

ชื่อเรื่อง การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กร  
ของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัย นางสาวประนอม สุขสวัสดิ์

ปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา

พ.ศ. 2556

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.ทวีศิลป์ กุลนภาดล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ ปาอ้าย  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม (2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม (3) เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้นำในองค์กร 8 คน การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ด้วยเทคนิคเดลฟาย 17 คน การจัดสนทนากลุ่ม 9 คน และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัดฉะเชิงเทรา 430 คนจาก 430 องค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอเตอร์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสภาพและปัญหามากที่สุดคือกระบวนการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับการติดต่อสื่อสาร ที่มีปัญหามากที่สุดคือความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร 2) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมมี 3 ด้าน คือ ความสามารถหลัก ความสามารถด้านการจัดการ และความสามารถด้านการสื่อสารองค์กร 3) รูปแบบสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กรของธุรกิจรับเหมาบริการขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วยกระบวนการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ระดับการติดต่อสื่อสาร และความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารหรือสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำในองค์กร

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การติดต่อสื่อสาร, ผู้นำในองค์กร

Title : THE MODEL DEVELOPMENT ON COMMUNICATION  
COMPETENCY OF LEADERS IN SMALL AND MEDIUM  
ENTERPRISES OF CONTRACTION SERVICE BUSINESS

Researcher : Miss Pranom Suksawat

Degree : Doctor of Philosophy (Management for Development)

Year : 2013

Advisor : Dr.Thaweasil Kulnapadol

Co-advisor : Asst. Prof. Dr.Amnuay Paai  
Asst. Prof. Dr.Jirasek Tremetsunthorn

### ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to investigate conditions and problems on communication competency of leaders in small and middle enterprises of contraction service business 2) to investigate communication competency factors of leaders in small and medium enterprises of contraction service business, and 3) to develop communication competency model for leaders in small and medium enterprises of contraction service business. This study utilized mixed methodology of quantitative and qualitative research. The researcher collected data by interviewing 8 enterprise leaders, inquiring 17 experts using Delphi technique, organizing focus group consisting of 9 members, and distributing questionnaires to the sampling group in Chachoengsao Province comprising of 430 people from 430 enterprises. The statistics used for data analysis were median, inter-quartiles range, mean and standard deviation.

The results of the study revealed that 1) the conditions and problems on communication competency: communication process, communication model in organization, level of communication, and capability in communication, were at maximum level. 2) communication competency factor of leaders in small and medium enterprises of contraction service business comprised of 3 aspects i.e. core competency, management competency, organization communication competency, and 3) the model of communication competency of leaders in small and middle enterprises of contraction service business comprised of communication process, communication model in organization, level of communication, and communication competency of leaders in organization.

**Keywords:** competency, communication, enterprise leader