

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ:
กรณีศึกษา สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

The Factors Affecting the Efficiency of Communication in Project
Management: A Case Study of Federation of Accounting Professions Under
the Royal Patronage of His Majesty the King

วรวิทย์ แก้วมณี

Worravee Keawmanee

ดั้นดุสิต โปราณานนท์

Dundusid Porananond

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi

Received: 9 October 2022

Revised: 21 April 2023

Accepted: 24 April 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รวมถึงการใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F-test) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากในทุกด้านของการสื่อสาร โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านสิ่งรบกวนในการส่งสารตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในโครงการไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารโครงการ ประสิทธิภาพการสื่อสาร สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

Abstract

This research aimed to investigate the factors impacting communication efficiency in project management and to compare opinions on these factors at the Federation of Accounting Professions under the royal patronage of his Majesty the King. Data was collected from 76 personnel using questionnaires, and descriptive statistics were utilized, frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, as well as hypothesis testing with independent sample T-test and one-way discriminative analysis of variance (F-test). The study found that overall, Communication was deemed crucial in all aspects of the project, with the communication channel receiving the highest average score, followed by the content of the message, messenger, receiver, and disturbance in transmission. In addition, it was found that the personal characteristics factors in terms of gender, age, position level, work experience were different. Affecting the efficiency of communication in the project is no different. Except in terms of education that affect communication efficiency in project management differs significantly at the 0.05 level.

Keywords: Project Management, Communication Efficiency, Federation of Accounting Professions Under the Royal Patronage of His Majesty the King

1. บทนำ (Introduction)

การบริหารการสื่อสารของโครงการ ประกอบไปด้วยกระบวนการต่างๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการวางแผน (Planning) การรวบรวม (Collection) การสร้าง (Creation) การแจกจ่าย (Distribution) การจัดเก็บ (Storage) การเรียกค้น (Retrieval) การบริหารจัดการ (Management) การควบคุม (Control) การติดตาม (Monitoring) และการจัดการขั้นสุดท้าย (Disposition) ของข้อมูลของโครงการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ผู้บริหารโครงการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสื่อสารกับสมาชิก คณะทำงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จะสร้างการเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรม และพื้นฐานที่มาจากองค์กรที่แตกต่างกัน หรือประสบการณ์ไม่เท่ากัน รวมทั้งมีความคิดเห็นและมุมมอง ความสนใจที่แตกต่างกันที่จะทำให้เกิดผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานหรือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในโครงการ ซึ่งการวางแผนการสื่อสารทับซ้อนกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ การจัดลำดับความสำคัญ และการมีส่วนร่วมตามที่อธิบายไว้ในโดเมนประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นองค์กรไม่แสวงผลกำไร ซึ่งมีเป้าหมายมุ่งมั่นพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี และบุคลากรสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรต่างๆ ได้ ดังนั้น ในการพัฒนาองค์กรของสภาวิชาชีพบัญชี จึงมีการจัดตั้งโครงการต่างๆ ในการพัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน การพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันในด้านต่างๆ และในการบริหารโครงการนั้นจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันภายในโครงการขึ้น จึงทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้มีการกำหนดไว้ ทั้งนี้การที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารการบริหารโครงการที่ดี เพื่อสื่อสารให้ถึงเป้าหมายในความสำเร็จที่เป็นทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของการบริหารการสื่อสาร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร และพัฒนาการบริหารการสื่อสารในโครงการของ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ลดภาวะความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และหาวิธีป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อการส่งมอบงานของโครงการที่มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยเลือกศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

3.1 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร

Satavethin (1998) การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ

Santisiri (2003) การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียน การแสดงท่าทางไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมาย และมีการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

Yaviraj (2010) การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสารข้อมูลระหว่างบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารหรือระหว่างพนักงาน การสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารของกลุ่มคนหนึ่งที่ต้องการสื่อให้ทุกคนเข้าใจสารนั้นๆ

สรุปว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการส่งและรับข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่ง เรียกว่าผู้ส่งสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เรียกว่าผู้รับสาร ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไปไม่มีที่สิ้นสุด ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการติดต่อสื่อสารภายนอก โดยการสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่ เป็นเรื่องดี เพื่อเอาใจผู้บริหาร อย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดให้มี กล้องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประสานนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ และการพูดคุย กันอย่างไม่เป็นทางการ

3) การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารใน แนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน จะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ช่วยให้การ ประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ใน องค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก และข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิต เพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศใช้ให้พนักงานได้ ทราบข้อมูล

3.2 ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berio)

Berlo (1977) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการ โต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส (Encode)” เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูล โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้ กลิ่น

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การ ถอดรหัส (Decode)” เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือ คล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผลตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จ หรือไม่เพียงใด ได้แก่

(1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะต้องมีความ ขำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการ เข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้า

กับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

(2) ทศนคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวโยงไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง เป็นต้น

(3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาวๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือนักพัฒนากรจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่ายๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือมาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เป็นต้น

(4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - culture Systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโสหรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

3.3 สูตรการสื่อสารของลาสเวลล์ (Lasswell)

ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ (Harold Lasswell) ได้ทำการวิจัยในเรื่องการสื่อสารมวลชนไว้ในปี 1948 และได้คิดสูตรการสื่อสารที่ถึงพร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน โดยในการสื่อสารนั้นจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้ คือ ใคร พูดอะไร โดยวิธีการและช่องทางใด ไปยังใคร ด้วยผลอะไร

สูตรการสื่อสารของลาสเวลล์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับใช้กันทั่วไปโดยสามารถนำมาเขียนเป็นรูปแบบจำลองและเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของการสื่อสารได้ดังนี้

1) ใคร (Who) เป็นผู้ส่งหรือทำการสื่อสาร เช่น ในการอ่านข่าว ผู้อ่านข่าวเป็นผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้ฟังที่บ้าน ในสถานการณ์ในห้องเรียนธรรมดาก็เช่นเดียวกันย่อมเป็นการพูดระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หรือการที่ผู้เรียนกลายเป็นผู้ส่งโดยการตอบสนองกลับไปยังผู้สอน แต่ถ้าเป็นการสอนโดยใช้ภาพยนตร์หรือโทรทัศน์ ตัวผู้ส่งก็คือภาพยนตร์หรือโทรทัศน์นั้น

2) พูดอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร (Says What, with What Purpose) เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับ เนื้อหาข่าวสารที่ส่งไป ผู้ส่งจะส่งเนื้อหาอะไรโดยจะเป็นข่าวสารธรรมดาเพื่อให้ผู้รับทราบความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ในแต่ละวัน หรือเป็นการให้ความรู้โดยที่ผู้สอนจะต้องทราบว่าสอนเรื่องอะไร ทำไมจึงจะสอนเรื่องนั้น สอนเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และคาดว่าจะได้รับการตอบสนองจากผู้เรียนอย่างไรบ้าง

3) โดยใช้วิธีการและช่องทางใด (By What Means, in What Channel) ผู้ส่งทำการส่งข่าวสารโดยการพูด การแสดงกริยาท่าทาง ใช้ภาพ ฯลฯ หรืออาจจะใช้อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า เช่น ไมโครโฟน หรือเครื่องเล่นวีซีดีเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารให้ผู้รับรับได้โดยสะดวก ถ้าเป็นในการเรียนการสอน ผู้สอนอาจจะสอนโดยการบรรยายหรือใช้สื่อการสอนต่างๆ เพื่อช่วยในการส่งเนื้อหาบทเรียนไปให้ผู้เรียนรับและเข้าใจได้อย่างถูกต้องทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น

4) ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร (To Whom, in What Situation) ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยัง ผู้รับเป็นใครบ้าง เนื่องในโอกาสอะไร เช่น การอ่านข่าวเพื่อให้ผู้ฟังทางบ้านทราบถึงเหตุการณ์ ประจำวัน หรือแสดงการทำกับข้าวให้กลุ่มแม่บ้านชม ผู้ส่งย่อมต้องทราบว่าผู้รับเป็นกลุ่มใดบ้างเพื่อสามารถเลือกสรรเนื้อหาและวิธีการส่งให้เหมาะสมกับผู้รับ การเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน การสอน ผู้เรียนอายุ 8 ปี กับอายุ 15 ปีต้องมีวิธีการสอนและการใช้สื่อการสอนต่างกัน ผู้สอนต้องทราบถึงระดับสติปัญญาความสามารถและภูมิหลังของผู้เรียนแต่ละคนว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้างตลอดจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการเรียน เช่น มีสื่อการสอนอะไร ที่จะนำมาใช้สอนได้บ้าง สภาพแวดล้อมห้องเรียนที่จะสอนเป็นอย่างไร

5) ได้ผลอย่างไรในปัจจุบัน และอนาคต (With What Effect, Immediate and Long Term ?) การส่งข่าวสารนั้นเพื่อให้ผู้รับฟังผ่านไปเฉยๆ หรือจดจำด้วยซึ่งต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกันกับในการเรียนการสอนที่จะได้ผลนั้น ผู้สอนจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเมื่อสอนแล้ว ผู้เรียนจะได้รับความรู้เกิดการเรียนรู้มากน้อยเท่าใด และสามารถจดจำความรู้ที่ได้รับนั้นได้นานเพียงใด โดยที่ผู้เรียนอาจได้รับความรู้เพียงบางส่วนหรือไม่เข้าใจเลยก็ได้ การวัดผลของการถ่ายทอดความรู้นั้นอาจทำได้ยากเพราะบางครั้งผู้เรียนอาจจะไม่แสดงการตอบสนองออกมา และบางครั้งการตอบสนองนั้นก็อาจจะวัดผลไม่ได้เช่นกัน

3.4 การสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Improving Organizational Communication)

กระบวนการสื่อสาร ถือเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกันของทุกคนในองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร แต่ถ้าไม่มีการเรียนรู้เข้าใจในความต้องการของตนเองและผู้อื่น ไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารที่ทันสมัยก็ไม่มีประโยชน์ (Sowanna, 2002) ความต่างระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ต้องรับรู้และเข้าใจ เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจำเป็นต้องมีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่ไปด้วยจึงจะส่งผลดีควบคู่กันไปและจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของการสื่อสารบรรลุถึงผลสำเร็จ

กระบวนการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นในการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก การจัดวางระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารได้ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารทุกองค์กรสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้ (Chakorn, 2014)

1) การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-up and Feedback) เป็นวิธีตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ส่งสาร ส่งไปยังผู้รับสารเพื่อให้ทราบว่าผู้รับสารเข้าใจตรงกันกับผู้ส่งสารมากน้อยเพียงใด การใช้กระบวนการสื่อสารแบบ Two-way เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ

2) การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels and Repetition) การใช้วิธีการสื่อสารแบบหลายช่องทางจะช่วยให้การสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น การประชุมและการส่งการด้วยคำพูด ในโอกาสที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งด้วยเอกสารลายลักษณ์อักษร จะทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนและถูกต้อง

3) ระยะเวลา (Timing) การสื่อสารที่เบี่ยงเบนในแง่ความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสมก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาด้านระยะเวลา การสื่อสารช่วงหนึ่ง องค์กรอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลา เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น การกำหนดการจัดสรรเวลา การรายงานและสั่งการในองค์กร ควรต้องแยกระหว่างงานประจำหรืองานชั่วคราว ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านระยะเวลาอันจะทำให้การสื่อสารที่มีความถูกต้องมากขึ้น

4) ให้ความสนใจกับภาษา (Attention of Language) การเลือกใช้คำศัพท์ ระดับของคำและความหมายของคำในการสื่อสาร เป็นอีกวิธีที่จะช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานั้นจะส่งผลกับความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรเลือกใช้ภาษาในระดับใด

5) การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exception Principle and the Need to Know) เป็นวิธีการวางระดับในการสื่อสารในองค์กรให้มีการรับรู้ข้อมูลที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังผู้บริหารในส่วนที่ผู้บริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร เฉพาะสิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องรับรู้เท่านั้น วิธีการนี้จะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป ซึ่งเหมาะกับองค์กรที่มีสายบังคับบัญชาสูง

6) การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น Line Application เพื่อสื่อสารในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจกับสถานการณ์ที่ต้องแข่งขันกัน ฉะนั้น การสร้างธรรมเนียมที่เหมาะสม จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

7) การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively) จะทำให้ข้อมูลของผู้ส่งสารต้องการส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร ในขณะเดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้น ผู้รับสารสามารถคิดและวิเคราะห์ในสิ่งที่ฟังได้ และอาจมีการสอบถามเพื่อทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารนั้นให้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

3.5 การบริหารการสื่อสารของโครงการ (Project Communications Management)

การบริหารการสื่อสารของโครงการ ประกอบไปด้วยกระบวนการต่างๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า การวางแผน (Planning) การรวบรวม (Collection) การสร้าง (Creation) การแจกจ่าย (Distribution) การจัดเก็บ (Storage) การเรียกค้น (Retrieval) การบริหารจัดการ (Management) การควบคุม (Control) การติดตาม (Monitoring) และการจัดการขั้นสุดท้าย (Disposition) ของข้อมูลของโครงการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ผู้บริหารโครงการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสื่อสารกับสมาชิก คณะทำงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จะสร้างการเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรม และพื้นฐานที่มาจากองค์กรที่แตกต่างกัน หรือประสบการณ์ไม่เท่ากัน รวมทั้งมีความคิดเห็นและมุมมอง ความสนใจที่แตกต่างกันที่จะทำให้เกิดผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานหรือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในโครงการ

การวางแผนการสื่อสารทับซ้อนกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ การจัดลำดับความสำคัญ และการมีส่วนร่วมตามที่อธิบายไว้ในโดเมนประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารคือปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการสื่อสารสำหรับโครงการ ประกอบด้วยการศึกษาต่อไปนี้

Who needs information?

What information does each stakeholder need?

Why should information be shared with stakeholders?

What is the best way to provide information?

When and how often is information needed?

Who has the information needed?

อาจมีหมวดหมู่ข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น ข้อมูลภายในและภายนอก ละเอียดอ่อนและส่วนรวมหรือทั่วไปและมีรายละเอียด การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการข้อมูล และหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นรากฐานในการจัดตั้งกระบวนการและแผนการสื่อสารสำหรับโครงการ

การสื่อสารและการมีส่วนร่วมในโครงการ

งานโครงการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมาชิกในทีมโครงการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ตามที่อธิบายไว้ในโดเมนประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารทำให้เกิดการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ข้อมูลสามารถเก็บรวบรวมในการประชุม การสนทนา และโดยการดึงข้อมูลจากที่เก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อรวบรวมแล้ว จะมีการแจกจ่ายตามที่ระบุไว้ในแผนการสื่อสารการจัดการโครงการ

ในแต่ละวัน มีคำขอเฉพาะกิจสำหรับข้อมูล การนำเสนอ รายงาน และรูปแบบการสื่อสารอื่นๆ คำขอสื่อสารเฉพาะกิจจำนวนมากอาจบ่งชี้ว่า การวางแผนการสื่อสารไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในสถานการณ์เช่นนี้ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมอาจมีความจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดด้านข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูปแบบการสื่อสาร

