

ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง  
อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา

Communication Efficiency of Village Headman from the Perception of  
Residents in Klong Hoi Khong sub-district, Khlong Hoi Khong District,  
Songkhla Province

จूरืพร กินรี

Jureporn kinnareporn <sup>1</sup>

ฃายนีย์ ช.บุญพันธ์

Kayanee Chor Boonpunth <sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา รวมไปถึงเพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน จากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอคลองหอยโข่ง กลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จากทั้งหมด 7 หมู่บ้าน จำนวน 377 คน โดยการสุ่มตัวอย่างสุตรของทาร์โร ยามาเน่ ซึ่งใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน จากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนหมู่บ้านที่อาศัย มีประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านในอำเภอคลองหอยโข่งรายด้าน พบว่า ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านในตำบลคลองหอยโข่ง

**คำสำคัญ :** การรับรู้ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ใหญ่บ้าน

---

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: Tiamking\_13140@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผายนีย์ ช.บุญพันธ์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kayaneechor@gmail.com

## **Abstract**

The objectives of the study were to determine the levels of communication efficiency of village headman from the perception of residents in Khlong Hoi Khong Sub-district, Khlong Hoi Khong District, Songkhla Province, to compare the communication efficiency of village headman from the perception of residents in Khlong Hoi Khong Sub-district, Khlong Hoi Khong District classified according to personal factors, and to analyze communication factors affecting communication efficiency of village headmen in Khlong Hoi Khong District. The population was 377 residents aged 18 and over from 7 villages recruited using random sampling based on Yamane's formula. The instrument of this quantitative research was a questionnaire, and the statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The study found that the levels of communication efficiency of village headmen from the perception of residents in Khlong Hoi Khong Sub-district, Khlong Hoi Khong District, Songkhla Province were high. The comparison of the communication efficiency of village headman from the perception of residents in Khlong Hoi Khong Sub-district, Khlong Hoi Khong District classified according to personal factors revealed that the communication efficiency of village headman perceived by residents who were different in gender, age, marital status, educational level, and occupation was different but with no significance. However, the communication efficiency perceived by residents who were different in their village of residence was significantly different. The analysis of communication factors affecting the communication efficiency of village headman in Khlong Hoi Khong District found that message senders, communication channels, and message receivers affected the communication efficiency of village headman in Khlong Hoi Khong Sub-district.

Keywords : Perception Communication Efficiency Village Headman

## บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการสื่อสารคลาดเคลื่อน ทำให้การรับข่าวสารเกิดความไม่เข้าใจจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จะเกิดความผิดพลาดในงาน จึงจำเป็นอย่างมาก ที่ทุกคนต้องพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารโดยการพูด เช่น การพูดเร็วหรือช้าเกินไป การออกเสียงไม่ชัด ฯลฯ การสื่อสารด้านการเขียน เช่น ใช้ภาษาที่กำกวมหรือลายมืออ่านไม่เข้าใจ ฯลฯ หรือการสื่อสารด้วยวิธีการพิมพ์ เช่น การพิมพ์สระหรือตัวอักษรที่ผิด ทำให้ความหมายเปลี่ยน ฯลฯ รวมไปถึงปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ล้าสมัย ขาดความน่าสนใจ หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน ที่ไม่สามารถพูดคุยกันได้ มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน และส่งผลกระทบต่อการทำงาน จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ติดต่อสื่อสารดังกล่าว นี้เป็นสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และส่วนใหญ่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลว ในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้ง ในการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจใน การติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ตลอดจนไม่ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะช่วยสร้างที่มี ประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และนอกจากนี้การสื่อสารก็ยังช่วย สร้างสรรค์ จรรโลงวัฒนธรรมให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (จรัสโณม ศิริรัตน์, 2559)

