

รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรม ที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย

Communication Pattern for Team Building in Organization towards Successful Hotel Business Excellence in Chiang Rai

วรรณะรัตน์ ไชยวงศ์¹
Wattanarat Chaiwong

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ เป็นการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย จำนวน 180 แห่ง โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละ 5 ราย กลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Yamane (1973) ได้จำนวน 300 ราย โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1. วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านผู้ส่งสาร โดยฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม 2) ด้านสาร สารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรมีการใช้เนื้อหาภาษาที่เข้าใจง่ายและตรงตามความต้องการ 3) ด้านผู้ส่งสาร บุคลากรในองค์กรควรมีทักษะในการส่งสารที่ดี 4) ด้านช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น E-mail, Line, Facebook, เว็บไซต์ เป็นต้น และการจัดการประชุมหรือการจัดอบรมสัมมนาภายในองค์กรเพื่อการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์, ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร, ด้านการบริการแก่ลูกค้า 2.รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง ฝ่ายบริหารมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างเต็มที่และตามลำดับสายบังคับบัญชาให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การมีโอกาสด้านการแสดงความคิดเห็นและรวมแก้ไขปัญหาร่วมกับฝ่ายบริหาร 3) การสื่อสารแบบแนวนอน การร่วมปรึกษาหารือหรือให้คำปรึกษากับเพื่อน

Received: 2023-04-04 Revised: 2023-07-08 Accepted: 2023-07-08

¹ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Rai. Corresponding Author e-mail: cw_wattha@hotmail.com

ร่วมงานในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานในองค์กร 3.ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ พบว่าปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) บุคลากรในองค์กรการใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและมีความมั่นใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กร โดยเข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร ซึ่งมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไปแล้วผู้รับสารได้ตอบกลับมาได้อย่างถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ ที่พบว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรต้องมีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลข่าวสารสามารถเข้าใจได้ตรงกัน ด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) บุคลากรในองค์กรเปิดใจยอมรับข้อมูลข่าวสาร ด้วยภาษาพูดและภาษาเขียน ภาษาท่าทาง โดยคำนึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ ที่พบว่าบุคลากรในองค์กรให้เปิดใจยอมรับข้อมูลข่าวสาร ด้วยท่าทีเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ด้านเนื้อหาสาระอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$) บุคลากรในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเนื้อหาของสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจน อันจะมีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ ที่พบว่าบุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารสื่อมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านความแจ่มชัดของการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) บทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้องทั้ง วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ที่พบว่า บทบาทสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้องทั้งวาจาและทั้งไม่เป็นวาจาอันจะมีประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรที่ได้รับรู้

คำสำคัญ (Keywords): รูปแบบการสื่อสาร; ความเป็นเลิศ; ความสำเร็จ

Aabstract

The objectives of this research were 1) to study communication methods for team building in the organization to achieve excellence in a successful hotel business, 2) to develop a communication model for team building in the organization to achieve excellence. in a successful hotel business and 3) to study factors affecting the efficiency of corporate communications towards excellence in a successful hotel business. It's an integrative research. between quantitative research and qualitative research The population used in this study was a hotel business in Chiang Rai province, totaling 180 sources, using 5 respondents each. The sample from the formula of Yamane (1973) was 300 by purposive selection. The research tools were interview and questionnaire forms. The results showed that 1.Communication methods for team building in the organization to achieve excellence in the hotel business consist of 4 aspects: 1) Messenger The

management and personnel in the organization are able to express their opinions and are given the opportunity to ask questions. 2) Message side, written and unwritten messages are used in language that is easy to understand and meets the needs. 3) The sender side. Substance Personnel in the organization have good communication skills. 4) Communication channels. Internal communication using social media such as E-mail, Line, Facebook, web boards, etc., and organizing meetings or training seminars within the organization for communication, relationship building, organizational relations, customer service

2.The communication style for team building in the organization to achieve excellence in the hotel business consisted of 3 forms: 1) Top-down communication. Fully clarify the details of the work and according to the chain of command for you to act quickly. 2) Communication from the bottom up. Opportunity to express opinions and jointly solve problems with the management. 3) Horizontal communication. Joint discussion or consultation with colleagues in solving problems related to work in the organization.

