

แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Guidelines for developing communication efficiency in the Faculty of Industrial
Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

กนกวรรณ นาสมปอง^{1*}

Kanokvan Nasompong^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย (1) การติดต่อสื่อสารของหน่วยงานนั้นจะมุ่งเน้นถึงการสื่อสารนโยบายสำหรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ทราบและถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (2) การสื่อสารภายในหน่วยงาน ควรเป็นข้อมูลข่าวสารและข้อความที่น่าสนใจ มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์และความครบถ้วนสมบูรณ์

คำสำคัญ: แนวทาง ประสิทธิภาพ การสื่อสาร

Abstract

The purposes of this study were to investigate and develop guidelines to improve communication efficiency in the faculty of industrial education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. The sample group of key performance consisted of 72 participants from faculty administrators, lecturers, and support staffs. The sample size was taken from Krejcie, & Morgan concept at 95% confidence level by simple random sampling. Research instruments

¹ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

* Corresponding author. E-mail: kanokvan.n@rmutsb.ac.th

Received: April 20, 2023; Revised: July 3, 2023; Accepted: August 28, 2023

included questionnaires and in-depth interviews. Statistics implemented in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that: 1) The overall score of the organization's communication efficiency was at a high level and, 2) the guidelines to develop the organization's communication efficiency included the following aspects; (1) The communications within the faculty should be focused on communicating policies in which relevant information will be informed and considered as operational guidelines, (2) the communication process within the faculty should be informative, interesting, quick, up-to-date, and complete.

Keywords: guidelines, efficiency, communications

บทนำ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรทางการศึกษาที่เผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน มีหลาย ๆ ด้านด้วยกันทั้งด้านธรรมชาติ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจโลก ด้านสังคม และด้านการเมืองของโลก สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนตัวเอง (Robbin, & Judge, 2017) เพื่อให้องค์กรพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ สามารถเปลี่ยนวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้กลายเป็นโอกาสได้ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และได้เปรียบในการแข่งขันในทุกสถานการณ์ ทั้งนี้้องค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า การสื่อสารของโลกในยุคปัจจุบันนั้นมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลกลุ่มองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน เนื่องจากในปัจจุบันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ต้องดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดของการแข่งขัน ระยะเวลาและการตัดสินใจต่าง ๆ เพื่อให้้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารและเป็นสิ่งเชื่อม

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรและดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน Chaisutti (2021) ได้ระบุว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในและบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลในการรับรู้หรือให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการสื่อสารนั้นว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และ Pinyo (2019) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดข้อเท็จจริง แผนการทำงาน กฎระเบียบ ข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานระหว่างกันของบุคลากรในองค์กรเพื่อมารับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกัน โดยการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งและเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ ในทางเดียวกัน Kritsanasopa, & Someraan (2018) ได้ระบุว่า การได้รับข้อมูลการ

สื่อสารภายในที่เกี่ยวกับข่าวสารที่ถูกต้องเป็นวิธีการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพรวมถึงวางแผนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติและกำหนดวัตถุประสงค์ก่อนการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบปัญหาที่ก่อให้เกิดการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมถึงทราบว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (mixed methods research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 88 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970; Ekakul, 2000) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 72 คน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ตัวแทนอาจารย์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป และหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 7 ท่าน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive selection)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1) ศึกษาทฤษฎีหลักการ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการใช้แบบสอบถามของงานวิจัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สาขาวิชา ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ระยะเวลาของการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ลักษณะการสื่อสารประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้

ตอนที่ 3 กระบวนการสื่อสารภายในประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร คุณภาพการสื่อสาร และการมอบหมายตามหน้าที่

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนใช้เกณฑ์ของมาตราส่วนประมาณค่าทั้ง 5 ระดับ ดังนี้ Srisa-ard (2013)

4.51-5.00 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อย

0.51-1.50 หมายถึง มีสภาพทั่วไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) ร่างแบบสอบถามและตรวจทานความถูกต้องด้วยตนเอง และเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(content validity) ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ท่าน เพื่อหาอำนาจจำแนก ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.42-0.76 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.94