ปัจจุบันผู้วิจัยดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา เห็นว่าผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทหน้าที่ตามภารกิจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่จะเป็น ตัวขับเคลื่อนสำคัญให้งานลงไปสู่ชุมชนตามเป้าหมายและถูกต้อง และอีกบทบาทหน้าที่ที่ค่อนข้างสำคัญ คือ ทำหน้าที่ประสานงาน เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ชุมชน เมื่อมีข้อสั่งการมาจากหน่วยเหนือ บางครั้งข้อมูลสารมีความคลาดเคลื่อน ข้อมูลไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาดังกล่าว มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน เนื่องจากมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ว่าปัญหาหลักที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการรับสาร เพราะการส่ง สารของผู้ใหญ่บ้านไม่ตรงประเด็น ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ หรืออื่นๆ และเมื่อทราบที่มาที่ไป ของปัญหาทางผู้วิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขถึงประสิทธิภาพ และการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานของผู้นำท้องที่ ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ปัญหาประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลาในครั้งถัดไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ของการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านในอำเภอคลองหอยโข่ง

### การทบทวนวรรณกรรม

#### ประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร

นัชชา เทียมพิทักษ์ (2558) ได้ให้ความหมาย การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communicating) คือ ทักษะการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมถึงการทำความเข้าใจทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใต้ข้อมูลเหล่านั้น ทั้งที่อยู่ในรูปแบบ วจนภาษา หรืออวัจนภาษาก็ตาม ทักษะการสื่อสารนี้เปรียบเหมือนตัวเชื่อมประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่จะช่วยให้สามารถสื่อสารกันอย่างเข้าใจขึ้น และสื่อสารเรื่องที่มีข้อมูลแง่ลบหรือข้อความยากๆ ได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งหรือทำลายความเชื่อมั่น เชื่อใจระหว่างกัน

**จริยธรรมการสื่อสาร** เป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินชีวิต ดังนั้น การสื่อสารจึงมีอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคล อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะโลกยุคปัจจุบันการสื่อสาร เป็นทั้งเครื่องมือและวิธีการในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล องค์กร และสังคมอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการสื่อสารจึงต้องดำเนินการอย่างมีจริยธรรม กล่าวคือต้องดำเนินการการสื่อสารสร้างสรรค์ เป็นจริงไม่ทำให้เกิดผลเสียผู้ใด เพราะ การสื่อสารในปัจจุบัน เป็นลักษณะ สื่อสังคมออนไลน์ ที่การสื่อสาร มีการส่งต่อและเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว พฤติกรรมการเข้าถึงสื่อโซเชียลมีเดียทำให้ทุกคนเป็นสื่อได้เพราะถูกออกแบบให้ใช้ง่ายบนโทรศัพท์มือถือทุกคนสามารถนำเสนอข่าวผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่อดังกล่าวมีอิทธิพลเรื่องความเร็วของการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ความผิดพลาด จึงอาจเกิดขึ้นได้หากไม่มีความรอบคอบเท่าที่ควร การสื่อสารจึงส่งผลกระทบต่อบุคคลในสังคมโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเพิ่มทวี ความรุนแรงมากขึ้นในทุกบริบท กรณีศึกษาที่สะท้อนผลกระทบของการสื่อสารที่ทำให้ชีวิตผู้เรียนจึงมีให้เห็นมากขึ้น อาทิ ภาพยนตร์เรื่องโลกอนร้าย (The Effect) ที่เผยแพร่

เมื่อ พ.ศ.2562 นำเสนอเนื้อหาบาดแผลทางร่างกายและจิตใจของผู้เรียนอย่างรุนแรงจากการขาดจริยธรรมการสื่อสารที่ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลและ เรื่องราวส่วนตัวและข้อมูลที่ไม่เป็นจริงของตัวละครเอกทำให้อาณาเขตและชีวิตผู้เรียนซึ่งเป็นตัวละครเอกของเรื่อง ต้องยุติลง เพราะการขาดจริยธรรมการสื่อสารของบุคคลเพียงคนเดียว จริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นประเด็นที่ทุกคนต้องตระหนักและปฏิบัติให้อยู่ในขอบเขตความถูกต้องจน กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคม จริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมีความสำคัญต่อการ สื่อสารทุกประเภท โดยเฉพาะบุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ด้านการสื่อสารโดยตรงจะกลายเป็นการปฏิบัติตนตาม จรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชนเหมือนกับ จรรยาบรรณวิชาชีพครูทั้งนี้การสื่อสารที่มีจริยธรรมมีดังนี้

