

การจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วง สถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานคร

Communication Management of Ultima Life Company Limited

In the Covid -19 Situation in Bangkok

1
ปริญญ์ศักดิ์ มากชลบท¹ ดร. ปริญญ์ภรณ์ พจน์อริยะ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อหาความสัมพันธ์ของการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการทำ IOC (Item Objective Congruence) หลังจากนั้นมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งได้ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และข้อมูลเชิงอนุมานใช้วิธีการวิเคราะห์ทดสอบค่า T-test และ ANOVA ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ในเรื่องของจัดการการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10, S.D. = 0.478 และการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01, S.D. = 0.476

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 19 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรในด้านผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน ในขณะที่การจัดการการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมาไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม รวมทั้งด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงการสื่อสาร ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมาไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ: การจัดการการสื่อสาร, การจัดการรูปแบบการสื่อสาร

ABSTRACT

The objectives of this research are (1) to study the communication patterns of Altima Life Company personnel during the Covid -19 crisis in Bangkok and (2) to find the relationship of image management. Communication form of Ultima Life Company personnel during the Covid -19 crisis in Bangkok which is a quantitative research Data were collected by questionnaires from a total of 400 samples and analyzed by statistical methods with a program (SPSS), then the experts were to test the content validity (Content Validity) by doing IOC (Item Objective Congruence). Data was subsequently collected from a sample of 400 people during the period from May to July 2020. In total for a period of 3 months, which received descriptive information. The distribution of frequency (Frequency), percentage (Percent), Mean (Mean) and standard deviation (SD) and the inferred data were analyzed by T-test and ANOVA to compare the difference. In pairs using the Least Significant Difference (LSD) method.

The research results were found that the personal data of the sample were mostly female with 229 people, 57.30%, with age range 21-30 years, 213 people, 53.30%, graduated with bachelor's degree, 243 people, or 60.80%. Income less than 15,000 baht, there are 172 people, or 43.00 percent in terms of personnel communication management Altima Life Co., Ltd. during the Covid -19 crisis in Bangkok. With the overall picture at the very agree level the total mean was 4.10, SD = 0.478, and management of communication style of Altima Life Company personnel during the Covid -19 crisis in Bangkok. There is an overview at the level of agreement. With a total mean of 4.01, SD = 0.476

The results of the hypothesis testing revealed that personal factors were gender and different educational levels. There were no different levels of opinions on management, communication style except for different age and income. There are different levels of opinions on the management of the communication style of the personnel on the messenger side. While the

communication management of Ultima Life Company personnel during the Covid -19 crisis in Bangkok as a whole, including planning Operational aspects Follow-up And communication improvement There were statistically significant levels of opinions on the management, communication style of Altima Life Company personnel during the Covid -19 crisis in Bangkok area at 0.05 or the confidence level at 95 percent.

Keywords: Communication Management, Communication Style Management

บทนำ

ในโลกปัจจุบันนั้นเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ท่ามกลางสภาวะการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการรูปแบบการสื่อสารที่จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งรูปแบบการสื่อสารที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกัน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกๆ องค์กร เพราะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน บุคคลต่อกัน หรือระหว่าง องค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญในการ ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นกระบวนการรับ-ส่งข้อมูล แล้วถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดเพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามความประสงค์ โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน่วยงาน และบุคลากรจำนวนมาก การสื่อสารภายในเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความ แตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ ความสนใจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบาย การดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติเป็น ไปแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ แล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย การสื่อสาร จึงถือเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ทุกๆ กิจกรรมดำเนิน ไปโดยราบรื่นลุล่วง การสื่อสารจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินขององค์กรในด้านต่างๆ ทั้งการถ่ายทอดความรู้ การประสานงาน การ แลกเปลี่ยนข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นหนทางที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกันได้

การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ (SARS-CoV-2) หรือที่เรียกว่า Covid-19 นั้น ทำให้เกิดการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยอาจยังคงดำเนินต่อไปอีกระยะหนึ่งขึ้นอยู่กับมาตรการควบคุมการติดเชื้อ โดยรัฐบาลได้มีการนำมาตรการควบคุมการติดเชื้ออย่างเข้มงวดมาใช้ ซึ่งเราจะต้องเตรียมพร้อมสำหรับทั้งมาตรการเหล่านี้และมาตรการอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การกลับมาใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะร่วมกันจะค่อยๆ เกิดขึ้นและจะอยู่ในรูปแบบของการควบคุม แต่การควบคุมยังคงให้ความปลอดภัยได้ไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ ดังนั้นหลังจากที่สถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ที่ระบอบขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปทั่วทั้งประเทศมาช่วงระยะเวลาหนึ่งนั้น ภาพใหญ่ที่เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยพบว่า ผู้คนยุคโควิด -19 มีความจำเป็นที่ต้องอยู่บ้านมากขึ้นเนื่องจากมาตรการ Lockdown ประชากรจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดการทํางานรูปแบบใหม่คือ Work From Home เกิดการปรับตัวสู่การทํางานที่บ้านผ่านการทำงาน “ระบบออนไลน์” การจับจ่ายซื้อของต่างๆ ก็ต้องซื้อผ่านออนไลน์กันมากขึ้น องค์กรที่เคยทํางานรูปแบบดั้งเดิมจะต้องเปลี่ยนรูปแบบการทํางานแบบใหม่ จึงหนีไม่พ้นการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศโดยใช้อุปกรณ์การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นหัวใจสำคัญ เราเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่ายุค New Normal ซึ่งเป็นยุคที่เปลี่ยนวิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองไปจากเดิม จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรนี้เป็นองค์กรแห่งการสื่อสารและการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกศึกษาขององค์กรดังกล่าว ดังนั้นการศึกษารุ่นนี้เพื่อให้ทราบถึงการจําการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ที่เกิดขึ้นนั้น องค์กรมีการจัดการรูปแบบการสื่อสารอย่างไรที่สร้างความเข้าใจ การรับรู้ข่าวสารข้อมูลได้ทั่วถึงกันทั้งองค์กร ทั้งยังสามารถรับมือและดำเนินกิจกรรมได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน ต่อยอด พัฒนาการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ของการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
2. การจัดการการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ซึ่งจากการที่ได้ทำการสำรวจกลุ่มประชากรนั้น ทำให้เราทราบถึงจำนวนของบุคลากรที่มีความแน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ความคลาดเคลื่อน 5% ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ตัวอย่างมาจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการผู้บริหารในการตัดสินใจ หรือกำหนดกิจกรรมการสื่อสารขององค์กร โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนรับมือกับสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ทราบถึงการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การระดมสมอง หรือกระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 รวมถึงการกำหนดแผนย่อยขึ้นมา เพื่อการประสานงานที่สอดคล้องกันขององค์กร โดยภาพรวม
2. การดำเนินงาน (Operation) หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจที่บริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด หรือกิจกรรมการดำเนินงานในแต่ละฝ่ายภายในองค์กรเพื่อให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เป็นส่วนที่บริษัทได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการแปลงอย่างเช่น การจัดการทรัพยากรที่มีให้กับกระบวนการผลิตและการส่งมอบสินค้า เป็นต้น
3. การติดตามผล (Follow) หมายถึง ขั้นตอนในการทำงานที่จะช่วยให้บุคลากรทราบว่า ผลของการปฏิบัติงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามแผนงานที่ต้องการมากน้อยเพียงใด และสามารถดำเนินการประสพ

ความสำเร็จแล้วหรือไม่ ผลจากการติดตามผล จะทำให้บุคลากรเห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ให้เกิดการพัฒนาแผนงานและโครงการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. การปรับปรุงการสื่อสาร (Improving Communication) หมายถึง ความตั้งใจของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด ที่ได้ร่วมมือกันในการพัฒนากระบวนการสื่อสาร หรือการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจอยู่เสมอว่าผู้รับสาร(บุคคลอื่น) หรือผู้ที่ผู้ส่งสาร ได้ทำการติดต่อสื่อสาร ในขอบเขตความ รับผิดชอบของผู้ส่งสารนั้น มีความเข้าใจในการสื่อความของผู้ส่งสารตรงตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือไม่ มีประสิทธิผลเพียงใด