3.Factors affecting the efficiency of communication in the organization towards excellence in successful hotel business found that the factor of credibility was at a high level (=4.35). Personnel in the organization used neutral words. not be inclined towards any party and have confidence in the information received from the organization By understanding the message is the same as the messenger. Which has repeated questions about what has already been communicated, the receiver has answered correctly and corresponds to the sender. as well as the interview Found that the effectiveness of communication in the organization must be reliable. Information can be understood exactly. suitability to the environment was at a high level (=4.48). Personnel in the organization were open to receiving information. with spoken and written language Body language based on mutual respect and dignity as well as the interview found that personnel in the organization open their minds to accept information with respect and dignity to each other The content aspect was at a high level (=4. 46) Personnel in the organization play an important role in conveying the contents of various messages that are accurate and clear that will be useful to personnel. This will make the operation efficient which will affect the success of the organization. as well as the interview It was found that personnel in the organization were able to recognize, interpret and understand the content or stories communicated by the messengers clearly, completely and correctly implemented. Clarity of communication was at a high level (=4.48). It played an important role in conveying various stories that were clear, correct, both verbally and non-verbally that were useful to personnel. This will make the performance effective which will affect

the success of the organization just like the interview. It was found that the important role in conveying various information is clear, accurate, both verbally and non-verbally, which will be beneficial to personnel and organizations that have been recognized. 48) It plays an important role in conveying various stories that are clear, correct, both verbally and non-verbally that are useful to personnel. This will make the performance effective which will affect the success of the organization just like the interview. It was found that the important role in conveying various information is clear, accurate, both verbally and non-verbally, which will be beneficial to personnel and organizations that have been recognized.

Keywords: communication style; excellence; success

บทนำ (Introduction)

ระบบการทำงานในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กร และการสื่อสารทางวจนภาษาและอวจนภาษา นับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้นบทบาทของการสื่อสารทางภาษาจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับ นักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานทั่วไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึง คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสถานะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา แม้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารและการจัดการของฝ่ายบริหารในการที่จะให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบและให้ความร่วมมือกับฝ่ายบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร แต่ก็ได้หมายความว่า “การสื่อสารทางวจนภาษาและอวจนภาษา” สามารถนำไปใช้ได้ในรูปแบบของเครื่องมือ “สำเร็จรูป” แต่โดยแท้จริงแล้ว “การสื่อสารภายในองค์กร” นั้น มีปัญหาทั้งในรูปแบบกระบวนการและวิธีการของการสื่อสารเอง และมีปัญหาทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งระดับการศึกษา เพศ วัย ประสบการณ์ พื้นฐานทางสังคม ประเพณี พื้นฐานทางครอบครัว รวมทั้งระบบการบริหารก็สามารถทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน และ (สุจิตราภรณ์ จุสปาโล, 2558) อุปสรรคนั้นเกิดจากข้อจำกัดในการรับรู้หรือเข้าใจข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่วงเวลา คือ การที่มีข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป จนทำให้ผู้บริหารหรือพนักงานไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะมากจนไม่ทราบว่าจะเลือกได้อย่างไร อุปสรรคนั้นเกิดจากโครงสร้างขององค์กรนั่นเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับความยาวของสายการติดต่อสื่อสาร หากผ่านคนกลางหลายคนความเพี้ยนของข่าวสารจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ในระบบการบริหารก็ยังมีปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและสนใจในการจัดระบบสื่อสารทางภาษาที่ดีให้มีขึ้นในหน่วยงาน แต่กลับมีความเชื่ออย่างผิด ๆ ว่าการสื่อสารจะเป็นกุญแจไขปัญหาทั้งหลาย โดยคิด