1. ความถูกต้อง การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องนำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา มีความชัดเจน มีความถูกต้อง และนำเสนอประเด็นความคิดเห็นนอกจากข้อเท็จจริง ควรมีการลำดับเรื่องราวอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญคือความถูกต้องรวดเร็ว

2. ความซื่อสัตย์การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องไม่มีเจตนาแอบแฝงที่ทำให้ผู้รับสารรับรู้หรือเข้าใจ คลาดเคลื่อน ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลเกินความเป็นจริง

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือผู้ส่งสารต้องคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของการสื่อสารของตน การสื่อสารสามารถดำเนินการได้บนพื้นฐานเสรีภาพทางความคิด และการกระทำต้องไม่เกิดผลเสียต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม และขัดต่อศีลธรรมและกฎหมาย

4. ความเป็นส่วนตัวและลิขสิทธิ์การสื่อสารต้องเคารพสิทธิและความเป็นความเป็นส่วนตัวของบุคคล การนำเสนอความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของเรื่องราว และ หากเป็นลิขสิทธิ์ต้องได้รับการอนุญาตหรืออ้างอิงชื่อเจ้าของผลงานหรือที่มาของข้อมูลให้ชัดเจน

5. การเพิ่มคุณค่าการสื่อสาร การสื่อสารต้องเกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการสื่อสารในบริบทของ สถานศึกษาต้องเป็นการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือการสื่อสารนั้นเกิดประโยชน์ต่อบริบท ต่างๆ หรือเอื้อให้ เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป จริยธรรมการสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สื่อสารทุกคนต้องตระหนักและดำเนินการ เพราะจริยธรรมการสื่อสารมีความสำคัญต่อการสื่อสาร แม้กระบวนการสื่อสารอาจมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่สมบูรณ์แต่หากการสื่อสารนั้นมีจริยธรรมก็จะไม่เกิดผลเสีย

#### วิธีการสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารด้วยวาจาหรือภาษาพูด คือ การสื่อสารด้วยการพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะน้ำเสียงหนักเบาและค่อยมีความเร็วหรือช้าของการพูด เพื่อให้เกิดความน่าสนใจในการรับฟัง

2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางหรือภาษากาย เป็นการสื่อสารทางการแสดงออกทางท่าทางการกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหรือภาษาเขียน เป็นการสื่อสารทางสัญลักษณ์และรูปภาพต่างๆ การจะเลือกวิธีการสื่อสารนั้นมีปัจจัยเกี่ยวข้องมากมาย ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนเหตุการณ์แวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธี ร่วมกันเพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนักและมีความหมายลึกซึ้งขึ้น และเมื่อมีการส่งสารแล้ว ต้องสังเกตปฏิกิริยา ย้อนกลับของผู้รับสาร ให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุตามเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาย้อนกลับนี้อาจจะมีทั้งพอใจ ไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

### ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารในองค์การ สามารถจำแนกช่องทางออกเป็น 2 ช่องทางคือ

1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication Channels) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างจะมีแบบแผน มีชั้นมีตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารขององค์กรต่างๆ โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็เป็นไปได้ การติดต่อสื่อสารที่แบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งสาร และผู้รับข่าวสาร ดังนี้

- การติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจที่ดี และถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร
- ข่าวสารที่จะถูกนำส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- การติดต่อสื่อสารนั้น ควรให้ความสอดคล้องกับความสนใจ

ของผู้รับข่าวสาร

- ผู้รับข่าวสารต้องปฏิบัติ หรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ทั้งทางจิตใจ