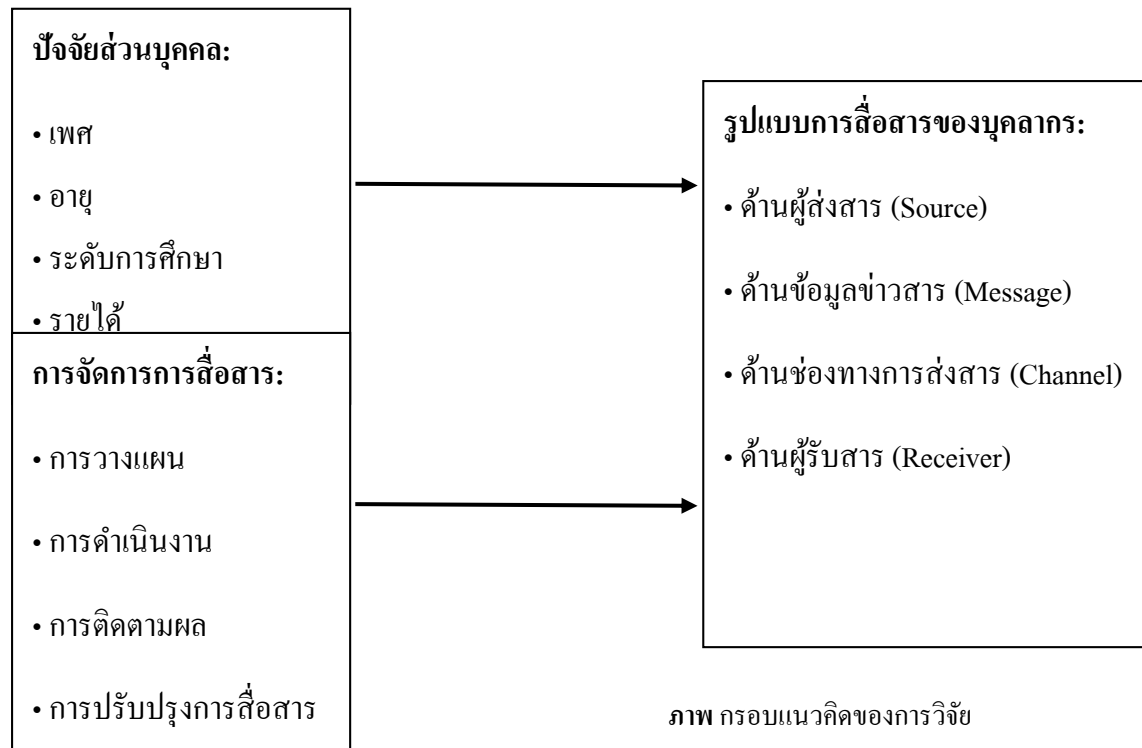
5. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง บุคลากรหรือส่วนงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสารออกไป เพื่อทำให้เกิดการรับรู้ทั่วถึงกัน ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์องค์กรไปยังผู้รับสารด้วย วิธีการใด ๆ ในที่นี้จะรวมถึงกลุ่มผู้บริโภคสินค้า และผู้ร่วมลงทุน ของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัดด้วย

6. ข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริงของข้อมูล เนื้อหา หรือสิ่งใด ๆ โดยการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเองไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ ภาพถ่าย การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ ซึ่งข้อมูล ข่าวสารเหล่านี้ จะในการควบคุมดูแลของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด

7. ช่องทางการส่งสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางในการส่งสารผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารรูปแบบออนไลน์ โดยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการดำเนินกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร เช่น การประชุมผ่าน Video Conference การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การจัดกิจกรรมฝึกอบรม โดยทำการถ่ายทอดข้อมูลหรือสารไปยังบุคลากรของ บริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ที่กำลังปฏิบัติงานในลักษณะ Work from Home ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19

8. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคลากรภายในบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร โดยเป็นจุดหมายปลายทางของสารที่ผู้ส่งสารส่งมา ซึ่งบุคลากรจะสามารถทำหน้าที่ตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อได้พัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รับรู้เรื่องราวข่าวสารต่างๆอยู่เสมอ มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ด้านการจัดการการสื่อสาร ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงการสื่อสาร

2. ตัวแปรตาม

การจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา โลฟี่ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (SMCR)

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเรื่องของการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกโดยเจาะจง ตามประชากรที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์เหมาะสม สำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวแปร และประมวลผลการวิจัย

โดยพิจารณาจากกลุ่มบุคลากรของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเรื่องของการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ตรงกับความต้องการของข้อมูลในด้านการจัดการการสื่อสาร รวมไปถึงรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำมาปรับใช้ในการทำวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

ขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจจำนวนของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 1,595 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยงานวิจัยนี้ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้จำนวนร้อยละ 5 ทำให้สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,595}{1 + (1,595 \times (0.05)(0.05))} \\ &= 319.79 = 320 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผ่านการกระจายแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการคัดกรองด้วยคำถาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ทั้งนี้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ได้ 320 ตัวอย่าง ผู้วิจัยต้องการกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำการขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามจากบุคลากรของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ จากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัยในประเทศไทย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรของบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจนได้ครบจำนวนที่กำหนด เมื่อเก็บครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคั้งขึ้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จแล้ว ทำการตรวจสอบให้มีความครบถ้วนทุกอย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จเพื่อทำการหาค่าต่อไป