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแบบการถามและตอบกันโดยตรงแบบเผชิญหน้า (face-to-face interview) โดยมี การกำหนดประเด็น หัวข้อ การสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการวางแผนและการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 72 คน ภายในระยะเวลา 7 วัน จำนวน 72 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำผลการตอบไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จากนั้นการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 คน นำไปเรียบเรียงสรุปผลการสัมภาษณ์ และส่งกลับตรวจสอบความถูกต้องจากการให้ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 การหาค่าร้อยละ (percentage) ของการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารในองค์กร และตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา

1. ผลจากการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถอธิบายได้ตาม (Table 1) และ (Table 2) ดังต่อไปนี้

Table 1 Mean and standard deviation of communication efficiency in the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

items	$\bar{x}$	S.D.	level
1. top-down communication			
1.1 the leader can convey information related to work	3.93	0.70	high
1.2 encourage creativity	3.83	0.56	high
1.3 Keep informed about corporate policies	3.94	0.55	high
1.4 clarification of work details for relevant people to take action quickly	3.76	0.43	high
overall	3.87	0.57	high
2. bottom-up communication			
2.1 expressing opinions about the work to the supervisor fully	3.72	0.61	high
2.2 helping and facilitating the work as well	3.81	0.57	high
2.3 opportunity to express rational conflicts of opinion on inappropriate things	3.94	0.69	high
2.4 being assigned to fulfill the set	3.79	0.67	high
overall	3.82	0.64	high
3. horizontal communication			
3.1 colleagues in the agency are helping each other as well	3.74	0.60	high
3.2 there is an exchange of attitudes with colleagues to understand each other	3.51	0.73	high
3.3 listening to problems and suggestions from colleagues	4.07	0.31	high

Table 1 Mean and standard deviation of communication efficiency in the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvornabhumi (continue).

items	$\bar{x}$	S.D.	level
3.4 receiving agency news or work-related activities from colleagues	3.50	0.65	high
overall	3.70	0.64	high
4. cross-linked communication			
4.1 good human relations with leader of other departments	3.96	0.54	high
4.2 expressing opinions to supervisors of other sections with reasons for each other	3.74	0.44	high
4.3 good coordination with the leaders of other sections	3.96	0.64	high
4.4 coordination with other disciplines quickly	3.75	0.60	high
overall	3.85	0.57	high
average	3.81	0.61	high

จาก (Table 1) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.61) ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้านของลักษณะการสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ

จากมากไปหาน้อยคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{x}=3.87$, S.D.=0.57) รองลงมา คือ การสื่อสารแบบแนวไขว้ มาก ($\bar{x}=3.85$, S.D.=0.57) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมาก ($\bar{x}=3.82$, S.D.=0.64) และการสื่อสารแบบแนวนอน มาก ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.64) ตามลำดับ

Table 2 Mean and standard deviation of efficiency communication efficiency in the Faculty of Industrial Education.

items	$\bar{x}$	S.D.	level
1. organizational goal setting			
1.1 administrator participates plan of work to set guidelines for the operation	3.67	0.63	high
1.2 Setting communication goals make the operation successful	3.89	0.52	high

Table 2 Mean and standard deviation of communication efficiency in the Faculty of Industrial Education (continue).

items	$\bar{x}$	S.D.	level
1.3 understanding the objectives and goals of communication	3.93	0.70	high
1.4 the administrator has followed up and evaluated the performance according to the goals	3.64	0.48	high
overall	3.78	0.60	high
2. communication quality			
2.1 the administrator can clearly convey the vision and mission	3.65	0.61	high
2.2 the administrator uses this style of communication with workers effectively	3.57	0.50	high
2.3 communication channels in the department are sufficient and diverse	3.58	0.50	high
2.4 all personnel in the department have an understanding of information and press releases	3.50	0.50	high
overall	3.58	0.53	high
3. assignment			
3.1 responsibilities are assigned to all operators	3.57	0.62	high
3.2 participation in expressing opinions to determine responsibilities for participating in the activities of the department	3.79	0.41	high
3.3 roles and duties are defined that are suitable for each person's aptitude and ability	3.53	0.50	high
3.4 leader can clearly explain roles and responsibilities to operators	3.92	0.28	high
overall	3.70	0.49	high
average	3.69	0.54	high