และร่างกาย

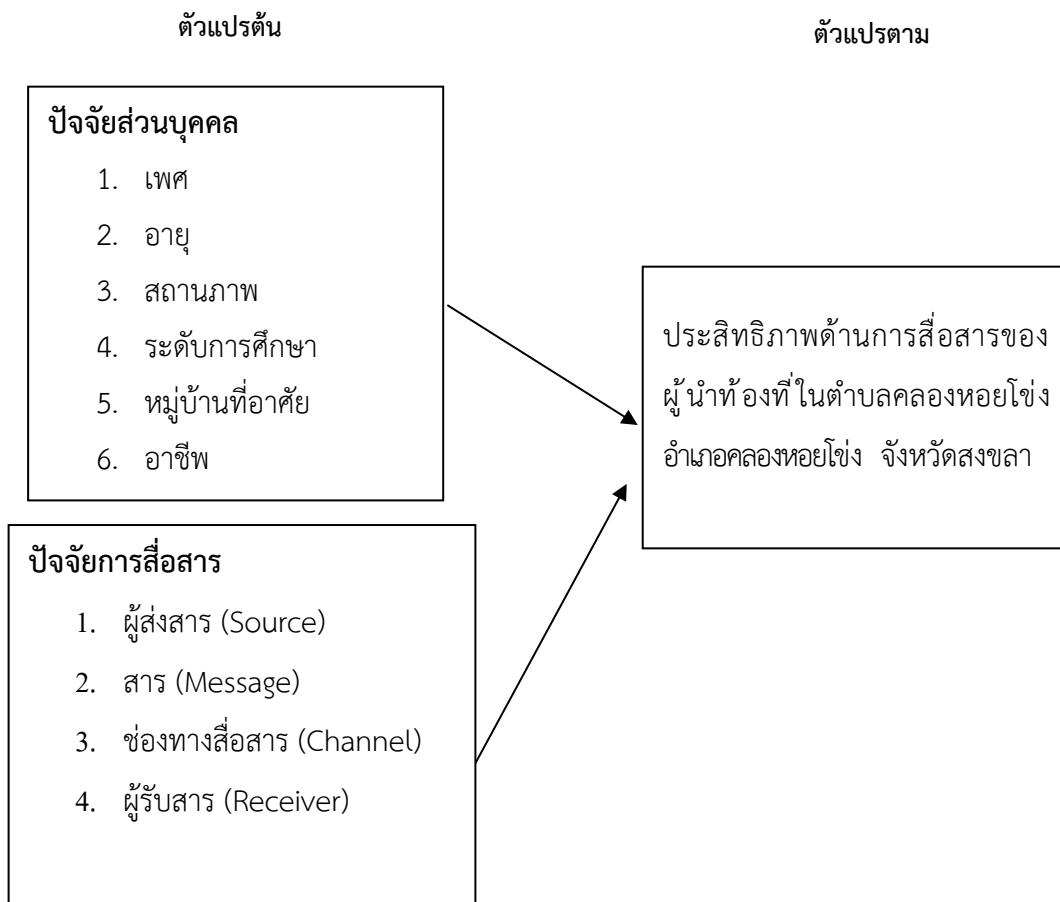
การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรอบรู้ ความเข้าใจ และชำนาญในการติดต่อสื่อสารมากพอ และระบบการบริหารองค์การที่แตกต่างกันก็ย่อมมีผลต่อการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เช่น การติดต่อราชการ หรือต้องมีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารองค์การ เป็นต้น

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication channels) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การตามกลุ่มสังคมโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยกัน และมีการแนะนำจากเพื่อนฝูง เป็นการรู้จักกันเป็นการส่วนตัว โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างของการบริหารในองค์การต่างๆ เป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน หรือเป็นการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้จะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะมีมากน้อยก็ขึ้นกับการยอมรับ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้น จะมีลักษณะการกระจายข่าวสารแบบ พวงองุ่น เป็นบ่อเกิดของข่าวลือที่เป็นการทำลายขวัญ ชื่อเสียง และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ใน องค์การได้

อย่างไรก็ตามถ้ามีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมในการติดต่อสื่อสาร ในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างผู้ใหญ่บ้านตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา จำนวน 377 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หมู่บ้านที่อาศัย อาชีพ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบ

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

#### ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับปัจจัยด้านการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา เป็นรายด้าน

ปัจจัยการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ส่งสาร	3.87	.47	มาก
2. สาร	3.97	.48	มาก
3. ช่องทางการสื่อสาร	3.84	.99	มาก
4. ผู้รับสาร	3.98	.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัจจัยการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง มีดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.= .52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้รับสาร ( $\bar{X}= 3.98$ , S.D.= .95) รองลงมาคือ สาร ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.= .48) ผู้ส่งสาร ( $\bar{X}= 3.87$ , S.D.= .52) และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการสื่อสาร ( $\bar{X}=3.84$ , S.D.= .95)