ความสำเร็จของโครงการขึ้นอยู่กับสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โมเดลการสื่อสารแสดงให้เห็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับกรอบอ้างอิงของผู้ส่งและผู้รับผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร วิธีการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารและประเภทของการเชื่อมต่อระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้ปลายทางกับความเป็นจริง

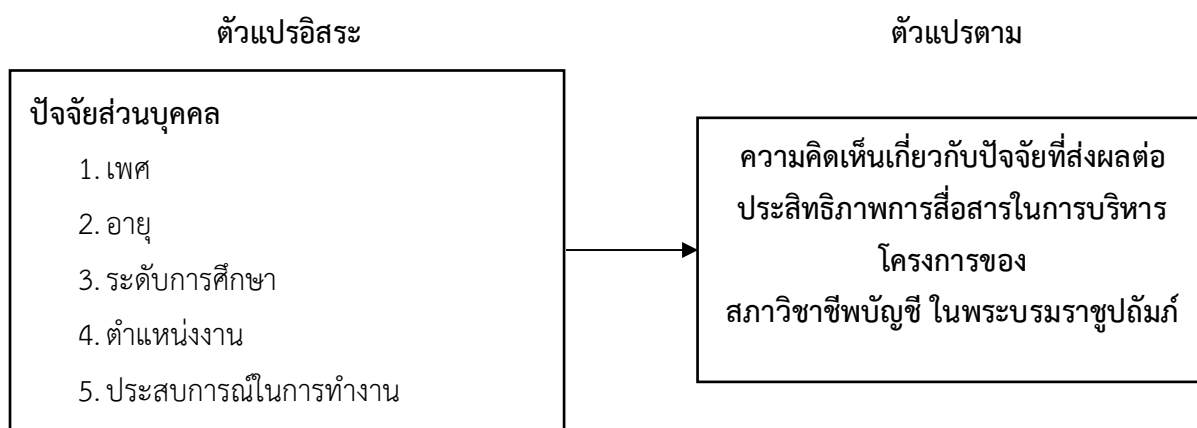
การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นรูปแบบการสื่อสารที่พัฒนาโดย Browaey and Price (2008) ได้รวมเอาแนวคิดที่ว่าตัวข้อความเองและวิธีการส่งนั้นได้รับอิทธิพลจากความรู้ ประสบการณ์ ในปัจจุบันของผู้ส่ง ภาษา การคิด และรูปแบบการสื่อสาร ตลอดจนแบบแผนและความสัมพันธ์กับผู้รับความรู้ ประสบการณ์ ภาษา ความคิด และรูปแบบการสื่อสารของผู้รับก็เช่นเดียวกันเนื่องจากแบบแผนและความสัมพันธ์กับผู้ส่งจะส่งผลกระทบต่อความข้อความ

ประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร โดย Lengel and Daft (1988) ได้พัฒนาแบบจำลองที่อธิบายช่องทางการสื่อสารตามแกนของประสิทธิภาพและความรวดเร็ว โดยนิยามไว้ว่า ความรวดเร็วเกี่ยวข้องกับปริมาณการเรียนรู้ที่ถ่ายทอดผ่านสื่อได้ ความสมบูรณ์ของสื่อเป็นหน้าที่ของลักษณะรวมทั้งความสามารถในการจัดการตัวขึ้นข้อมูลหลายตัวพร้อมกัน อำนวยความสะดวกในการตอบรับอย่างรวดเร็ว สร้างจุดสนใจส่วนบุคคลและใช้ภาษาที่เป็นธรรมชาติ

ความสมบูรณ์ในการสื่อสารช่วยให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลในวงกว้างได้อย่างรวดเร็วสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดข้อมูลที่ซับซ้อน และเป็นส่วนตัวได้รับประโยชน์จากความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นช่องทางการสื่อสาร เช่น การสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน สถานการณ์ที่บอกง่ายๆ ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายน้อยกว่า เช่น บันทึกย่อหรือข้อความ

3.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

5. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

5.1 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น 93 คน (ณ ธันวาคม 2564) โดยเน้นเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการ หรือมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานในโครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย เป็นการกำหนดขนาดกลุ่มโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 76 คน และดำเนินการสร้างแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ในสาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจากนักวิชาการ ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในการบริหารโครงการ จำนวน 29 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพของการสื่อสารในการบริหารโครงการ โดยการเก็บข้อมูลในส่วนที่ 2 นั้น ใช้การสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงและอ้างอิงแบบสอบถามตามแนวคิดของ ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berio) และอ้างอิงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ Sirirat (2015) โดยหลังจากสร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Kongsak and Thammawong, 2008) และนำไปทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน ผลการทดสอบแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น พบว่าไม่มีตัวแปรใดได้ค่าต่ำกว่า 0.07 จึงถือว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับความเที่ยงตรงดีมาก (Wanichbuncha, 2018) ดังนั้น จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูล

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการนำเอาสถิติมาใช้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลสรุปไปประมาณหรือคาดการณ์ประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์สมมติฐานด้วย สถิติทดสอบด้วยวิธี Independent-sample T-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร หรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน 2) การวิเคราะห์สมมติฐานด้วย สถิติทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว จากสถิติแบบ F-test

6. ผลการศึกษา (Research Finding)

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติ โดยข้อมูลแบบสอบถามที่รับกลับมาทั้งสิ้น 76 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์จากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในการบริหารโครงการ ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

โดยการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการจำแนกรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	24	31.60
	หญิง	52	68.40
2. อายุ	21 – 25 ปี	5	6.60
	26 – 30 ปี	11	14.50
	31 – 35 ปี	16	21.20
	36 – 40 ปี	16	21.10
	41 ปีขึ้นไป	28	36.70
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	9.20
	ปริญญาตรี	53	69.70
	ปริญญาโท	16	21.10
4. ระดับตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติงาน	64	84.20
	ระดับผู้บริหาร	12	15.80
5. ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	7	9.20
	3 – 4 ปี	17	22.40
	5 – 6 ปี	10	13.20
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	42	55.20

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.40) ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.70) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.70) ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ร้อยละ 84.20) และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 55.20)

6.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในการบริหารโครงการของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในโครงการ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับปัจจัยที่ ส่งผล
ด้านผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.02	0.661	สำคัญมาก
ด้านผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.02	0.572	สำคัญมาก
ด้านเนื้อหาของตัวสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.07	0.691	สำคัญมาก
ด้านช่องทางการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.10	0.583	สำคัญมาก
ด้านสิ่งรบกวนในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร	3.86	0.958	สำคัญมาก
ภาพรวม	4.01	0.553	สำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ อยู่ในระดับที่สำคัญมากในทุกด้านของการสื่อสาร โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.583) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.691) โดยที่ด้านผู้ส่งสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.661) และด้านผู้รับสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.572) ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนด้านสิ่งรบกวนในการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.958) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเน้นการหาความแตกต่างและทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านนั้น มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกันหรือไม่ แยกรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการ					ภาพรวม
		ด้านผู้ส่งสาร	ด้านผู้รับสาร	ด้านเนื้อหา ของข่าวสาร	ด้านช่องทาง การสื่อสาร	ด้านสิ่งรบกวนใน การสื่อสาร	
เพศ	F	0.531	0.151	0.000	0.102	7.139	0.270
	Sig.	0.468	0.699	0.998	0.751	0.009	0.605
	T-test	-0.826	0.151	0.011	-0.762	1.712	0.259
	Sig (2-tailed)	0.205	0.440	0.495	0.224	0.045*	0.398
อายุ	F	0.788	0.993	1.803	1.118	3.155	2.221
	Sig.	0.537	0.417	0.138	0.355	0.019	0.075
	T-test	0.461	0.460	0.334	2.052	1.184	0.645
	Sig (2-tailed)	0.764	0.765	0.854	0.096	0.325	0.632
ระดับการศึกษา	F	0.720	1.924	2.845	3.475	1.054	5.107
	Sig.	0.490	0.153	0.065	0.036	0.354	0.008*
	T-test	0.673	0.293	1.388	1.954	0.368	0.113
	Sig (2-tailed)	0.514	0.747	0.256	0.149	0.693	0.893
ตำแหน่งงาน	F	0.444	0.118	0.693	1.505	0.201	1.982
	Sig.	0.507	0.733	0.408	0.224	0.655	0.163
	T-test	-1.560	-0.370	-1.617	0.845	-1.542	-1.200
	Sig (2-tailed)	0.061	0.356	0.055	0.200	0.063	0.117
ประสบการณ์การทำงาน	F	1.064	1.336	0.231	0.657	2.570	1.646
	Sig.	0.730	0.270	0.874	0.581	0.061	0.186
	T-test	0.951	1.555	0.492	0.651	0.693	0.964
	Sig (2-tailed)	0.421	0.208	0.689	0.585	0.559	0.415

หมายเหตุ: *Sig มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า F-test เท่ากับ 0.270 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.605 แสดงให้เห็นว่ามีค่ามากกว่า 0.05 จึงมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงเลือกใช้ T-

