

การพัฒนาารูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม ตำบลป่าไผ่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

กนกพร เอกกะสินสกุล¹
พรนภา บุญนำมา²
สยมภู อุณยะพันธ์³
เบญจวรรณ ดิษฐชวานา⁴
ปัทมา อภิชัย⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนารูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของกรุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม และเพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกรุ่ม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นสมาชิกของกรุ่มวิสาหกิจชุมชนทุกคน จำนวน 25 คน ใช้เทคนิคการทำสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (typology and taxonomy) และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารในการทำงานของกรุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม มี 5 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบทแยง การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบวงกลม 2) การสร้างรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกรุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า สมาชิกระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารอย่างมาก และมีการนำรูปแบบการสื่อสารทั้ง 5 รูปแบบไปใช้ในการสื่อสารทำงานของกรุ่ม 3) การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกรุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม พบว่า รูปแบบกระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการทำงานของกรุ่มมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง เพราะมีความรวดเร็ว งานถูกต้อง สำเร็จตามเวลาช่วยลดอุปสรรคการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรูปแบบการสื่อสารที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม เพราะ สมาชิกทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่ากัน โอกาสที่เนื้อหาสารจะบิดเบือนสูง สอดคล้องกับโครงสร้างหน่วยงานที่มีประธานเพียงคนเดียว

คำสำคัญ: การสื่อสาร ประสิทธิภาพการทำงาน วิสาหกิจชุมชน

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการสาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
e-mail: kanokporn@lpru.ac.th

² อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
e-mail: phornnaphaboon@gmail.com

³ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาวัฒนธรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
e-mail: mist_white23@hotmail.com

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการสาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
e-mail: benchawan@g.lpru.ac.th

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาฟิสิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
e-mail: pattama.apic@gmail.com

Developing Effective Communication Models and Processes: A Case Study of the Ban Pha Nam Handicraft Community Enterprise Group Pa Phai Subdistrict, Li District, Lamphun Province

Kanokporn Aekasinsakul¹

Pornnapa Boonamma²

Sayumphu Unyaphan³

Benchawan Ditchaona⁴

Pathama Apichai⁵

Abstract

This research aims to develop an effective communication process model and components for the Ban Pha Nam Handicraft Community Enterprise Group and to evaluate the effectiveness of this communication model and components in the group's work. This is a qualitative research study, collecting data from all 25 members of the community enterprise group using in-depth interviews. The research instrument was a semi-structured interview questionnaire. Data analysis was performed using typology and taxonomy and content analysis.

The research findings revealed that: 1) There are five communication models in the work of the Ban Pha Nam Handicraft Community Enterprise Group: top-down communication, bottom-up communication, diagonal communication, horizontal communication, and circular communication. 2) In developing the communication model and components, it was found that operational-level members had a good understanding of the communication components and applied all five communication models in their group work. 3) Evaluating the effectiveness of the communication model and components in the work of the Ban Pha Nam Handicraft Community Enterprise Group, it was found that the most suitable and effective communication model was top-down communication because it is fast, accurate, and completed on time, effectively reducing communication obstacles. The least suitable communication model was circular communication structure, because all members have equal opportunities to disseminate information, the likelihood of content distortion is high, aligning with an organizational structure that has only one president.

Keywords: Communication, Work efficiency, Community Enterprise

บทนำ

รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในหน่วยงานไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของประธานกลุ่มไปยังบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ ดังที่ จิตรติมา ศรีพลชุม และคณะ (2564) ได้ศึกษา กลยุทธ์การสื่อสารทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านศิริวงกต อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี เพื่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ยั่งยืน พบว่าการสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาชุมชน เพราะการสื่อสารเป็นเสมือนเครื่องมือที่ทำให้เกิดการรวมตัวกันของสมาชิกในชุมชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด หลายหน่วยงานจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