#### ตารางที่ 2

วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดีของผู้ใหญ่บ้านในตำบลคลองหอยโข่ง (Pearson's Correlation)

ตัวแปร	ผู้ส่งสาร	สาร	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับสาร
ผู้ส่งสาร	1	.511*	.321*	.135*
สาร	-	1	.265*	.247*
ช่องทางการสื่อสาร	-	-	1	.180*
ผู้รับสาร	-	-	-	1



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดีของผู้ใหญ่บ้านในตำบลคลองหอยโข่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์ ด้านสาร เท่ากับ .511 ด้านช่องทางการสื่อสาร เท่ากับ .321 และผู้รับสาร เท่ากับ .135

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในช่วง .135 ถึง .511 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ถดถอยต่อไป

### ตารางที่ 3

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) กระบวนการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ตำบลคลองหอยโข่ง และหาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และ R Square กระบวนการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ตำบลคลองหอยโข่ง โดยภาพรวม

กระบวนการสื่อสาร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.378	.221		6.241	.000*
ผู้ส่งสาร	.288	.057	.264	5.100	.000*
สาร	.106	.056	.097	1.869	.062
ช่องทางการสื่อสาร	.097	.024	.184	3.959	.000*
ผู้รับสาร	.146	.025	.266	5.896	.000*

R = .568 , R<sup>2</sup> = 3.322 , Adjusted R Square = .304 , F = 17.390 , Sig = .000

จากตารางที่ 3 พบว่า พบว่ามีค่า R เท่ากับ .568 และ R Square เท่ากับ .322 และ R Square เท่ากับ .322 หมายความว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายตัวแปรประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านตำบลคลองหอยโข่ง ได้ ร้อยละ 32.2 และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านตำบลคลองหอยโข่ง ในด้านผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และสาร สามารถอธิบายได้ดังนี้

- เมื่อความต้องการจากกระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีของผู้ใหญ่ ในบ้านตำบลคลองหอยโข่ง เพิ่มขึ้น 2.88 คะแนน (p-value < 0.05 )

- เมื่อความต้องการจากกระบวนการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร เพิ่มขึ้น 1คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีของผู้ใหญ่ ในบ้านตำบลคลองหอยโข่ง เพิ่มขึ้น .097 คะแนน (p-value < 0.05 )

- เมื่อความต้องการจากกระบวนการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีของผู้ใหญ่ ในบ้านตำบลคลองหอยโข่ง เพิ่มขึ้น .146 คะแนน (p-value < 0.05 )

### อภิปรายผล

จากการประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบล คลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา สามารถอธิบายได้ดังนี้

### ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน จากการรับรู้ของประชาชน ในตำบลคลอง หอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง อยู่ในระดับ ปานกลาง		✓
2. ประชาชนในอำเภอคลองหอยโข่งที่มี ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน แตกต่างกัน -เพศ -อายุ -สถานภาพ -ระดับการศึกษา -หมู่บ้านที่อาศัย -อาชีพ	✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
3. ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลอง หอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัด สงขลา -ผู้ส่งสาร -สาร -ช่องทางการสื่อสาร	✓ ✓ ✓	✓