แต่เพียงเทคนิคและเครื่องมือไม่คิดถึงเนื้อหา ภาษาและสิ่งที่สื่อสารออกไป ซึ่งการที่แต่ละองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีจึงจะทำให้การทำงานมีความราบรื่น แต่การที่องค์กรมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก บางครั้งการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรในองค์กรไม่เข้าใจงานที่มอบหมายหรือไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากแต่ละแผนกต้องประสานงาน การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร หากขาดการสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลให้งานเกิดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการทำงานของแต่ละบุคคลอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญและความน่าสนใจที่จะศึกษาสภาพการสื่อสารภาษาทางวัฒนธรรมและอวัจนภาษาในองค์กร การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลที่เกิดจากผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร ที่มีลักษณะของบุคคลแตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น ซึ่งในรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า สภาพการสื่อสารในองค์กรโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรจะมีสภาพการสื่อสารการใช้ถ้อยคำภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างหรือไม่อย่างไร ตลอดจนพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างระหว่างทำการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจบริบทของการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น โดยเข้าใจรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงรายอย่างไร ผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรและเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พื้นที่วิจัยคือ จังหวัดเชียงราย โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย จากWebsite Agoda และ Traveloka ที่ผู้เข้าพักได้ทำการรีวิวและให้คะแนนแก่โรงแรมในจังหวัดเชียงรายในระดับดีเยี่ยม และระดับดีขึ้นไป จำนวน 180 แห่ง โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละ 5 รายประกอบด้วย ผู้บริหารคือหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนกขึ้นไปและพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมเป็น 900 ราย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือการวิจัยขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกันประเด็นที่ศึกษาแบบสอบถามวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ มีความถูกต้องและความแม่นยำในการสรุปผล ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

- ศึกษาข้อมูลจากตำรา บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกำหนดขอบเขตของการในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

- ร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวทางที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา

- นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษา และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทำการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยจะนำผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนี

ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ ข้อคำถามที่มีความถูกต้องด้านเนื้อหาให้มากที่สุด

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถาม ไปทำการตรวจสอบความมั่นคงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติและร้อยละ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร จากผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ที่เป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด เพื่อยืนยันองค์ประกอบของผลการวิจัย วิเคราะห์ออกมาเชิงพรรณนาโวหาร

เกณฑ์ในการแปลความหมาย แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (นารัตน์ ห่อทอง, 2556) ดังนี้

4.51-5.00	มีระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
3.51-4.50	มีระดับความคิดเห็น	มาก
2.51-3.50	มีระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
1.51-2.50	มีระดับความคิดเห็น	น้อย
1.00-1.50	มีระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร

ด้านผู้ส่งสาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. บุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในการส่งสาร	4.26	0.63	มาก
2. บุคลากรในองค์กรมีวิธีการสื่อสารบนพื้นฐานความจริงและเชื่อถือได้	4.60	0.49	มากที่สุด
3.บุคลากรในองค์กรมีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	4.46	0.57	มาก
4. บุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูลข่าวสาร	4.36	0.61	มาก
5. บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการส่งสารที่ดี	4.63	0.49	มากที่สุด
รวม	4.46	0.21	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นขององค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.46)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้รับสาร

ด้านผู้รับสาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี	4.40	0.49	มาก
2. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรมีวิธีการรับสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.46	0.50	มาก
3. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการรับสารจากบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง	4.53	0.50	มากที่สุด

4. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรมีการเลือกรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจหรือเพียงช่องทางเดียว	4.50	0.57	มาก
5. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม	4.56	0.56	มากที่สุด
รวม	4.49	0.20	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นสภาพองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบการสื่อสารด้านสาร

ด้านสาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. สารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรมีการใช้เนื้อหาภาษาที่เข้าใจง่ายและตรงตามความต้องการของท่าน	4.63	0.49	มากที่สุด
2. สารมีเนื้อหาและมีความสำคัญที่มีความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ	4.13	0.86	มาก
3. สารมีเนื้อหาข้อมูลที่ถูกกลั่นกรองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.60	0.49	มากที่สุด
4. สารมีเนื้อหาใจความสำคัญที่ครบถ้วนสมบูรณ์	4.56	0.50	มากที่สุด
5. สารมีเนื้อหาที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อท่านและองค์กร	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	4.50	0.25	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นองค์ประกอบการสื่อสารด้านสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร

ด้านช่องทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1 มีการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น E-mail, Line, Facebook, เว็บไซต์ เป็นต้น	4.50	0.50	มาก
2 มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารขององค์กรของท่านอย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษบอร์ด โทรศัพท์ ฯลฯ	4.46	0.50	มาก
3 มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ป้ายโปสเตอร์, บอร์ด, ป้ายไว้นิว, ป้ายประชาสัมพันธ์ไฟLED	4.46	0.50	มาก
4 มีการจัดการประชุมหรือการจัดอบรมสัมมนาภายในองค์กรเพื่อการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์, ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร, ด้านการบริการแก่ลูกค้า เป็นต้น	4.50	0.50	มาก
5 มีการจัดทำหนังสือชี้แจงหรือคู่มือแจ้งเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ เป็นการภายในองค์กร	4.23	0.85	มาก
รวม	4.43	0.27	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็น องค์ประกอบการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$)

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ฝ่ายบริหารได้กำหนดนโยบายขององค์กรให้ท่านทราบชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	4.46	0.57	มาก
2. ฝ่ายบริหารมีการจัดการประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้ท่านทราบ	4.50	0.50	มาก
3. ฝ่ายบริหารได้เผยแพร่ประกาศข้อมูลข่าวสารทั้งทางon-line และ off-lineเพื่อแจ้งข่าวสารภายในองค์กรให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.70	0.46	มากที่สุด
4. ฝ่ายบริหารมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างเต็มที่และตามลำดับสายบังคับบัญชาให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด
5. ฝ่ายบริหารในองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.5867	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารจากบนลงล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล

1. ท่านมีวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในฝ่ายงานของท่านในการรายงานผลการปฏิบัติงานของท่านได้	4.33	0.60	มาก
2. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นและรวมแก้ไขปัญหาร่วมกับฝ่ายบริหาร	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ท่านสามารถเข้าพบฝ่ายบริหารและบอกถึงปัญหาหรือความต้องการได้โดยตรง	4.50	0.50	มาก
4. ท่านสามารถบอกกล่าว, ปรีกษา, ขอข้อชี้แนะ, ร้องขอ, ชี้แจง, แจ้งประสงค์ความต้องการและปัญหาต่อฝ่ายบริหารในที่ประชุมใหญ่	4.63	0.490	มากที่สุด
5. ท่านมีการปรึกษาหารือในเรื่องงาน, ปัญหาองค์กร, ปัญหาการทำงาน, การปรับตัว, การพัฒนาตนเองและงาน กับฝ่ายบริหารโดยตรงจนท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารของท่านวางไว้ได้	4.50	0.50	มาก
รวม	4.55	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารแบบแนวนอน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1 ท่านและเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดีทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน	4.50	0.57	มาก
2 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้กำลังใจให้คำชี้แนะกับท่านเป็นอย่างดี	4.53	0.50	มากที่สุด

3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานจากเพื่อนร่วมงานทั้งทางวาจาและหรือจากข้อความจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line, โทรศัพท์ ฯลฯ	4.33	0.47	มาก
4 ท่านได้ร่วมปรึกษาหารือหรือให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานในองค์กรของท่าน	4.70	0.46	มากที่สุด
5 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการสร้างกลุ่ม Line หรือช่องทางอื่นเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.52	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$)

3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ฝ่ายบริหารและบุคลากรในองค์กรส่งสารให้แก่ท่านได้อย่างน่าเชื่อถือ	4.10	0.75	มาก
2. บุคลากรในองค์กรใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.53	0.50	มากที่สุด
3. บุคลากรในองค์กรเลือกช่องทางในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม อย่างเป็นทางการและน่าเชื่อถือ อาทิ การใช้หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.10	0.80	มาก

4. ท่านมีความมั่นใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กร โดยเข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร ซึ่งมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไปแล้วผู้รับสารได้ตอบกลับมาได้อย่างถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร	4.53	0.50	มากที่สุด
5. บุคลากรในองค์กรมีบทบาทที่น่าเชื่อถือในการถ่ายทอดเรื่องราวข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.50	0.57	มาก
รวม	4.35	0.30	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

ด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องวัฒนธรรมขององค์กรไปในทางเดียวกันกับองค์กร เช่น การทำงานโดยยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ค่านิยมที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และมีอาชีพ	4.36	0.61	มาก
2. บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งOn-Line, Off-Line ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งทางเดียว(One-Way Communication) และสองทาง(Two-Way Communication) ด้วยทำที่ที่เหมาะสม	4.50	0.57	มาก
3. บุคลากรในองค์กรเปิดใจยอมรับข้อมูลข่าวสาร ด้วยภาษาพูดและภาษาเขียน ภาษา	4.60	0.49	มากที่สุด

ทำทางโดยคำนึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน			
4. บุคลากรในองค์กรเปิดโอกาสในการยอมรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างเสมอภาค	4.46	0.50	มาก
5. บุคลากรในองค์กรมีบทบาทในสถานที่ทำงานที่สำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.46	0.50	มาก
รวม	4.48	0.20	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

ด้านเนื้อหาสาระ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1 เนื้อหาที่คนในองค์กรส่งข้อมูลข่าวสารมีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกวนไปมา	4.20	0.66	มาก
2 บุคลากรในองค์กรมีความรู้ในเรื่องราวข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกกลั่นกรอง, ตรวจสอบอย่างถูกต้องเหมาะสม ก่อนที่ส่งสารให้แก่บุคคลอื่น ๆ	4.53	0.50	มากที่สุด
3 บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารสื่อสารได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.53	0.50	มากที่สุด

4 บุคลากรในองค์กรสามารถรับข้อมูลของสารตามความหมายโดยตรงและความโดยนัยได้อย่างถูกต้อง ตามความเป็นจริงที่นำไปชี้แนะและนำไปประกอบการตัดสินใจ	4.50	0.62	มาก
5 บุคลากรในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเนื้อหาของสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจน อันจะมีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	4.46	0.26	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็นประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรด้านเนื้อหาสาระ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

ด้านความแจ่มชัดของการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1 ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานไปพูด-เขียน แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิด ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างแจ่มชัดและชัดเจน	4.50	0.50	มาก
2 ท่านมีทักษะในการฟัง-การอ่านที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อความ, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	4.50	0.50	มาก
3 ท่านเข้าใจถึงพฤติกรรมทำให้การสื่อสารทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะทำให้เข้าใจอย่างแจ่มชัดในการสื่อสาร	4.50	0.50	มาก
4 หน่วยงานของท่านมีช่องทางและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่ครบถ้วน	4.33	0.47	มาก

อีกทั้งมีการจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมี
การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนขององค์กร
5 ท่านมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเรื่องราว
ต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้องทั้งวจนภาษาและอวจน
ภาษาที่มีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่ง
จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะ
ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

4.60 0.62 มากที่สุด

รวม

4.48

0.27

มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประเด็น
ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรด้านความแจ่มชัดของการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่
ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงรายสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบ
ความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย ผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการส่งสารที่ดีและมีความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ
ผู้รับสารต้องสามารถรับฟังอย่างเต็มใจและจริงใจพร้อมน้อมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถ
แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นของกันและกันได้ สารที่ส่งควรมีเนื้อหาภาษาที่เข้าใจง่าย ตรง
ประเด็น กระชับและตรงตามความต้องการของผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร ต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา
และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุตาพร ทองสวัสดิ์ (2559) พบว่าการสื่อสาร
ภายในองค์กรที่เหมาะสม คือ 1) การพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน
ของเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ 2) ช่องทางการสื่อสารภายในมีอย่างเพียงพอและหลากหลาย 3)
การได้รับข่าวสารของหน่วยงานอย่างครบถ้วนชัดเจนและรวดเร็วและสอดคล้องกับงานวิจัยของ
กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และคณะ (2559) ที่พบว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร
ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทาง ด้านสาร และด้านผู้รับสาร

2. รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบ
ความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า ฝ่ายบริหารมี
การสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างเต็มที่และตามลำดับสายบังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการ
ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า การให้ออกาสในการแสดง
ความคิดเห็นและรวมแก้ไขปัญหาร่วมกับฝ่ายบริหาร สำหรับรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า
ควรมีการร่วมปรึกษารื้อหรือให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานใน
องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชก เชื้อแพทย์ (2563) และธนารัฐ คำสุริยา และกฤษดา เขียว

วัฒนาสุข (2562) พบว่าการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบวงกลม

3. ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า บุคลากรในองค์กรใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและมีความมั่นใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กร โดยเข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร ซึ่งมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไปแล้วผู้รับสารได้ตอบกลับมาได้อย่างถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร ส่วนประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม พบว่า บุคลากรในองค์กรเปิดใจยอมรับข้อมูลข่าวสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียน ภาษาท่าทาง โดยคำนึงการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ส่วนประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านเนื้อหาสาระ พบว่า บุคลากรในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดเนื้อหาของสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนอันจะมีประโยชน์ต่อบุคลากรได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพโดยจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผลการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของสัญญาติ พรหมคงและคณะ (2562) พบว่าการสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขัน เพราะความสามารถการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และทันยุคทันสมัย การสื่อสารโดยการพูด การสื่อสารโดยการเขียน การสื่อสารโดยการแสดงออกทางด้านร่างกายที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันไลน์ เฟสบุ๊ค หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกของผู้ส่งที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ เข้ามาช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และสามารถสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงความผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้ทีมงานที่มีพลังงานเชิงบวกในการทำงานร่วมกัน เพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรในยุคธุรกิจดิจิทัล ผู้บริหารที่ต้องการความสำเร็จ ควรหันมาให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ การสื่อสารที่ดีนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการทางการสื่อสารตั้งแต่การวางแผนการบริหาร และการประเมินการสื่อสารที่องค์กรต้องดำเนินการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความสามารถหรือสมรรถนะขององค์กรในการแข่งขันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธราธร บุ่งทอง กมล เสวตสมบูรณ์ และละเอียด ศิลาน้อย (2562) และ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) พบว่า มีการมีเป้าหมายของการสื่อสารที่ชัดเจนจะสร้างความ เชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีทักษะในการเจรจาความมุ่งมั่นภายใต้ เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละระดับมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันและที่สำคัญจะช่วยผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และมีความเข้าใจในความหมายข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคล จึงต้องมีการส่งข้อมูล

กลับไปยังผู้ส่งสารไม่ว่าจะเป็นการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นการยืนยันการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความเข้าใจตรงกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ฝึกทักษะในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรใช้สารที่มีเนื้อหามีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติจะได้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานนั้น

1.2 ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-mail, line ในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาผู้บริหารควรมีการสั่งการหรือติดต่อข่าวสารด้วยตัวเอง เพื่อทำการสื่อสารผิดพลาดน้อยที่สุด ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในที่ประชุมเพื่อเรียกร้อง หรือปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร ควรส่งเสริมการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น การสนับสนุนให้ บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในแผนก สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ จะช่วยส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำความเข้าใจในข่าวสารให้ดียิ่งขึ้น นำไปปฏิบัติ ส่งเสริมให้ทุก ๆ คนร่วมกันแก้ไขปัญหาจากข่าวสารที่ส่งมาจากสมาชิกในองค์กร และนำมาแจ้งให้ผู้บริหารทราบ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำความเข้าใจในข่าวสารอย่างถ่องแท้ก่อนนำไปปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาแต่ละแผนกควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบก่อนล่วงหน้าสักระยะก่อน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ และเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ก่อนนำไปปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพเพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจน และสมบูรณ์มากขึ้น

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร่วมด้วย เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และคณะ. (2559). การออกแบบแอปพลิเคชันเรื่องข้อมูลนักกีฬาไทยในริโอเกมส์ 2016 บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์

- วิศวกรรมศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและสื่อสารมวลชน,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พนิดา เกรียงทิพย์ และสุรมงคล นิ้มจิตต. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพ การทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ดเทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนารัฐ น้าสุริยา และกฤษฎา เขียววัฒนาสุข. (2562). “การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมี
ส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์
บริษัท แพรคติก้าจำกัด” วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6(3), 1217-1231
- ธราธร บึงทอง, กมล เสวตสมบูรณ์ และละเอียด ศิลาน้อย. (2562) ความสัมพันธ์ระหว่าง
ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการดำเนินงานเป็นทีมของบริษัทน้ำทิพย์
ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาสารคาม:
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภารัตน์ ห่อทอง, 2556. หลักการวิเคราะห์แบบสอบถาม. สงขลา. : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัชนก เชื้อแพทย์ (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทใน นิคม
อุตสาหกรรม โรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สัญญาติ พรมตง, นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล. (2562). “การสร้างประสิทธิภาพของ
การภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ.” วารสารเครือข่าย
ส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1(1), 50-59.
- สุดาพร ทองสวัสดิ์. (2559) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการ
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่: สงขลา.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York : Harper
and Row.