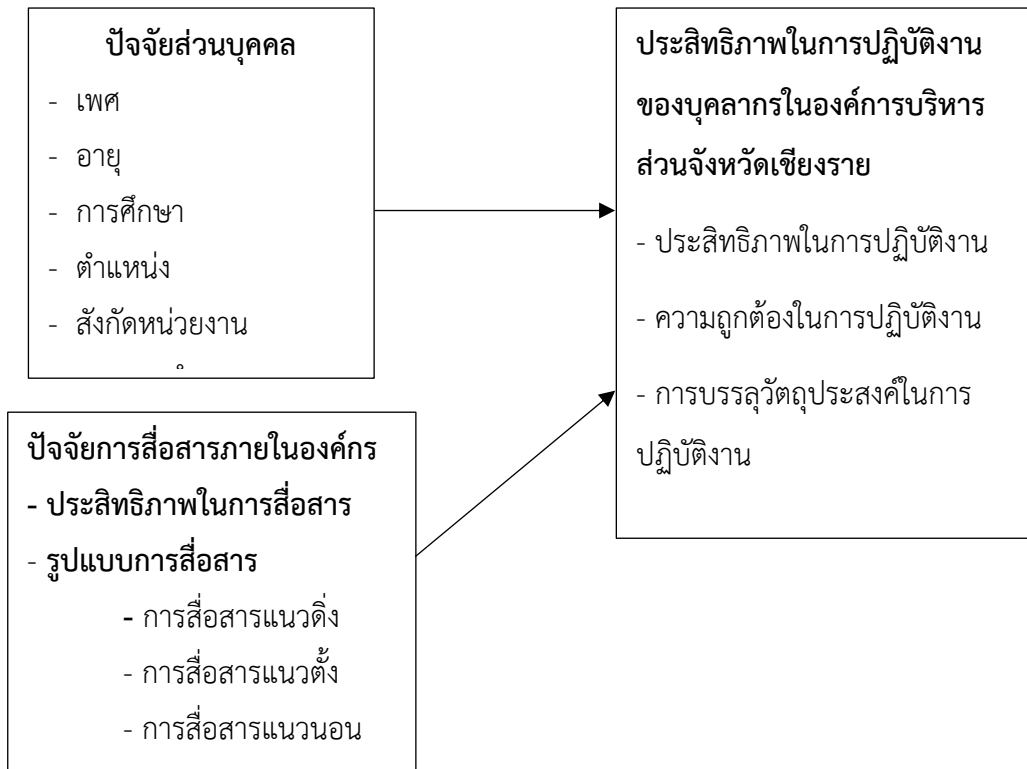
#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจำนวนบุคลากรทั้งหมด 668 คน มาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (พิสนุ พงศ์ศรี, 2557) กำหนดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร และรูปแบบการสื่อสาร ในแง่มุมของการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีเบียบเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร แนวคิดโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กร หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

## กรอบการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบบสอบถามประกอบด้วย ทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน อายุการทำงาน, ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย โดยการระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายโดยใช้วิธีการสร้างแบบของ Likert ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารออกเป็น 5 ระดับ, ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มี 3 ส่วน ดังนี้การสื่อสารแนวดิ่ง (Downward communication), การสื่อสารแนวตั้ง (Upward communication) และการสื่อสารแนวนอน (Horizontal communication) โดยใช้วิธีการสร้างแบบของ Likert ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารออกเป็น 5 ระดับ, ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วน

จังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการสร้างแบบของ Likert ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารออกเป็น 5 ระดับ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และมีการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญก่อนเริ่มทำการรวบรวมข้อมูล

3. เมื่อผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 250 คน

4. ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อปฏิบัติภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจากแบบสอบถามที่รวบรวมมา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดย สถิติ T - test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างถ้ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภายหลังการทดสอบรวมเมื่อความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ต้องการเปรียบเทียบไม่ต่างกัน (Scheffe' Test) และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และเพศชายร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่มีอายุ อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน มากกว่า 6 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวนอน อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.52) รองลงมาด้านประสิทธิภาพในการสื่อสาร เท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.50) ลำดับต่อไป รูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง เท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.53) และรูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง เท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.64)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก

ที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.42) รองลงมาความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.46) และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.46)

### ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน

ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีเพศต่างกันไม่ได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีอายุแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อ พบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดย Sheffe' Test พบว่า ข้าราชการและบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีช่วงอายุ 36 - 40 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างจาก คนในช่วงอายุ 25 - 30 ปี และช่วงอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ช่วงอายุ 25 -35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ช่วงอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ช่วงอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดย Sheffe' Test พบว่า ข้าราชการและ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีระดับการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างจาก คนที่มีระดับการศึกษาระดับ การศึกษาปวช./ปวส. และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ระดับ การศึกษาระดับ ปริญญาตรี จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ระดับปวช./ปวส. และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดย Sheffe' Test พบว่า ข้าราชการและบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีตำแหน่ง ข้าราชการ จะมีระดับการประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน แตกต่างจาก ตำแหน่งลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ตำแหน่ง ข้าราชการ จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อย กว่า ตำแหน่งลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตำแหน่ง พนักงานจ้างตามภารกิจ จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า ตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ที่มีที่มีอายุการทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดย Sheffe' Test พบว่า ข้าราชการ และบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีระดับ การประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างจาก คนที่มีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี, อายุการทำงาน 4 – 6 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อายุการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า อายุการทำงาน 1 – 3 ปี และอายุการทำงาน 4 – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุการทำงาน 1 – 3 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า อายุการทำงาน มากกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารแนวดิ่งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ บุรณี สุริยะไชย, (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พบว่าผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ วชิรวรรณ งามละม่อม, (2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ดังนั้นในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยพนักงาน หรือบุคลากรในระดับที่แตกต่างกัน ย่อมมีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกันตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรต้น ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง และรูปแบบการสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์, (2557) ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์, (2561) ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวล่างขึ้นบน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เป็นการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเป็นเพราะ เพื่อนร่วมงานในองค์กรยอมรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปรึกษาหารือในปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วรพงษ์ เอียวสำอาง, (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48, 0.49 และ 0.54 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์, (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการพิจารณาระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เพื่อนร่วมงานในองค์กรยอมรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปรึกษาในปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี จะเห็นได้ว่าผู้หญิงวัยทำงานที่เป็นข้าราชการและมีประสบการณ์การทำงานจะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ข้าราชการและบุคลากรในตำแหน่งอื่นๆ มากขึ้น
2. จากการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการและบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย พบว่า ข้าราชการและบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมีปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพ รูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง รูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง และรูปแบบการสื่อสารแนวนอน ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย พบว่า ข้าราชการและบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านความถูกต้องในการ

ปฏิบัติงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำข้อมูลนี้เพื่อพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

4. จากการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย พบว่า ตัวแปรต้น มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เรียง ตามลำดับดังนี้ รูปแบบการสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการ สื่อสารแนวตั้ง ลำดับต่อไปคือ ประสิทธิภาพมรการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง ดังนั้น ผู้บริหารต้องปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารแนวตั้งหรือการสื่อสารจากผู้บริหารลงไปสู่ผู้ปฏิบัติให้ดีขึ้น และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายผลการศึกษา เรื่องปัจจัยการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบ ออนไลน์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ
2. ควรขยายผลการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในด้านอื่นๆ ให้เกิดการพัฒนาองค์กร ในหลายๆ ด้านเพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐชัฐดา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2561). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2556). ประวัติความเป็นมาและอำนาจหน้าที่. สืบค้นจาก <http://www.nakhonsi.go.th/content/view/11/>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2564). ประวัติความเป็นมาของ อบจ. สืบค้นจาก <http://www.nakhonsi.go.th/content/view/11/>
- กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. (2565). จำนวนบุคลากรจังหวัด เชียงราย. สืบค้นจาก <http://www.officer.chiangraipao.go.th/>

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ  
TRDM : ปทุมธานี.

พรพิณ ประกายสันติสุข. (2550). ลักษณะส่วนบุคคลค่านิยมทรัพย์สินทางการท่องเที่ยวและ  
พฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
ในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กอบกาญจน์ เจริญทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา  
จังหวัดสมุทรสงคราม. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม  
และไซเท็ก จำกัด.

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการใน  
การสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ  
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรา นักร้า. (2550). กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ของธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด [มหาชน] . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ.

DOI: [https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve\\_DOI=10.14457/CU.the.2007](https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CU.the.2007).

47

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.

Katherine M. (2009). Executive productivity. New York: Amacom.

Samuel C.certo. 2000. Modern Management: Diversity, quality ethics, and the global  
environment. Prentice Hall