การจัดการกระบวนการสื่อสารที่ถูกต้อง ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลายตามมา เช่น เข้าใจในทฤษฎีการสื่อสารย่อมทำให้เกิดทักษะในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างลึกซึ้งและมีความพร้อมต่อการอธิบาย ปรากฏการณ์สังคมได้ในแง่มุมของการสื่อสารอย่างรวดเร็วจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2563) สังคมปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้นมนุษย์มีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ นับว่าเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สามารถเข้าถึง รับรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานที่จะต้องอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ โดยทุกหน่วยงานควรมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่บุคลากรในหน่วยงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งการสื่อสารด้วยรูปแบบเดิมอาจจะไม่รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ในสังคมยุคนี้ได้ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด จึงทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานที่เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม ตำบลป่าไผ่ อำเภอสี จังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ตั้งแต่ปี 2565 (เดิมทำงานภายใต้ชื่อกลุ่ม ศูนย์หัตถกรรมบ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม) โดยมี นางสาวอัมพร เลิศหัตถวิทย์ เป็นประธานกลุ่ม ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อรวมกลุ่มเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง ที่ว่างงาน ร่วมกันผลิตและจำหน่ายสินค้าชุมชนที่โดดเด่น คือ ผ้าย้อมดินถิ่น ครูบา ซึ่งเป็นผ้าย้อมดินธรรมชาติ สีสัมผัสอ่อนต่างกันแล้วแต่ระยะเวลาที่ใช้ย้อม โดยแปรรูปมาเป็นเครื่องนุ่งห่ม กระเป๋า เครื่องประดับ ของชำร่วย และวัตถุมงคล โดดเด่นด้วยงานปักที่อาศัยความเชี่ยวชาญของผู้ปัก ผลงานจึงมีลักษณะโดดเด่นไม่ซ้ำใครเป็นผลงานเดียวในโลก ปัจจุบันมีศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาผ้าย้อมดิน ตั้งอยู่ที่หน้าวัดพระพุทธบาทผาหนาม อำเภอสี จังหวัดลำพูน เพื่อจัดแสดงและจำหน่ายสินค้า รวมทั้งสาธิตการย้อมผ้าด้วยดินธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยวและผู้สนใจ

สมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม มีความแตกต่างกันด้านวัย โดยมีกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ และกลุ่มเปราะบางเป็นสมาชิกกลุ่มใหญ่ของกลุ่ม ซึ่งนอกจากความสามารถในการ

สื่อสารที่ความแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล การสื่อสารระหว่างวัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อนได้อย่างมากเช่นกัน ผนวกกับโครงสร้างการบริหารงานแบบรวมศูนย์อำนาจที่มีประธานกลุ่มเพียงคนเดียวมีอำนาจสั่งการ ก่อให้เกิดปัญหา ได้แก่ ความไม่เพียงพอของข่าวสาร วิธีการกระจายข่าวสารที่ไม่เหมาะสม การกรองข่าวสาร และบรรยากาศที่มีลักษณะครอบงำและยอมจำนนไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีปฏิริยาตอบสนองในการสื่อสาร ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด เช่น การได้รับแจ้งข้อมูลการผลิตสินค้าล่าช้า ความไม่สะดวกไปรับข้อมูลจากประธานกลุ่มของสมาชิกที่เป็นผู้พิการและกลุ่มเปราะบางซึ่งทำงานอยู่ที่บ้านและต้องรอผู้ประสานงานมาแจ้งรายละเอียดงาน ทำให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบข่าวสารไม่ทั่วถึง ทั้งนี้มีเพียงเยาวชนและวัยทำงานที่เข้าถึงข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ แต่กลุ่มเปราะบางซึ่งเป็นผู้พิการและผู้สูงอายุซึ่งไม่นิยมหรือไม่สะดวก และไม่เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีเข้าถึงข่าวสารได้ช้ากว่า มีโอกาสเกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ของงาน อันส่งผลกระทบต่อการทำงานในกลุ่มและการบริหารงาน เช่น สีของผ้าที่ย้อม ลวดลายปัก และวัสดุอุปกรณ์ประกอบที่ใช้ผลิตชิ้นงานฝีมือ เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดนั้นนำมาซึ่งความเสียหายแก่กลุ่ม ดังนั้น กลุ่มควรให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนหรือส่งเสริมให้การสื่อสารภายในกลุ่มมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้กลุ่มสามารถผลิตชิ้นงานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และจะเป็นผลดีต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มต่อไป