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
-ผู้รับสาร		

จากตาราง จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชน ในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง อยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใหญ่บ้านมีการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง จึงทำให้มีผลตอบรับที่ดี รวมถึงประชาชนในพื้นที่ที่มีความเข้าใจและพร้อมรับฟังกับการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ดังนั้น ประสิทธิภาพด้านการสื่อสารจึงอยู่ในระดับมาก ซึ่งยอมรับผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัย ชูติมนต์ สมบูรณ์แก้ว (2556) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช) พบว่าระดับประสิทธิภาพมาก และยังสอดคล้องกับจันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางของการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาล นนทเวชมีคุณภาพในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในอำเภอคลองหอยโข่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านแตกต่างกัน ประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยต่างกัน มีประสิทธิภาพการรับสารแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 บ้านเก้าร้าง มีอายุเยอะกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหมู่บ้านอื่น รวมไปถึงความล่าช้าในการใช้เทคโนโลยี ทำให้การสื่อสารไม่ตรงตามวัตถุประสงค์กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รวมถึงความห่างไกลของหมู่บ้าน เนื่องจากหมู่ที่ 6 บ้านเก้าร้าง มีพื้นที่กว้าง ประชาชนอยู่แบบกระจาย พื้นที่บางส่วนอยู่ในที่อับสัญญาณ อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึงทำให้การรับรู้ข่าวสารมีความล่าช้าตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อิศารัตน์ ภิรามร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อ ความพึงพอใจและความต้องการข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนของประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านควน ผลวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลบ้านควน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อใจสื่อและข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร และ ผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลคลองหอยโข่ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ใหญ่บ้านมีการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร ที่จะส่งสารไปยังประชาชนในพื้นที่ และความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจข่าวสารที่ผู้ใหญ่บ้านสื่อสารได้อย่างเข้าใจ ชัดเจน ซึ่งขัดแย้งกับ จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรหอสมุดกลาง จำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากมากไปน้อยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสารและข่าวสาร ตามลำดับและขัดแย้งกับ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน ผลการวิจัย พบว่าสภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด คือ ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร รองลงมา คือ ช่องทางการสื่อสาร และสาร ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. อำเภอคลองหอยโข่งควรให้ความสำคัญกับศักยภาพของผู้ใหญ่บ้านมากขึ้น และช่วยลงไปดูแลในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการประสานงานให้กับทั้งผู้ใหญ่และประชาชน หมู่บ้านที่ควรได้รับการเข้าถึงของอำเภอคลองหอยโข่งคือ บ้านเก่าร้าง เพราะมีประสิทธิภาพการสื่อสาร น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหมู่บ้านอื่น อาจจะเป็นช่วงวัยอายุที่ต่างของผู้ใหญ่ และความห่างไกลของพื้นที่ ทำให้ ประชาชนในพื้นที่ไม่ให้ความสำคัญกับข่าวสารข้อมูลที่ควรจะได้รับ อำเภอคลองหอยโข่งจึงจำเป็นต้องคอยกำกับดูแล เพื่อให้เกิดพัฒนาการมากขึ้น

2. อำเภอคลองหอยโข่งควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ในด้านผู้รับสาร ทางอำเภอคลองหอยโข่ง ควรจะลงพื้นที่ร่วมกับผู้ใหญ่บ้าน เมื่อมีการประชุมหมู่บ้าน หรือการประชุม จะทำให้ประชาชนสามารถโต้ตอบเมื่อเกิดข้อสงสัย เพราะในบางครั้งผู้ใหญ่บ้านเอง อาจจะไม่ไ้มีข้อมูลที่ครอบคลุม 100% ทำให้ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน รองลงมา ด้านผู้ส่งสาร เนื่องจากปัจจุบันการสื่อสารมันมีหลายรูปแบบทั้งการพูด การเขียน และแม้กระทั่งการสื่อสารผ่านโซเชียลอำเภอคลองหอยโข่ง ควรจะมีการจัดอบรมให้กับผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีในการ

สื่อสาร ส่วนด้านช่องทางการสื่อสาร ผู้ใหญ่บ้านควรมีความรู้และวิธีการที่หลากหลายในการสื่อสาร หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะ เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ในโซเซียล การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย หรือการเข้าถึงกลุ่มประชาชน เพราะจะได้เสียงตอบรับหลากหลาย มุมจากประชาชน ส่วน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านจากการรับรู้ของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา เพื่อสามารถหาแนวแก้ไขปัญหาค่าที่เกิดขึ้นในอนาคต และพัฒนาการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้านให้ดียิ่งขึ้นไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร เพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารและนำมาแก้ไข ให้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใหญ่บ้านมีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดีขึ้นไป

### เอกสารอ้างอิง

จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ . (2556). *ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสาร*

*ภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)*

จรัสโฉม ศิริรัตน์. (2559). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร. (กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)*

ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว. (2556). *ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และ เทคโนโลยีแห่งชาติ(สวทช.). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ปทุมธานี)*

นัชชา เทียมพิทักษ์.(2559).*การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ.*

จาก <https://www.schoolofchangemakers.com/knowledge/11466/>

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์. (2545). *ระเบียบการวิจัย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). *การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาววิลเลียน.*

(วารสารวิทยาสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)