จาก (Table 2) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$, S.D.=0.58) ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านของกระบวนการสื่อสารภายใน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร มาก ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.60) รองลงมา คือ การมอบหมายตามหน้าที่ ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.49) และคุณภาพการสื่อสาร ($\bar{x}=3.58$, S.D.=0.53) ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะและกระบวนการสื่อสารภายใน สรุปได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารของหน่วยงานนั้นจะมุ่งเน้นถึงการสื่อสารนโยบาย การปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เพื่อแจ้งให้ทราบและถือปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารและเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ตลอดจนประสานความร่วมมือกันของบุคลากรควบคู่กับความมุ่งมั่นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในหน่วยงาน การสื่อสารในองค์กรส่วนมากจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ด้วยการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน ดังนั้นช่องทางการสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานควรมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น เพราะการดำเนินการรวมไปถึงการพัฒนาทุกส่วนงานทำให้เกิดความเข้าใจนโยบายรวมถึงการได้รับมอบหมายงาน

สามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ตั้งไว้ และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเสนอความคิดและแลกเปลี่ยนความคิดของการทำงาน และทำให้ส่วนงานมีส่วนร่วมในการสื่อสาร ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ควรมีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ความครบถ้วน ถูกต้อง กระชับ ชัดเจน น่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่แสดงต่อสาธารณชนในเชิงบวกต่อหน่วยงาน และมีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน อาจทำให้ข่าวสารและข้อมูลบิดเบือนได้ ส่วนช่องทางการสื่อสารควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงผู้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และมีแนวทางการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ ทั้งกรณีปกติและกรณีเร่งด่วนโดยมีการจัดทำเป็นแนวทางร่วมกันในหน่วยงาน รวมถึงควรมีการวางระบบการสื่อสารอย่างมีขั้นตอนที่รวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง และมีช่องทางการติดตามและประเมินผล การสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ รายงานลักษณะและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการสื่อสารนั้นมีความสำคัญมากในยุคของข้อมูลข่าวสารที่ต้องรวดเร็ว การสื่อสารภายในควรจะได้รับรู้และเข้าถึงอย่างรวดเร็ว รวมถึงผู้บริหารให้การสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของการสื่อสาร โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ อาทิเช่น การจัดประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (video conference) ก็จะช่วยให้องค์กรลดระยะทาง ระยะเวลา สถานที่ และลดค่าใช้จ่ายส่วนอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amornratwitaya, & Atiwitthayaporn (2021) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงเรียนคุณธรรมวิทยาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมและรายงานอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สามารถรับสารสนเทศทางการประชุมทางไลน์และประชาสัมพันธ์จากผู้บริหารโดยตรง และการสื่อสารกันระหว่างฝ่ายได้จากข่าวภายในและการประชุมหน่วยงานภายใน และ Chamsuriya, & Chienwattanasook (2019) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์ บริษัท แพรคติก้า จำกัด พบว่าการสื่อสารในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการสื่อสารด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อการมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะการสื่อสารในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร สรุปได้ดังนี้ 1) การติดต่อสื่อสารของหน่วยงานนั้น จะมุ่งเน้นถึงการสื่อสารนโยบาย การปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เพื่อแจ้งให้ทราบและถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ควรมีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ความครบถ้วน ถูกต้อง กระชับ ข้อความที่น่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่แสดงต่อสาธารณชนในเชิงบวกต่อหน่วยงานและมีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื่องมาจากบุคลากรของหน่วยงานจะให้แนวทางเกี่ยวกับการสื่อสารเป็นเรื่องของการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย การให้นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ มักถูกมอบหมายและรับการถ่ายทอดแล้วนำไปปฏิบัติ จึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาบูรณาการใช้ร่วมเพื่อให้รับข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับ Pokang (2011) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าการสื่อสารเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการในปัจจุบัน เนื่องจากรูปแบบช่องทางในการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญในการบริหารจัดการ ที่จะส่งผลให้องค์กร