การศึกษานี้ ผู้วิจัยเห็นว่าจะมีประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการสื่อสารในวิสาหกิจชุมชนหรือองค์กรขนาดเล็ก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนามต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม
2. เพื่อสร้างรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม

ทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด ความรู้ ระหว่างบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งการสื่อสารแต่ละประเภทนั้นจะแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ลีอรัตัน อนุรัตน์พานิช (2563) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง คือ การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า
2. การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน คือ การส่งข้อมูลจากบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า
3. การสื่อสารระดับแนวนอน การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารแนวนอนจะแสดง ถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การสร้างความ เข้าใจกัน การจัดการข้อขัดแย้ง
4. การสื่อสารแนวไขว้หรือแนวทแยง หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่อยู่คนละหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กันกับบุคลากรที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน หรือคนละระดับก็ได้
5. การสื่อสารส่วนบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรโดยส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะมีการแพร่กระจายข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นทั้งความจริงและไม่เป็นความจริงไม่สามารถควบคุมได้

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารภายในองค์กรเรียก มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สร้างการทำงานเป็นทีม ความเข้าใจ และความชัดเจนในการทำงานร่วมกันได้อย่างดีเยี่ยม ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญอย่างมาก เพราะความสัมพันธ์อย่างมีระบบระเบียบในองค์กรจะต้องมีการประสานงานกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) กล่าวถึง องค์ประกอบหลักของกระบวนการสื่อสาร มี 4 ส่วน ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Source / Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิด ความต้องการ หรือความตั้งใจ ที่จะส่งข้อมูล ข่าวสาร อารมณ์ หรือทัศนคติ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ หรือมีปฏิกิริยาตอบสนองตามที่ต้องการ
2. สาร (Message) หมายถึง เนื้อหา สาระ เรื่องราว ความคิด หรือความรู้สึกที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร
3. ช่องทาง (Channel) หมายถึง สื่อ (Media) หรือ วิธีการ/ประสาทสัมผัส ที่นำพา "สาร" จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยช่องทางจะสัมพันธ์กับประสาทสัมผัสของผู้รับสาร ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรส และการดมกลิ่น
4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ผู้รับสารทำหน้าที่ถอดรหัส (Decoder) สาร โดยการตีความสัญลักษณ์ที่ได้รับให้เป็นความเข้าใจตามประสบการณ์และภูมิหลังของตนเอง

การสื่อสารมี 4 องค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร (Sender), สาร (Message), ช่องทาง (Channel), และ ผู้รับสาร (Receiver) โดยองค์ประกอบเหล่านี้ทำงานร่วมกันเพื่อให้สารส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับอย่างมีประสิทธิภาพ หากขาดองค์ประกอบใดไป การสื่อสารก็อาจไม่สำเร็จสมบูรณ์ และอาจมีองค์ประกอบเสริม เช่น ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) และสิ่งรบกวน (Noise) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

3. แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรใช้ทรัพยากรที่มีให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพที่มุ่งทำให้เกิดการทำในสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรที่มีให้เกิดการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด บรรลุจุดมุ่งหมายโดยการใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดสูงสุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้ด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ (1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย มุ่งที่การกระทำในระบบ หมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา (3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของทีมงานที่มีความสามารถทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน และองค์การตามระยะเวลาที่วางแผน รวมถึงมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการทุกส่วนงาน มีความสามัคคีการมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือกัน ส่งผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการ ช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนหรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ช่วยให้ทุกคนในทีมเข้าใจเป้าหมายและหน้าที่ของตนเอง ทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น และสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้รวดเร็วขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