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม 400 ชุดแล้ว ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้ว มาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการลงรหัสเรียบร้อยแล้วโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมานตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ในส่วนที่ 1 ของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การจัดการการสื่อสาร และองค์ประกอบของ

การสื่อสาร SMCR นำมาวัดค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และวัดการกระจาย (Measure of Variation) โดยหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) นำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัย โดยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

จากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร จำนวน 400 คน จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุจะอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ลำดับถัดมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ถัดมาช่วงช่วงอายุ 41 – 50 ปี และลำดับสุดท้ายคืออายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป สำหรับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จะศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และการศึกษาในระดับปริญญาโทตามลำดับ ในส่วนของรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รองลงมาคือรายได้จะอยู่ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท ถัดมารายได้จะอยู่ในช่วง 30,000 – 45,000 บาท และสุดท้ายรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของการจัดการการสื่อสาร และการจัดการรูปแบบการสื่อสาร พบว่า จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการจัดการการสื่อสารในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.478 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับด้านการปรับปรุงการสื่อสารเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.630 รองลงมาคือ ด้านการติดตามผล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.623 ลำดับถัดมาคือ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.593 และด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.646 ตามลำดับ เช่นเดียวกับสีปวง เจริญสุข (2559) ศึกษาการจัดการสื่อสาร โครงการ Happy Workplace ของ สำนักพัฒนาความยั่งยืนองค์กร เครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารการสื่อสารที่มีผลต่อการสื่อสารด้านการเพิ่มความสุขในการทำงาน ในโครงการ Happy Workplace ประกอบด้วย ขั้นตอน 4 ประการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ภายใต้การดำเนินงานของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยขั้นตอนการวางแผนจะเริ่มจากการสำรวจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของเนื้อหาการสื่อสารเวลาดำเนินงานรวมถึงกิจกรรมการสื่อสาร จากนั้นขั้นตอนการจัดการองค์การได้กำหนดงานและอำนาจหน้าที่เป็นงานสร้างสรรค์การผลิตสื่อและกิจกรรม นอกจากนี้กิจกรรมการสื่อสารร่วมกับบริหารการสื่อสารยังได้รับการพิจารณาในแง่ของเนื้อหาของการสื่อสาร วิธีการสื่อสารระดับของการสื่อสารความสำเร็จในการสื่อสารและบุคคลที่ต้องติดต่อกับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อหาความสัมพันธ์ของการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์

ระหว่างการจัดการการสื่อสาร กับการจัดการรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด นั้น พบว่า การจัดการการสื่อสารด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกันกับ ยูพิน รุ่งประพันธ์(2549) ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลางกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบนโดยรวมไม่แตกต่างกัน อีกรงานวิจัยหนึ่งที่ศึกษาของ (ปาริชาติ สดาศิตานนท์, 2551: น.42) ได้ทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องการจัดการสื่อสารเชิงประยุกต์ และได้สรุปออกมาว่า การจัดการสื่อสารเชิงประยุกต์ได้ต่อยอดให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการสื่อสารในการสนับสนุนการบวนการดำเนินการต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งกระบวนการสื่อสารดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับสาธารณชนกลุ่มต่าง ๆ ด้วยมาตรการการสื่อสารแบบต่าง ๆ ตลอดจนอาจเกี่ยวข้องกับสื่อสารภายในตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะการสื่อสารพื้นฐานของบุคคล อาทิ การอ่าน การพูด การฟัง เป็นต้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นเสมือนกรอบความคิดสำหรับผู้วิจัยในการพิจารณาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านการสื่อสารของกรณีศึกษาต่าง ๆ ว่าเป็นกระบวนการที่สะท้อนให้เห็นภาพของการสื่อสารเชิงการจัดการเพียงใดในบริบทของสังคมไทย

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาการจัดการการสื่อสารในด้านการวางแผน ด้านดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และการปรับปรุงการสื่อสารเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร ของบุคลากรบริษัท อัลติมา ไลฟ์ จำกัด ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกตัวแปร โดยทั้งนี้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารอยู่เสมอ โดยให้สอดคล้องกับยุค New Normal เพื่อสร้างรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เข้าถึงทุก Generation ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นการสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรให้เป็นผู้นำในด้าน “องค์กรแห่งการสื่อสาร”