test ที่มีค่า T เท่ากับ 0.259 โดยที่มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.398 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการ ด้วยการทดสอบวิธี One Way ANOVA พบว่า มีค่า F-test เท่ากับ 2.221 มีค่า Sig เท่ากับ 0.075 แสดงให้เห็นว่ามีค่ามากกว่า 0.05 จึงมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงเลือกใช้ F-test มีค่า F เท่ากับ 0.645 โดยที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.632 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการ ด้วยการทดสอบวิธี One Way ANOVA พบว่า มีค่า F-test เท่ากับ 5.107 มีค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent Sample T-test พบว่า ค่า F-test เท่ากับ 1.982 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.163 แสดงให้เห็นว่ามีค่ามากกว่า 0.05 จึงมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงเลือกใช้ T-test ที่มีค่า T เท่ากับ -1.200 โดยที่มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.117 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการ ด้วยการทดสอบวิธี One Way ANOVA พบว่า มีค่า F-test เท่ากับ 1.646 มีค่า Sig เท่ากับ 0.186 แสดงให้เห็นว่ามีค่ามากกว่า 0.05 จึงมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงเลือกใช้ F-test มีค่า F เท่ากับ 0.964 โดยที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในการบริหารโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ยกเว้นด้านระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก จะพบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านสิ่งรบกวนในการส่งสารน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงาน ที่จะต้องมีการประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ในโครงการ ในการส่งต่อข้อมูลต่างๆ ในโครงการ ทำให้ผู้ที่เป็นผู้ส่งสารเป็นคนแรก เป็นคนที่มีความสำคัญและต้องสามารถเลือกช่องทางการสื่อสารได้ดีและมีประสิทธิภาพ ต้องมีความเข้าใจข้อมูลที่ส่งมาถึงผู้รับสารในโครงการ หากกระหว่างการส่งสารเกิดสิ่งรบกวนขึ้นไม่ว่าจะเป็นทางชีวภาพ ทางกายภาพ ทางทัศนคติ หรือทางวัฒนธรรมจะทำให้ผู้รับสารนั้น ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน หรืออาจจะไม่เข้าใจข้อมูลที่รับมา อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อโครงการ และทำให้การดำเนินงานของโครงการเกิดความล่าช้าในที่สุด ทั้งนี้เจ้าหน้าที่เชื่อว่าตนเองนั้น มีทักษะในการสื่อสารที่ดี สามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลของตัวสารที่ได้รับมาและมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาจากผู้ส่งสารไปพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ ความหมายเนื้อหาของข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งเป็นผลสอดคล้องกับ Zulch (2014) ศึกษาเรื่อง Communication : The Foundation of Project Management พบว่า วิธีการสื่อสารที่สำคัญที่สุดที่จะใช้ในช่วงการดำเนินโครงการคือ การสื่อสารด้วยวาจาและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจาถือเป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลสูงสุด ผู้จัดการโครงการก่อสร้างต้องสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับต้นทุน เวลา และคุณภาพ เนื่องจากสามในสี่ปัจจัยสำคัญที่ความสำเร็จของโครงการขึ้นอยู่กับขอบเขต เวลา มีอิทธิพลต่อต้นทุน และต้นทุนจะถูกสื่อสารไปยังลูกค้า ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อดำเนินโครงการภายในงบประมาณที่ได้รับอนุมัติและตรงเวลา ตามคำขอของลูกค้า

ผู้จัดการโครงการต้องเป็นผู้นำในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับทุกฝ่าย การดำเนินการโครงการก่อสร้างที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้จัดการโครงการก่อสร้างในฐานะผู้สื่อสารเพื่อนำทีมและจัดการโครงการก่อสร้างให้ประสบความสำเร็จ จึงมีการนำเสนอแบบจำลองพื้นฐานการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารของผู้จัดการโครงการมีผลกระทบต่อพื้นที่ที่สำคัญของการจัดการโครงการ การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสื่อสารด้านต้นทุน ขอบเขต และเวลา และคุณภาพที่สัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างขอบเขต ต้นทุน และเวลา การสื่อสารเป็นฟังก์ชันที่รวมต้นทุน ขอบเขต และเวลา เพื่อให้

ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และอาจมองว่าเป็นฟังก์ชันหลักสำคัญ ขอแนะนำว่าผู้จัดการโครงการอาจใช้โมเดลในแง่ที่ว่า การสื่อสารเป็นรากฐานที่สนับสนุนเสาหลักและรากฐานที่สำคัญสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

จากแนวคิดเรื่องของการสื่อสารของ เบอร์โล ได้กล่าวตามลักษณะของทฤษฎี S M C R ที่ประกอบด้วย ผู้ส่ง (Source) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางในการส่ง (Channel) และผู้รับ (Receiver) มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่ **1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)** หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะต้องมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น **2. ทศนคติ (Attitudes)** เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เป็นต้น **3. ระดับความรู้ (Knowledge Levels)** ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาวๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนาการจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่คำศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่ายๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางสายตา ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ **4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-culture Systems)** ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ เป็นต้น

ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Benjakosoom (2018) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อผลสำเร็จของงานบริหารโครงการ บริษัท มาสเตอร์ คอนโทรล จำกัด (กรณีศึกษา) พบว่า เครื่องมือการสื่อสาร Obeya มีประสิทธิภาพในการสื่อสารโครงสร้างของหลักการ Obeya จะมีส่วนคล้ายกับหลักการที่สะท้อนการศึกษาครั้งนี้ให้เห็นว่า ในหลักการของการบริหารการสื่อสารของโครงการ Project Communication Management (2017) มีลักษณะประกอบไปด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจต่อการวางแผน (Planning) การรวบรวม (Collection) การสร้าง (Creation) การแจกจ่าย (Distribution) การจัดเก็บ (Storage) การเรียกค้น (Retrieval) การบริหารจัดการ (Management)

การควบคุม (Control) การติดตาม (Monitoring) และการจัดการขั้นสุดท้าย (Disposition) ของข้อมูลของโครงการ เพื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ผู้บริหารโครงการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสื่อสารกับสมาชิกคณะทำงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการบริหารที่มีประสิทธิภาพในลักษณะคล้ายคลึงกับหลักการ PDCA จากการสื่อสารแบบ Obeya โดยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบในการบริหารการสื่อสารของโครงการมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ 1. กระบวนการบริหารการวางแผนการสื่อสาร (Plan Communication Management) เป็นกระบวนการพัฒนาแนวทาง และแผนการสื่อสารที่เหมาะสมจากข้อมูลที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ และจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งทรัพยากรที่องค์กรสามารถนำมาใช้ 2. กระบวนการบริหารการสื่อสาร (Manage Communication) เป็นกระบวนการสร้าง รวบรวม แจกจ่าย จัดเก็บ เรียกค้น และจัดการขั้นสุดท้ายของข้อมูลตามแผนการบริหารการสื่อสารของโครงการ 3. กระบวนการควบคุมการสื่อสาร (Control Communication) เป็นการบวนการติดตามและควบคุมการสื่อสารตลอดจนวัฏจักรโครงการ เพื่อให้การสื่อสารของข้อมูลตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำให้ประจักษ์ทราบได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การลงมือปฏิบัติและการปรับปรุงนั้น จะสามารถส่งเสริมให้โครงการมีประสิทธิภาพใน 3 ด้าน เกี่ยวกับด้านประหยัดเวลา ด้านงบประมาณ และด้านคุณภาพของโครงการ