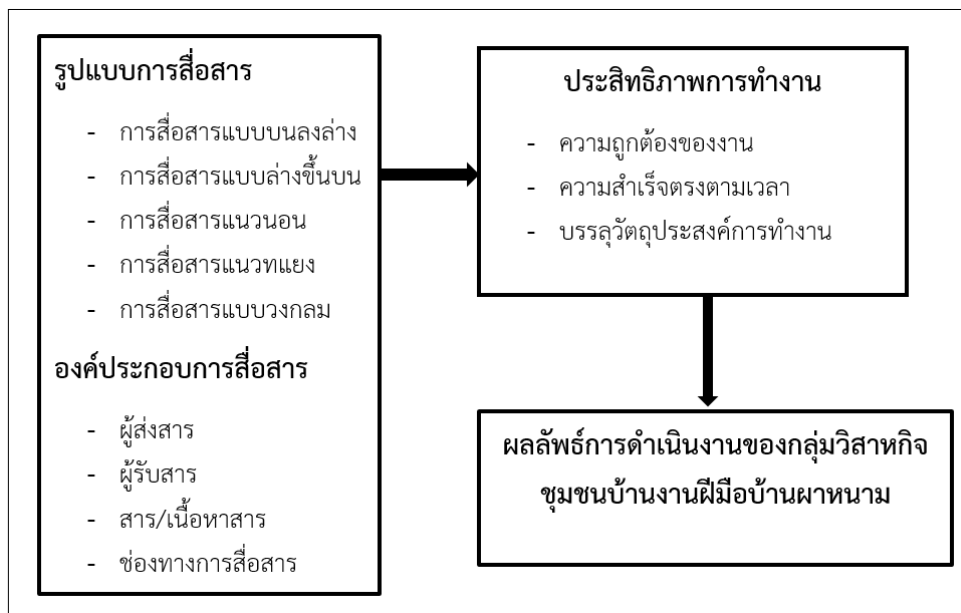
รวรรษ์ เอี่ยมสำอาง (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมนั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48, 0.49 และ 0.54

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพของ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร 2) ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม 3) สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล

แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4) อุปสรรคการสื่อสารในหน่วยงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ 5) องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ประยูทธ วรรณอุดม (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระหว่างชุมชน การเลิกใช้สารเคมีการเกษตรในเขตจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการใช้สารเคมีการเกษตรที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพคนและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดเลย 2) สร้างความมุ่งมั่นที่จะเลิกใช้ สารเคมีในการเกษตรด้วยแนวทางการสื่อสารในชุมชน 3) นำกลุ่มต้นแบบที่เลิกใช้สารเคมี การเกษตรไปปฏิบัติในชุมชนอย่างมีส่วนร่วมในการทำงาน 4) สร้างรูปแบบการสื่อสารในชุมชน โดยมีชุมชนต้นแบบเป็นผู้ขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น การศึกษานี้ ใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยแบบปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (PAR) โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในพื้นที่ อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลสภาพการใช้สารเคมีการเกษตร กลุ่มเกษตรกรในเขต อำเภอวังสะพุง และวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนใน ตำบลผาบึง อำเภอวังสะพุง โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมมือกันทำแผนยุทธศาสตร์ วางแผนทำโครงการ แล้วลงมือปฏิบัติตามโครงการจนทำให้มีการเลิกใช้สารเคมีการเกษตร ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเชิงปริมาณทำให้ประชาชนได้เห็นข้อมูลภาพรวมของการใช้สารเคมีการเกษตรจำนวนมากและมีผลกระทบต่อ สุขภาพจนทำคนในชุมชนเกิดความตั้งใจที่จะพัฒนารูปแบบการสื่อสารของชุมชนที่เป็นชุมชนต้นแบบ เพื่อสร้างการขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น ทั้งนี้กลไกการสื่อสารระหว่างชุมชนที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ซึ่งต้องมียุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารในกระบวนการสื่อสาร ทั้ง 4 อย่าง คือ ผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งต้องมีการประยุกต์ให้เหมาะกับลักษณะคนและพื้นที่เนื่องจากมีข้อจำกัดและความแตกต่างกันในแต่ละชุมชน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกทุกคนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม ตำบลป่าไผ่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน รวมทั้งสิ้น 25 คน

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ที่สามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบ โดยแนวทางในการสัมภาษณ์นั้นจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แนวคำถามในการสัมภาษณ์ตั้งเป็นแนวคำถามปลายเปิดที่ให้ความยืดหยุ่นและเปิดกว้างในการตอบคำถาม เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องครอบคลุมครบถ้วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ ที่ทำการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือผาหนาม ตำบลป่าไผ่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ซึ่งทำการติดต่อนัดหมายล่วงหน้าผ่านประธานกลุ่มสำหรับการขอเข้าสัมภาษณ์สมาชิกกลุ่ม โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) รวมถึงศึกษาข้อมูลจากตำรางานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ของข้อมูล ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลายคน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ดำเนินการถอดการบันทึกเสียงสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลแบบคำต่อคำ และเรียบเรียงข้อมูลที่บันทึก ในประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (typology and taxonomy) จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์สรุปลุบุนัย (inductive analysis) เพื่อให้ทราบถึงการสร้างรูปแบบการสื่อสารของกลุ่ม

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม

การบริหารจัดการภายในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม ตำบลป่าไผ่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย ประธานกลุ่ม คือ นางสาวอัมพร เลิศหัตถวิทย์ มีรองประธานซึ่งเป็นควบคู่กับตำแหน่งครูฝึกจิตอาสา ได้แก่ นางลัดดา แปงอูด และนางอรทัย ผานามสกุล และมีนางสาวธัญสินี แดงดำ เป็นเลขานุการ การทำงานแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายหลัก ๆ ได้แก่ ฝ่ายผลิต (แบ่งออกเป็น กลุ่มเย็บปักถักร้อย กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ และกลุ่มผ้าย้อมดิน) ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ และฝ่ายการตลาด รวมมีสมาชิกกลุ่มทั้งสิ้น จำนวน 25 คน

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 23 คน และเพศชาย 2 คน โดยเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน 9 คน ผู้สูงอายุ 8 คน ผู้พิการ 3 คน และกลุ่มเปราะบาง (ผู้ป่วยมะเร็ง ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และผู้ป่วยจิตเวช) จำนวน 5 คน

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์แล้ว อุปสรรคด้านการสื่อสารในกลุ่ม ภาพรวมเกิดจากระดับบริหาร (ประธานกลุ่ม) และระดับปฏิบัติการ (สมาชิกกลุ่ม) พอ ๆ กัน คือ ประธานกลุ่มมีการแจ้งข่าวสารที่กระชั้นชิด หรือบางครั้งล่าช้าเกินไป ด้านสมาชิกกลุ่มบางสมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอ หรือไม่ชัดเจน สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุมักขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หรืออีเมล จากประธานกลุ่มและเพื่อนร่วมงาน บางครั้งการสั่งงานมีภาษาเฉพาะหรือศัพท์เทคนิคที่ส่งต่อจากประธานกลุ่มหรือสมาชิกเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความไม่เข้าใจ สมาชิกกลุ่มบางคนไม่มีทักษะในการฟัง สืบค้น ไม่เข้าใจในการสั่งงานที่ซับซ้อน เช่น ลวดลายปัก ไม่สามารถจดจำไปบอกต่อกับสมาชิกคนอื่นได้อย่างถูกต้อง

ผลการศึกษาด้านรูปแบบการสื่อสาร ตามบริบทเดิมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า กลุ่มมีการใช้รูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบ โดยส่วนใหญ่กลุ่มมักใช้รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างบ่อยที่สุด เนื่องจากมีประธานกลุ่มเพียงคนเดียวเป็นผู้สั่งการ ทั้งนี้ประธานกลุ่มไม่ได้กำหนดนโยบายของกลุ่มให้สมาชิกทราบชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร ทุกครั้งประธานกลุ่มมักใช้วิธีการจัดประชุมเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อชี้แจงข่าวสารภายในกลุ่มให้สมาชิกทราบเมื่อมีภารกิจสำคัญเข้ามา และประธานกลุ่มไม่เคยใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสารข่าวสารภายในกลุ่ม ส่วนใหญ่สั่งการหรือติดต่อข่าวสารกับสมาชิกโดยตรง มีบางครั้งที่ติดต่อสื่อสารผ่านรองประธาน

นอกจากนี้กลุ่มยังใช้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน กล่าวคือ สมาชิกกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในกลุ่มอยู่เป็นประจำ สมาชิกกลุ่มได้รับข่าวสารหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน สมาชิกกลุ่มได้ร่วมปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำ และสมาชิกกลุ่มบางคนมีการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน และเรื่องส่วนตัว

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

“ประชุมวันนี้ ประธานสั่งงานหลายอย่าง ฟังไม่ทัน เดียวค่อยไปถามอีกที”

“วันนี้ไม่ได้อ่านไลน์กลุ่ม ไม่รู้เรื่องว่ามีการนัดประชุมและสั่งงาน”

“จำ ลายผาสวรรค์ ได้มัย ปักแบบนี้จะถูกต้องหรือเปล่า”

“หลังประธานสั่งงาน ถ้าไม่ได้จดบันทึกก็ลืมบ้าง เพราะประธานสั่งงานทีละหลาย ๆ อย่าง”

“เพื่อนสมาชิกที่ไม่ได้อยู่ในไลน์กลุ่ม ถ้ามีข่าวสารอะไรก็ต้องจำไปบอกต่อๆกัน”

ผลการศึกษาด้านองค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร ตามบริบทของกลุ่มวิสาหกิจ ดังตารางที่ 1
ตารางที่ 1 การศึกษาด้านองค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร ตามบริบทของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

องค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร	สิ่งที่พบ
1. ผู้ส่งสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประธานกลุ่มและสมาชิกมีความสัมพันธ์อันดี รู้จัก และสนิทสนมกันแบบเครือญาติ 2. สมาชิกกลุ่มมีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล 3. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการรับและส่งข้อมูลข่าวสาร 4. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มวัยทำงานมีทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง อย่างมีประสิทธิภาพ 5. ประธานกลุ่มมีความน่าเชื่อถือ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีวิธีการเลือกวิธีการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับสมาชิกแต่ละคน
2. ผู้รับสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มวัยทำงานมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี 2. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่มีวิธีการรับสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ 3. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่มีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้อง 4. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มมีการรับข่าวสารเฉพาะที่ตนสนใจ 5. ประธานกลุ่มและสมาชิกกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม
3. สาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. สารมีเนื้อหาข่าวสารที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เน้นการสื่อสารทางวาจาเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีการสั่งงานเป็นหนังสือหรือบันทึกลายลักษณ์อักษร 2. สารมีเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้น ๆ 3. สารมีการกลั่นกรองข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีบางครั้งที่มีเนื้อหาสารมีความซับซ้อน เช่น ลวดลายการปักผ้า การย้อมผ้า ทำให้เกิดเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ 4. สารมีเนื้อหาที่น่าสนใจเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มวิสาหกิจ
4. ช่องทางการสื่อสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มมีการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบปากต่อปาก ไลน์ และเฟซบุ๊ก 2. กลุ่มไม่มีการทำหนังสือภายใน ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ บอร์ด หรือกระดานสำหรับการติดประกาศข่าวสาร 3. ส่วนใหญ่กลุ่มใช้การประชุมกลุ่มทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหลังจากการสร้างรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนามที่มีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหลังจากการสร้างรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

รูปแบบการสื่อสาร	ความคิดเห็น
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประธานกลุ่มมีการสั่งการหรือติดต่อข่าวสารด้วยตัวเอง 2. ประธานกลุ่มเพิ่มช่องทางการติดต่อภายในข่าวสารภายใน โดยมีการใช้การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมายเวียน ประธานกลุ่มได้จัดทำบอร์ดหรือสถานที่ปิดประกาศเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน 3. ประธานกลุ่มได้มีการจัดประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารภายในหน่วยงานให้ทราบ 4. ประธานกลุ่มได้แจกเอกสารกำหนดนโยบายการทำงาน และแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจน
2. ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สมาชิกมีการประชุมปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ๆ 2. สมาชิกมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็น และร่วมแก้ไขปัญหากับประธานกลุ่มทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3. สมาชิกสามารถเข้าพบประธานกลุ่ม และบอกถึงปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้โดยตรง 4. สมาชิกมีวิธีการติดต่อสื่อสารกับประธานกลุ่มโดยการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ 5. สมาชิกสามารถบอกกล่าวต่อประธานกลุ่มในที่ประชุมเพื่อเรียกร้องหรือปัญหาต่าง ๆ ได้
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อนร่วมงานของสมาชิกรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับสมาชิกเป็นอย่างดี 2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของสมาชิกเป็นประจำ 3. สมาชิกและเพื่อนร่วมงานมีการสร้างกลุ่ม ไลน์ เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน 4. สมาชิกได้รับข่าวสารหน่วยงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงานกันเอง 5. สมาชิกได้ร่วมปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานของสมาชิก ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสาร	ความคิดเห็น
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประธานและสมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ และ เพชบุ๊ก เพื่อติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในระดับปฏิบัติการ โดยเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร 2. สมาชิกแต่ละแผนกมีการนัดหมายประชุมข้ามแผนก เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 3. สมาชิกมีโอกาสปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างแผนกกับสมาชิกได้ตลอดเวลา
5. ด้านการสื่อสารแบบวงกลม	<ol style="list-style-type: none"> 1. สมาชิกทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารได้เท่าเทียมกัน ทำให้บางครั้งไม่ทราบว่าผู้ส่งสารคนแรกคือใคร แหล่งข้อมูลมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ขาดการตรวจสอบข้อมูลก่อนถ่ายทอดไปยังสมาชิกท่านอื่น 2. สมาชิกแต่ละท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้โดยตรง ทำให้โอกาสที่เนื้อหาสาระจะบิดเบือนสูง

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารในการทำงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม เมื่อกลุ่มได้นำไปใช้ประโยชน์ พบว่า สมาชิกแต่ละคนมีรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แต่ละรูปแบบการสื่อสารควรคำนึงถึงองค์ประกอบสื่อสาร ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร เป็นหลัก ด้านรูปแบบการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง เนื่องจากมีความรวดเร็วและประธานกลุ่มมีทักษะการสื่อสารที่ดี รู้จักเลือกวิธีการสื่อสารกับสมาชิกแต่ละคน เป็นสื่อสารที่อยู่บนพื้นฐานความจริงและน่าเชื่อถือ และช่วยลดอุปสรรคการสื่อสารในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวทแยง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ตามลำดับ และรูปแบบการสื่อสารแบบวงกลมมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่ำสุด เนื่องจากสมาชิกทุกคนมีโอกาสกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้มีโอกาสบิดเบือนสูง บางครั้งไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลที่แท้จริงได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม มีประเด็นที่น่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม มีการใช้รูปแบบการสื่อสารภายในกลุ่ม ทั้ง 5 รูปแบบ ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารแนวทแยง และการสื่อสารแบบวงกลม โดยรูปแบบการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มมีความมีความจำเป็นและใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง เนื่องจากมีความรวดเร็ว ด้านองค์ประกอบสื่อสาร พบว่า เนื้อหาสาระที่ส่งไปไม่เป็นลายลักษณ์อักษรทำให้บางครั้งเกิดปัญหาการลืมและความเข้าใจคลาดเคลื่อน แต่จุดแข็งของกลุ่ม คือ ผู้ส่งสารซึ่งเป็นประธานกลุ่ม เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดี

สามารถวิเคราะห์และสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ด้วยการใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายเป็นส่วนใหญ่ และด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่นิยมการสื่อสารแบบปากต่อปาก เพราะสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งสมาชิกเกือบทุกคนทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อุปสรรคการสื่อสารในหน่วยงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร

2. รูปแบบการสื่อสารภายในของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บ้านงานฝีมือบ้านผาหนาม ที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ยกเว้นรูปแบบการสื่อสารแบบวงกลม ที่อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ที่พบว่า ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

3. การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบและองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารที่สร้างขึ้นและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้นำไปใช้ในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้รูปแบบการสื่อสารแต่ละรูปแบบสำหรับสมาชิกแต่ละคนไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละรูปแบบการสื่อสารคำนึงถึงองค์ประกอบการสื่อสาร ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร เป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของประยุทธ วรรณอุดม (2565) ที่พบว่า กลไกการสื่อสารระหว่างชุมชนที่ทำให้การ สื่อสารประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ประกอบด้านการสื่อสารในกระบวนการสื่อสาร ทั้ง 4 อย่างคือ ผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งต้องมีการประยุกต์ ให้เหมาะกับลักษณะคนและพื้นที่เนื่องจากมีข้อจำกัดและมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสาร เหล่านี้ทำงานร่วมกันเพื่อให้สารส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับอย่างมีประสิทธิภาพ หากขาดองค์ประกอบใดไป การสื่อสารก็อาจไม่สำเร็จสมบูรณ์

โดยรูปแบบการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งานภายในของกลุ่มมากที่สุด ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง เนื่องจากประธานกลุ่มเป็นผู้ส่งสาร สั่งการคนเดียว ทำให้ข้อมูลผิดพลาดน้อย การสื่อสารมีความรวดเร็ว ช่วยลดอุปสรรคการเกิดข้อผิดพลาดในสื่อสารของกลุ่มที่มีความแตกต่างด้านวัย มีผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบางที่มีปัญหาหรือข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ในขณะที่รูปแบบที่สมาชิกกลุ่มเห็นว่ามีความเหมาะสมน้อยที่สุดในการนำไปใช้ในการทำงานของกลุ่ม คือ รูปแบบการสื่อสารแบบวงกลม เนื่องจากสมาชิกทุกคนมีโอกาสกระจายข้อมูลข่าวสาร ทำให้มีโอกาสบิดเบือนสูง และไม่ทราบแหล่งต้นตอผู้ให้ข้อมูลคนแรกที่แท้จริง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ที่พบว่า ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงโครงสร้าง/นโยบาย

1.1 ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีประธานกลุ่มคนเดียว ประธานกลุ่มมีความใกล้ชิดกับสมาชิก จึงควรมีการสั่งการหรือติดต่อข่าวสารด้วยตัวเอง เพื่อให้การสื่อสารผิดพลาดน้อยที่สุด

1.2 ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ประธานกลุ่มควรกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมเพื่อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงาน

1.3 ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ควรสนับสนุน และส่งเสริมการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง เช่น การสนับสนุนให้ สมาชิกปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกด้วยกัน จะช่วยส่งผลให้การทำงานภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ในการติดต่อสื่อสารกับประธานกลุ่ม ตลอดจนเพื่อนสมาชิก

1.5 ด้านการสื่อสารแบบวงกลม ประธานกลุ่มควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคน แสดงความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ไขปัญหาจากข่าวสารที่ส่งมาจากสมาชิกในหน่วยงาน เปิดเผยตัวตนที่แท้จริงของผู้ส่งสาร เพื่อตรวจสอบที่มาได้ และนำมาแจ้งให้ประธานกลุ่มทราบเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ/ทักษะ

2.1 ประธานกลุ่มแต่ละแผนกควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทราบก่อนล่วงหน้าสักระยะก่อน เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ และเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ก่อนนำไปปฏิบัติ

2.2 ประธานกลุ่มควรส่งเสริมให้สมาชิกได้ทำความเข้าใจในข่าวสารให้ดีก่อนนำไปปฏิบัติ

2.3 ผู้ส่งสาร หรือประธานกลุ่มควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ไปฝึกทักษะในการพูด และทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อใช้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 สาร ประธานกลุ่มควรใช้สารที่มีเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติจะเกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานนั้น

2.5 ช่องทางการสื่อสาร ประธานกลุ่มควรใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ โดยวิเคราะห์จากศักยภาพการรับสารของสมาชิกที่มีข้อจำกัดแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

3.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับวิสาหกิจชุมชนอื่น เพื่อดูว่าวิสาหกิจชุมชนอื่นมีรูปแบบการสื่อสารภายในเป็นอย่างไร เพื่อหาแนวทางพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2 ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของการใช้รูปแบบการสื่อสารภายในวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิตรทิมา ศรีพลชุม และคณะ. (2564). กลยุทธ์การสื่อสารทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านคีรีวงกต อำเภอनाยุง จังหวัดอุดรธานี เพื่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการท่องเที่ยว ไทยนานาชาติ*. 41(17), 41-60.
- ประยุทธ์ วรรณอุดม. (2565). การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระหว่างชุมชนเพื่อการเลิกใช้สารเคมีการเกษตร ในเขตจังหวัดเลย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 7(5), 366-383.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัด เชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*. 4(2), 92-100.
- รักกิจ ศิริวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารทั่วทั้งองค์การของ พนักงานโรงไฟฟ้าจะนะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคม อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2558). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลีรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2563). การสื่อสารสำหรับวิชาชีพเภสัชกรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีกรม่ากราฟฟิคส์.
- สุรพงษ์ โสธนะเกียรติ. (2563). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.