สามารถดำเนินการและนำไปสู่เป้าหมายได้ การจัดการกระบวนการสื่อสารเป็นการรวบรวมกิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ แล้วนำมาลำดับก่อนหลังเพื่อให้ขั้นตอนการสื่อสารประสบความสำเร็จ การที่แต่ละองค์กรจะประสบความสำเร็จในการจัดการสื่อสารได้ไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน อาจเกิดจากองค์กรเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกัน และ Sapappong (2020) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติเชิงบวกควรมีช่องทางการสื่อสารและการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อิสระมากขึ้น อีกทั้งอาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

สรุป

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพการสื่อสารในลักษณะและกระบวนการสื่อสารภายในนั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันนี้ยุคดิจิทัล disruption การสื่อสารข้อมูลข่าวสารต้องรับรู้และเข้าถึงอย่างรวดเร็วมีประโยชน์และถูกต้อง อีกทั้งการสื่อสารนั้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงานภายในหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนา

ศักยภาพของการสื่อสารสำหรับการเข้าถึงข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและความไว้วางใจต่อกันภายในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกส่วนงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการทำงานเกิดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่ขอใช้บริการข่าวสารจากหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถนำผลการวิจัยไปเสนอเชิงนโยบายด้านการสื่อสารของหน่วยงานเชิงบูรณาการที่เป็นการผนวกเอาการสื่อสารองค์กรทุกประเภททั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้าด้วยกัน

2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยให้มุ่งเน้นและส่งเสริมประสิทธิผลของการบริหารที่ประสานงาน การใช้สื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย สภาพแวดล้อม สถานที่ และเวลา อีกทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสังคมเครือข่าย (social network) มาเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มงานบริหารและพัฒนาระบบใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีหลายช่องทาง ช่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับรู้ข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน ยังส่งผลต่อบัณฑิตที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการสื่อสารในยุค 4.0 มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะวิกฤตความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการสื่อสารของบุคลากร เพื่อหา

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร และนำมาแก้ไขและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

2) ควรมีการศึกษาวรรยาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำขอบคุณ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากงบประมาณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2566 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

เอกสารอ้างอิง

- Amornratwitaya, N., & Atiwitthayaporn, J. (2021). The effectiveness of communication within the organization: A case study of Khunnatham Wittaya School, Hat Yai, Songkhla Province. *The 12th Hatyai National and International Conference* (pp. 1035-1048). Songkhla: Hatyai University. (in Thai)
- Chaisutti, T. (2021). *The relationship between communication behavior, communication satisfactions and effectiveness of internal communication among officials of the President Office, Burapha University* (Master's thesis). Burapha University, Chonburi. (in Thai)
- Chamsuriya, T., & Chienwattanasook, K. (2019). Organization communication that affects participation in continual improvement activities (Kaizen) empirical evidence from Practika Co., Ltd. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(3), 1217-1231. (in Thai)
- Ekakul, T. (2000). *Research methods, behavioral and social sciences*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat Institute. (in Thai)
- Kritsanasopa, S., & Someraan, L. (2018). The factors affecting to the employees' work efficiency of the Single Point Parts (Thailand) Public Company Limited. *RMUTSB Academic Journal (Humanities and Social Sciences)*, 3(1), 55-66. (in Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Pinyo, N. (2019). *Organizational communication factors affecting human resource management process of staff in Songkhla Provincial Administrative Organization* (Master's thesis). Prince of Songkla University, Songkla. (in Thai)
- Pokang, P. (2011). *Measures for development of effective organizational communication at Faculty of Agricultural Technology* (research report). Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Robbin, S. P., & Judge, T.A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Edinbergh Gate, Harlow, Essex: Pearson Education Limited.
- Sapappong, O. (2020) Internal organization communication affecting the efficiency of academics' performance of Southeast Asia University. *Social Science Journal*, 9(2), 119-127. (in Thai)
- Srisa-ard, B. (2013). *Preliminary research* (9th ed.). Bangkok: Suveeriyasan. (in Thai)