2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการ โดยปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร ปัจจัยด้านตัวสาร สามารถรวมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในโครงการได้

3) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ในภาพรวมเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในโครงการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ด้านสิ่งรบกวนในการสื่อสาร เพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในโครงการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจจะ เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานย่อมต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตาม ทำให้เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ Keeratilapin and Siriwong (2018) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมมหาชน) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารโครงการที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิจัยและแนวทางในการนำผลงานวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการ กรณีศึกษา สาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังนี้

ในปัจจุบัน สาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำลังดำเนินโครงการ “การพัฒนาระบบนักบัญชีวิชาชีพอาเซียน” โดยการพัฒนาาระบบนั้น เป็นการพัฒนาทั้งระบบ e-Service ของสมาชิก และระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลนักบัญชีวิชาชีพอาเซียน โดยที่โครงการดังกล่าวเป็นโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและส่วนงานเลขานุการวิชาชีพด้านอื่นๆ ทำงานร่วมกัน ซึ่งในอดีตนั้น ระบบดังกล่าว เป็นระบบที่ไม่การผูกฐานข้อมูลเข้ากับข้อมูลใดๆ ของสาขาวิชาชีพบัญชี จึงทำให้การทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ มีข้อผิดพลาดในการทำงานหลายประการ และการสื่อสารภายในโครงการ เพื่อแจ้ง

ถึงความต้องการต่างๆ ไม่มีความชัดเจน และการตีความหมายที่ไม่ตรงกันของผู้มีส่วนได้เสียในโครงการ จึงมีมติที่ประชุมของคณะทำงานกำกับดูแลงานขึ้นทะเบียนนักบัญชีวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Chartered Professional Accountant) ให้ดำเนินการพัฒนาระบบนักบัญชีวิชาชีพอาเซียนดังกล่าว โดยผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการทำงาน โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และกำหนดการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเร่งด่วน โดยการที่จะส่งข่าวสารให้กับผู้รับได้รับสาร ข้อมูลจะต้องผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น และควรมีการเพิ่มความใส่ใจในเรื่องความครบถ้วน ความถูกต้อง กระชับของข่าวสารและควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือสามารถตรวจสอบข่าวสารได้ เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นหลักฐานในการสื่อสารได้ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร อีกทั้ง ยังเป็นการป้องกันการสื่อสารด้วยวาจาผ่านบุคคล เพราะอาจทำให้ตัวสารนั้น ถูกบิดเบือนสารได้ โดยจะต้องมีการอธิบายถึงบทบาทการจัดการต่างๆ เช่น การวางแผน การจัดระเบียบ การเป็นผู้นำ และการควบคุม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องสามารถได้รับและแบ่งปันข้อมูลที่ถูกต้องและเกี่ยวข้อง เพื่อการสื่อสารที่ดี เมื่อมีการส่ง รับ และแบ่งปันข้อมูลที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะได้รับแจ้ง ทำให้พวกเขามีอำนาจมากขึ้นในการปฏิบัติงานได้ดี แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อข้อมูลถูกบิดเบือนและตีความอย่างผิดๆ ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องก็จะถูกกระจายออกไปซึ่งจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร ปัญหาสำคัญในโครงการอาจจะเกิดขึ้นได้ และหากมีการสื่อสารที่ดีจะทำให้การบริหารทรัพยากร งบประมาณ และเวลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ผู้จัดการโครงการและทีมงานโครงการทำงานร่วมกัน เพื่อระบุว่าใครต้องการข้อมูลใด ซึ่งการจัดการโครงการจำเป็นต้องรู้ว่ข้อกำหนดของการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จคืออะไร เพื่อวางแผนว่าจะบรรลุข้อกำหนดเหล่านั้นได้อย่างไร