2. ในด้านการวางแผน ผลที่ได้ก็คือ ความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีการวางแผนที่ดี แต่ในเรื่องของการจัดวางระบบการจัดการสื่อสารของบุคลากรเพื่อให้รองรับกับสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 นั้น ยังต้องมีการปรับปรุงอยู่บ้าง ดังนั้น จึงควรต้องพิจารณาและมีการเตรียมการรองรับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้านองค์กรที่ประสบกับวิกฤตที่เกิดขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องสร้างความตระหนักถึงการวางแผนโดยไม่ละเลยสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าผู้บริหารจะตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนและเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก็ยังต้องพิจารณาอีกว่าการวางแผนที่ได้ทำไปแล้วนั้นมีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่เพียงใด

3. ในด้านดำเนินงาน ผลที่ได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีระบบการบริหารงานที่ดีและมีความสอดคล้องกันกับการดำเนินงานในทุกๆด้าน แต่ในส่วนของกระบวนการ

จัดการปริมาณข้อมูลข่าวสารที่มีความเหมาะสมในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 นั้น ต้องมีการปรับปรุงอยู่บ้างเล็กน้อย ดังนั้น จึงควรต้องมีการจำกัดปริมาณ/ลดปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่ไม่จำเป็นหรือข้อมูลที่มีระดับความสำคัญน้อยไว้ลำดับหลัง เพราะบุคลากรนั้นรับรู้ข้อมูลข่าวสารในปริมาณที่จำกัด จึงควรค่อยๆป้อนข้อมูลที่มีความจำเป็นเข้าไปก่อน ทั้งในเรื่องของข้อมูลเชิงรับรู้และข้อมูลในด้านการพัฒนาทักษะการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร

4. ในด้านติดตามผล ผลที่ได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกด้าน หมายความว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานตามโครงการนั้น ได้ผลงานก้าวหน้าไปในทิศทางที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

5. ในด้านการปรับปรุงการสื่อสาร ผลที่ได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกด้าน นั้น หมายความว่า องค์กรนั้นมีกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และบุคลากรมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ลดปัญหาความเข้าใจที่ผิดพลาด ตลอดจนเสริมสร้างการสื่อสารอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ของการสื่อสารโดยไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือทีมงาน ส่งผลให้เกิด ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีในด้านต่าง ๆ ให้นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย

6. องค์กรควรมีการกิจกรรมการประชุมผ่านระบบ Ultimatrix และจัดเวลาการประชุมผ่าน Application Line อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานไปในตัว โดยการสอดแทรกข้อมูลที่สามารถนำไปใช้สร้างมูลค่าให้กับองค์กร และสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรทุกคนได้ และฝึกให้มีการนำความรู้เชิงวิชาการไปปฏิบัติจริง โดยการสนับสนุนจากองค์กร โดยจัดให้มีทีมงานที่เป็นมืออาชีพในการถ่ายทอดทักษะการทำงานแบบจัดกลุ่มตามระดับความสามารถของบุคลากรแต่ละท่าน การจัดกลุ่มในลักษณะนี้เพื่อให้สามารถพบปะบุคลากรได้อย่างทั่วถึง และให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

7. องค์กรควรสร้างคนรุ่นใหม่ หรือทีมงานที่มีความเข้มแข็งในการทำงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือกับบุคลากรอาวุโส ในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กลายเป็นผู้นำที่มีศักยภาพพร้อม ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนองค์กร การตัดสินใจ รวมทั้งการวางรูปแบบการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงรูปแบบของข้อมูลพื้นฐานเท่านั้น เนื่องจากสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 การทำงานของบุคลากรจึงเป็นแบบ Work from Home ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้หยิบประเด็นวิจัยนี้ขึ้นมา และผู้วิจัยมีความมุ่งหวังว่างานวิจัยนี้จะมีการปรับปรุง และนำไปต่อยอดได้อีกในอนาคต

2. ควรศึกษาวิธีการหรือแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น ให้รองรับกับยุคโลกาภิวัตน์ที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้พรมแดน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคลากรในองค์กร

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการสื่อสารในอนาคตหากจำเป็นต้องมีนำมาใช้ ทั้งในเรื่องของการแข่งขัน การลดค่าใช้จ่าย การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร หรือรวมถึงเหตุการณ์วิกฤตเช่นเดียวกับสถานการณ์วิกฤตโควิด -19 ระบาด

เอกสารอ้างอิง

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2559). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิฤมล มณีสว่างวงศ์. (2562). *การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประยงค์ มีใจซื่อ. (2561). *พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มัลลิกา ธรรมจริยวัฒน์. (2562). *หลักการจัดการธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลีปาง เจริญสุข. (2559). *การจัดการสื่อสารโครงการ Happy Workplace ของสำนักพัฒนาความยั่งยืนองค์กร เครือเจริญโภคภัณฑ์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.