โดยที่กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีดังต่อไปนี้ 1. Complete มีความสมบูรณ์ครบถ้วน การสื่อสารที่ดี สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์เสียก่อนที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการสื่อสารตรงกัน 2. Conciseness กระชับ การสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นจะต้องเขียนหรือพูดยาวๆ การสื่อสารที่ดีควรพูดหรือเขียนให้มีความสั้นกระชับ ลักษณะของการสื่อสารให้กระชับ เน้นเนื้อหาและข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่มากเกินไปโดยไม่มีความจำเป็น 3. Consideration พินิจพิเคราะห์/เห็นอกเห็นใจผู้อื่น การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาถึงมุมมองของผู้รับสารในด้านความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา พยายามทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการ อารมณ์ และปัญหาของผู้รับสาร 4. Clarity ชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้วผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร 5. Concrete เป็นรูปธรรม การสื่อสารแบบชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วยข้อความที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงและตัวเลขที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มความมั่นใจ ซึ่งจะทำให้ไม่ถูกตีความผิด 6. Courtesy สุภาพ การสื่อสารที่สุภาพนั้นเป็นมารยาทอย่างหนึ่งในการแสดงออกถึงความคิด และความรู้สึกของผู้ส่งสารที่จะถึงผู้รับสาร จึงควรให้เคารพสิทธิของผู้รับสารที่จะได้สารที่ดี มีความสุภาพ โดยการคำนึงถึงมุมมองทั้งสองฝ่ายรวมทั้งความรู้สึกของผู้รับข้อความด้วย 7. Correct ถูกต้อง ความถูกต้องเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณาและตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป ความถูกต้องของการสื่อสารหมายถึงไม่มีข้อผิดพลาดทั้งทางไวยากรณ์ในการสื่อสารและข้อเท็จจริง

8. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการสื่อสารในโครงการของเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อสาร และชี้แจงให้กับผู้ร่วมในการปฏิบัติงานทุกระดับได้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร พร้อมทั้งมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนในโครงการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการร่วมกัน เพราะจะทำให้ทุกคนในโครงการเห็นถึงความสำคัญและยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโครงการตั้งใจและสนใจที่จะเรียนรู้กระบวนการของการสื่อสาร การใช้สัญลักษณ์ และการสื่อความหมายที่ทำให้เข้าใจ และรับรู้เหมือนกันทั้งโครงการ เพื่อให้การสื่อสารนั้น เกิดประสิทธิภาพ และการที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโครงการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายของโครงการ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ เกิดความภาคภูมิใจและเข้าใจเป้าหมายของโครงการ พร้อมทั้งจะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในด้านการสื่อสารและด้านการบริหารโครงการ ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกันเป็นทีม โดยอาจจะมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ภาพข้ามส่วนงาน หรือข้ามฝ่าย เพราะจะก่อให้เกิดการติดต่อประสานงานข้ามส่วนงาน หรือข้ามฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดขั้นตอนในงานทำงานลง

2) ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่พบมากที่สุดในการบริหารโครงการ คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร เพราะเจ้าหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชี เห็นว่า ช่องทางการสื่อสาร เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถถ่ายทอดข่าวสารไปสู่ผู้ร่วมโครงการ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการโครงการ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนนั้นอาจจะเป็นได้ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารได้ในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะเนื้อหาของข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลในการบริหารโครงการ ที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมไปถึงด้านทรัพยากร ด้านเวลา และด้านงบประมาณ

REFERENCES

- Benjakosoom, T. (2018). *Study of the efficiency of communication tools for success of project management, Master Control Co., Ltd. (case study)*. Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Berlo, D. K. (1977). Communication as process: Review and commentary. *Annals of the International Communication Association*, 1(1), 11-27.
- Browaays, M. J., and Price, R. (2008). *Understanding cross-cultural management*. Pearson education.
- Chakorn, K. (2014). Improving communication efficiency within the organization of the Office of the Royal Secretariat, a case study of communication channels. research reports, Bangkok: Ministry of Foreign Affairs.

- Keeratilapin, N., and Siri Wong, P. (2018). *Patterns and factors affecting organizational communication efficiency in a case study of Banphaeo hospital (public organization)*. Master of Arts (Public and Private Management), Silpakorn University.
- Kongsak, S., and Thammawong, T. (2008). Index of Item – Objective Congruence (IOC). Retrieved from <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. *The communication of ideas*, 37(1), 136-139.
- Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1988). The selection of communication media as an executive skill. *Academy of Management Perspectives*, 2(3), 225-232.
- Project Management Institute. (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK guide)*. (6th Edition). United States: Project Management Institute Inc.
- Santisiri, U. (2003). *Summarizing information on changes within the organization: a case study of Thainakarin Hospital Company Limited*. Master of Public Administration Degree, Burapha University.
- Satavethin, P. (1998). *Mass Communication Process and theory*. (2nd Edition). Bangkok: Parbpim.
- Sirirat, C. (2015). *Problems of Communication among staff at Central Library, Srinakharinwirot University*. Central Library, Srinakharinwirot University.
- Sowanna, W. (2002). *Guide to success boundless success*. Bangkok: Lokthip Magazine Office.
- Wanichbuncha, K. (2018). *Statistics for research*. (12th Edition). Bangkok: Samlada Part., Ltd.
- Yamane, T. (1973). *Statistics. An introductory analysis*. (3rd Edition). New York: Harper & Row.
- Yaviraj, N. (2010). *Modern Management*. (7th Edition). Bangkok: Chulalongkorn University Book Center.
- Zulch, B. G. (2014). Communication: The foundation of project management. *Procedia Technology*, 16, 1000-1009.

ข้อมูลติดต่อ

1. วรวิทย์ แก้วมณี (Worravee Keawmanee)
Email: worravee1987@gmail.com
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi
2. ดร.ดั้นดัสสิต โปราณานนท์ (Dundusid Porananond, PhD, PMP)
Email: dundusid@gmail.com
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi