

ปัจจัยการสื่อสารในการดำเนินโครงการโดยทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันและทีมเสมือนที่ส่งผล
ต่อความสำเร็จของโครงการ: กรณีศึกษาบริษัทบริการสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Communication Factors for Managing Project with Co-located Team and
Virtual Team Affecting Project Success: A Case Study of a Healthcare Facility
Service Company in Bangkok

เลิศวิช เลิศรัตน์โกสุมภ์

Lertvitch Lertratkosum

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

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

ต้นดุสิต โปราณานนท์

Dundusid Porananond

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

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

Received: 8 August 2024

Revised: 16 August 2024

Accepted: 22 August 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการในรูปแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team) และทีมทำงานเสมือน (Virtual Team) ในบริษัทบริการสนับสนุนโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จากเหตุการณ์วิกฤต Covid-19 ที่ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินโครงการเปลี่ยนไปจากเดิม งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยการสื่อสาร 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ปัจจัยด้านเนื้อหาข่าวสาร ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร และปัจจัยด้านผู้รับที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ การวิจัยใช้วิธีการเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน ซึ่งเป็นบุคลากรผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการของบริษัท ผลการวิเคราะห์โดยค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการ โดยในทีมเสมือนอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ปัจจัย และในทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันอยู่ในระดับมากเพียงปัจจัยผู้รับสาร ส่วนปัจจัยด้านผู้ส่งสาร เนื้อหาข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญในการแนะนำการเลือกใช้กลยุทธ์การดำเนินโครงการที่เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จของโครงการในอนาคต

คำสำคัญ: การสื่อสาร; ความสำเร็จของโครงการ; การบริหารโครงการ; การบริหารการสื่อสารของโครงการ

Abstract

The objective of this research is to study the communication factors for managing project with co-located team and virtual team affecting Project Success: A Case Study of a Healthcare Facility Service Company in Bangkok. The study was motivated by the significant changes in project management practices due to the COVID-19 crisis. Four communication factors were examined: the Source, message, channel, and receiver, all of which are considered crucial to project success. A quantitative research approach was employed, collecting data from a sample of 63 project participants within the company. The Pearson correlation analysis revealed that all four communication factors had a strong correlation with project success in Virtual Teams, while only the receiver factor showed a strong correlation in Co-located Teams, with the sender, message content, and communication channel factors showing a moderate correlation. These findings underscore the importance of selecting appropriate project management strategies that align with the specific nature of the work and the project environment to enhance efficiency and ensure project success in the future.

Keywords: communication factors; project success; project management; project communication management

1. บทนำ (Introduction)

การบริหารโครงการในปัจจุบันมีช่องทางและประเภทการทำงานที่หลากหลาย การสื่อสารในแต่ละโครงการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ โดยเฉพาะในบริษัทบริการดูแลระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่มีการดำเนินโครงการต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ทั้งการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ การควบคุมการก่อสร้าง และการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินโครงการเหล่านี้ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากสถานการณ์การระบาดของ Covid-19 ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานและการสื่อสารในโครงการจาก Co-located Team เป็น Virtual Team (Stratone, et al., 2022) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดความท้าทายในการสื่อสารและการดำเนินโครงการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานและบริหารโครงการ (Chaweerat, 2022) เพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจตรงกันและร่วมกันทำงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งการดำเนินโครงการต่าง ๆ ยังพบข้อผิดพลาดจากการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโครงการ จึงอยากทราบปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อและจากสถานการณ์ Covid-19 ที่มีการเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินโครงการจะส่งผลอย่างไรกับความสำเร็จของโครงการ

งานวิจัยชิ้นนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในรูปแบบ Co-located Team และ Virtual Team ในบริษัทกรณีศึกษา เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อลดข้อผิดพลาด และเพื่อเลือกแนวทางการดำเนินโครงการที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้โครงการดำเนินการได้อย่างราบรื่นตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในรูปแบบการดำเนินโครงการแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team) และทีมเสมือน (Virtual Team) ในบริษัทบริการสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษา
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการในรูปแบบการดำเนินโครงการทั้ง 2 ประเภท (Co-located Team และ Virtual Team) ในบริษัทบริการสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษา

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

3.1 ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็น ประสบการณ์ คำสั่ง หรืออารมณ์ โดยกลไกที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ (Project Management Institute, 2017) การส่งความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สามารถใช้ความสามารถของตนเองเพื่อสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ (Laphirattanakul, 2001)

Berlo (1977) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารและพัฒนาทฤษฎี SMCR ซึ่งอธิบายกระบวนการการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) ผู้ส่ง (Source) บุคคลหรือองค์กรที่ส่งข้อมูลไปยังผู้รับ ผู้ส่งต้องเลือกและตัดสินใจส่งข้อมูลในรูปแบบใด และมีเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลให้ผู้รับเข้าใจ ซึ่งจะต้องมีทักษะการสื่อสาร ทักษะคิดระดับความรู้ ระดับสังคมและวัฒนธรรม (2) ข้อมูล (Message) ข้อมูลหรือสารสื่อที่ถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ข้อมูลอาจจะเป็นข้อความ เสียง ภาพ สัญลักษณ์ หรือสื่ออื่น ๆ ที่มีเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร (3) ช่องทาง (Channel) สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการส่งข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น การสนทนาโดยตรง การใช้โทรศัพท์ หรือการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือส่วนใดส่วนหนึ่ง ได้แก่ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการรับกลิ่น (4) ผู้รับ (Receiver) บุคคลหรือกลุ่มที่รับข้อมูลจากผู้ส่ง ผู้รับต้องสามารถรับข้อมูลและตอบสนองต่อข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ ระดับสังคมและวัฒนธรรม

3.2 แนวคิดหลักการของการบริหารโครงการ

Project Management Institute (2017) ได้นิยามความหมายของการบริหารโครงการว่า เป็นกิจกรรมชั่วคราวที่ทำเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือผลลัพธ์ที่เป็นเอกลักษณ์ มีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และผลิตภัณฑ์ที่ต้องผลิตเพื่อสร้างผลลัพธ์นั้น เรียกว่า "ผลผลิต" ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่สามารถตรวจสอบและมีลักษณะเฉพาะเจาะจง โครงการสามารถผลิตผลผลิตที่เป็นผลิตภัณฑ์ บริการ หรือผลลัพธ์ที่เป็นเอกลักษณ์ ดำเนินการในระดับองค์กรทุกระดับ และมีความหลากหลายในขอบเขตและลักษณะขึ้นอยู่กับเป้าหมายและบริบทของการดำเนินการนั้น

โดยแนวคิดในการบริหารโครงการ คือ กระบวนการที่ใช้ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ โดยการบริหารโครงการจะมาจากกาประยุกต์ใช้

และผสมผสานกระบวนการทั้งหมด 47 กระบวนการ ซึ่งถูกแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มกระบวนการในการเริ่มต้นโครงการ (Initiating Process Group): กลุ่มกระบวนการนี้มีเป้าหมายที่จะกำหนดโครงการใหม่หรือเฟสใหม่ที่จะเริ่มดำเนินการ (2) กลุ่มกระบวนการในการวางแผนโครงการ (Planning Process Group): กระบวนการนี้ใช้ในการกำหนดขอบเขตของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ และกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งมีการจัดลำดับแผนงานรวมถึงวางแผนงาน (3) กลุ่มกระบวนการการดำเนินโครงการ (Executing Process Group): กระบวนการนี้มีภารกิจในการดำเนินงานในโครงการเสร็จสมบูรณ์ตามแผนการบริหารโครงการการดำเนินงาน (4) กลุ่มกระบวนการการตรวจสอบและควบคุมโครงการ (Monitoring and Controlling Process Group): กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินความคืบหน้าของโครงการ รวมถึงการตรวจสอบผลการดำเนินการ และ (5) กลุ่มกระบวนการสำหรับการปิดเฟสหรือโครงการ (Closing Process Group): กระบวนการนี้มีภารกิจในการดำเนินการ เพื่อให้กิจกรรมในทุกกลุ่มกระบวนการเสร็จสมบูรณ์ และนำโครงการหรือเฟสที่เสร็จสิ้นไปสู่ขั้นตอนการปิดโครงการหรือเฟสนั้น ๆ อย่างเป็นทางการและตามแผนการบริหารโครงการที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ Project Management Institute (PMI) ยังแบ่งการบริหารโครงการออกเป็นองค์ความรู้ 10 ขอบเขต ซึ่งหนึ่งในองค์ความรู้ที่สำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโครงการอย่างมาก คือ การบริหารจัดการการสื่อสาร (Communications Management) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนสื่อสาร การจัดการข้อมูลสื่อสาร และการประสานงานทุกส่วนงานในโครงการให้ดำเนินงานไปอย่างราบรื่นตามแผนที่วางไว้

ในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของโครงการ (Project Success Factor) ยังมีการศึกษาของ Ojiako et al. (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานหลักของความสำเร็จของโครงการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านได้แก่ 1) ด้านเวลา 2) ด้านต้นทุน และ 3) ด้านคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า “The iron triangle of project management.” ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในงานวิจัยอื่น ๆ เช่นเดียวกันว่า เวลา ต้นทุน และคุณภาพเป็นปัจจัยหลักสำหรับความสำเร็จของโครงการ (Barkley and Saylor, 1994)

3.3 การบริหารการสื่อสารของโครงการ (Project Communication Management, PMBOK GUIDE)

Project Management Institute (2017) ได้ระบุรายละเอียดการจัดการการสื่อสารในโครงการ (Project Communication Management) ไว้ดังนี้ การสื่อสารในโครงการเป็นส่วนสำคัญของการจัดการโครงการ การระบุแนวทาง การเก็บรวบรวม การกระจาย การเก็บ การเข้าถึง และการจัดการข้อมูลโครงการอย่างทันเวลาและเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้รับข้อมูลที่จำเป็น และต้องได้รับการตอบสนองผ่านการพัฒนาเอกสารจึงจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เมื่อต้องการ กระบวนการนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ โดยการจัดการการสื่อสารในโครงการปกติจะประกอบด้วยกระบวนการหลัก คือ (1) การวางแผนการจัดการการสื่อสาร (Plan Communications Management) เพื่อกำหนดรูปแบบ และเนื้อหาของข้อมูลให้เหมาะสม และสร้างแผนสำหรับกระบวนการสื่อสารในระหว่างโครงการ แผนการสื่อสารระบุความต้องการด้านข้อมูลและการสื่อสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกำหนดบทบาทของผู้รับผิดชอบ (2) การจัดการการสื่อสาร (Manage Communication Management) กระบวนการนี้เป็นการดำเนินการตามแผนการสื่อสาร การเก็บรวบรวม การกระจาย และการเก็บรักษาข้อมูล โครงการตามแผนการจัดการการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นที่การสื่อสารข้อมูลโครงการให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) การติดตามการสื่อสาร (Control Communication Management) มุ่งเน้นติดตามและตรวจสอบกิจกรรมการ

สื่อสาร เพื่อให้แน่ใจว่าความต้องการด้านข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการได้รับการตอบสนองครบถ้วน และประเมินประสิทธิผลของแผนการสื่อสาร เพื่อทำการปรับเปลี่ยนในการสื่อสารให้เหมาะสม

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน และทีมเสมือน

ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team) หมายถึง การจัดสถานที่ให้สมาชิกและทีมงานที่มีส่วนร่วมสูงสุดอยู่ในสถานที่เดียวกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีม การรวมทีมอาจเป็นการชั่วคราว เช่น ในช่วงเวลาสำคัญของโครงการ หรืออาจดำเนินต่อไปทั้งโครงการ กลยุทธ์การรวมทีมอาจรวมถึงการมีห้องประชุมสำหรับทีม สถานที่สาธารณะสำหรับติดตามตารางงาน และความสะดวกอื่น ๆ ที่ช่วยเสริมการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ (Project Management Institute, 2017)

ทีมเสมือน (Virtual Team) เป็นการรวมสมาชิกในทีมโครงการ โดยการทำงานแบบไม่ต้องพบปะตัวต่อตัว โดยอาศัยเทคโนโลยีสื่อสารหลากหลาย เช่น อีเมล การประชุมทางเสียง โซเชียลมีเดีย และวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ เป็นต้น การดำเนินงานรูปแบบนี้ช่วยให้เกิดการสร้างทีมจากคนในพื้นที่ห่างไกลกัน โดยการเพิ่มความเชี่ยวชาญพิเศษให้กับคนในทีม แม้ว่าผู้เชี่ยวชาญจะอยู่ไกลการรวบรวมคนที่ทำงานที่มีเวลาแตกต่างกันมาดำเนินโครงการร่วมกัน จะทำให้ดำเนินโครงการโดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และยังประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับออฟฟิศและอุปกรณ์ทางกายภาพ (Project Management Institute, 2017) ซึ่งได้มีงานวิจัยของ Stratone et al. (2022) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการทำงานในทีมแบบดั้งเดิมที่สมาชิกทำงานร่วมกันในพื้นที่เดียวกัน (co-located team) กับทีมเสมือน (virtual team) ที่สมาชิกทำงานทางไกลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเน้นถึงความแตกต่างในด้านการสื่อสารพบว่า ทีมแบบ co-located team มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า จากการโต้ตอบแบบตัวต่อตัวช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจ ขณะที่ทีมเสมือนแม้จะมีความยืดหยุ่นและสามารถเชื่อมต่อกันได้ทุกที่ แต่กลับเผชิญกับความท้าทายในการสร้างความสามัคคีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Benchakosum (2018) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินผลของเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโครงการ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยข้อมูลเชิงปริมาณได้ใช้เครื่องมือทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ผลการวิจัยระบุว่า ประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานโครงการไม่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารการสื่อสาร สำหรับการวางแผนและการดำเนินงานตามแผน ซึ่งประสิทธิผลมีผลต่อปัจจัยในการบริหารการสื่อสาร สำหรับการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงาน มีหลายปัจจัยที่มีประโยชน์ต่อกระบวนการทำงาน เช่น การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตของงาน การจัดการประชุมเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร การตรวจสอบความสอดคล้องของการทำงานกับเป้าหมาย และการปรับปรุงผลกระทบของการดำเนินงาน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน การศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงเอกสารการบริหารโครงการและการกำหนดมาตรฐานการทำงาน เพื่อเพิ่มความสำเร็จของโครงการ

Keawmanee (2018) ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการสื่อสารภายในการบริหารโครงการ ของสภานิติบัญญัติซึ่งอยู่ภายใต้พระบรมราชูปถัมภ์ โดยเป้าหมายของการวิจัยคือการศึกษาความเข้าใจและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในการบริหารโครงการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

บริหารการสื่อสารในโครงการของสาขาวิชาชีพบัญชีนั้นมีความสำคัญอย่างมาก โดยปัจจัยที่ได้รับการให้คะแนนสูงสุดคือ ช่องทางการสื่อสาร ตามมาด้วยเนื้อหาของข้อความ ผู้ส่งข้อความ ผู้รับข้อความ และปัจจัยที่มีผลกระทบน้อยที่สุดคือ สิ่งรบกวนในการสื่อสาร การวิจัยนี้ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

Chaweerat (2022) ได้ทำการวิจัยศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างกรณีศึกษาบริษัทที่ปรึกษาแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายในการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารและผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง โดยเฉพาะในบริษัทที่ปรึกษาตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยของการสื่อสารมีผลต่อความสำเร็จของโครงการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษพบ ปัจจัยสำคัญสี่ประการที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของโครงการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) เนื้อหาของสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Chanel) และผู้รับสาร (Receiver) และผลลัพธ์ของโครงการ ได้แก่ ด้านเวลา (Time) ด้านงบประมาณ (Cost) และด้านคุณภาพ (Quality) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้เครื่องมือทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสารมีผลสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของโครงการ ได้แก่ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม การสนทนา การเขียนและทางช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ข้อมูลถูกถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยด้านเนื้อหาของสารและผู้รับสารมีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่เท่ากับปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ในขณะที่ปัจจัยด้านผู้ส่งสารไม่แสดงความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการโดยตรง

Ojiako et al. (2008) ได้ศึกษาปัญหาความล้มเหลวที่พบบ่อยในอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยโครงการ โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยหลัก เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย และคุณภาพ โดยบทความนี้นำเสนอมุมมองใหม่ในการประเมินเกณฑ์ของโครงการ ผลการวิจัยได้ทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์การวัดโครงการ โดยแยกแยะระหว่างการประเมินการทำงานของโครงการและความคืบหน้าของโครงการ การวิจัยนี้ใช้วิธีการสืบค้นแบบธรรมชาติ ซึ่งอาจถูกวิจารณ์เนื่องจากขึ้นอยู่กับการศึกษาข้อมูล และไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างปัจจัยที่ถูกพูดถึงกับเกณฑ์การวัดความสำเร็จของโครงการได้

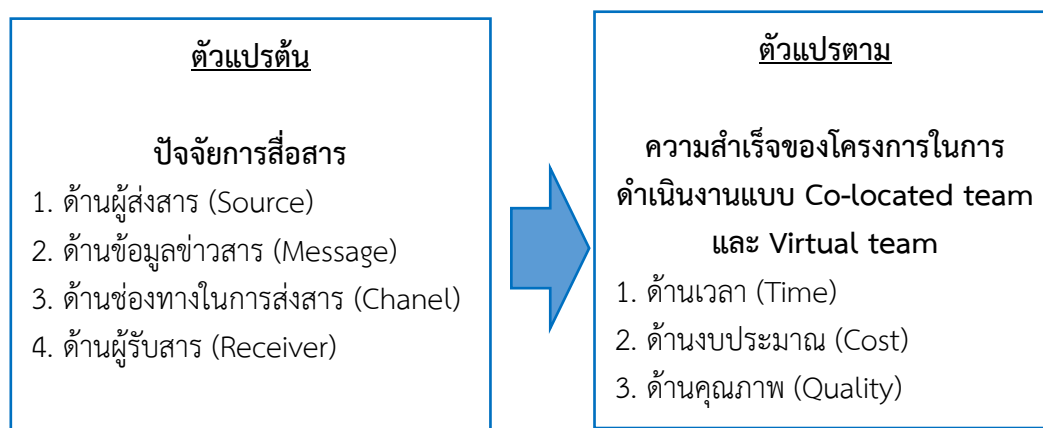
Nyandongo and Davids (2020) ทำการศึกษาการสื่อสารในการจัดการโครงการ โดยมีการศึกษาจากมุมมองต่าง ๆ ในด้านการจัดการโครงการ การสื่อสารถูกยกย่องว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ และการขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้โครงการล้มเหลว ในขณะที่บางงานวิจัยมองการสื่อสารเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการจัดการโครงการ ผลลัพธ์ยังยืนยันว่าผู้จัดการโครงการที่มองว่าการสื่อสารเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ มีอัตราความสำเร็จสูงกว่าผู้ให้ข้อมูลคนอื่น ความสำเร็จสูงในโครงการของพวกเขาถูกมองว่าเป็นผลโดยตรงจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้เครื่องมือและเทคนิคที่ดีที่สุดที่จำเป็นในการจัดการการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ซึ่งสามารถใช้เพื่อปรับปรุงการสื่อสารในโครงการ

Jamchomroon (2015) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยมีระดับความสำคัญสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ตามด้วย ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และปัจจัยกระบวนการด้านผู้ส่งสาร

Stratone et al. (2022) ได้ทำการศึกษาที่นำเสนอเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันกับทีมเสมือนจริงในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกต่อผู้นำ ประสิทธิภาพการสื่อสาร การบรรลุเป้าหมาย การจัดการความหลากหลาย และความเข้มแข็งของวัฒนธรรมทีม ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์พบว่ามีความแตกต่างที่สำคัญในหลายมิติระหว่างทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันและทีมเสมือนจริง โดยทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน ที่มีการโต้ตอบหน้าต่อหน้าได้รับการประเมินว่าเหนือกว่าในด้านความเข้มแข็งของวัฒนธรรมทีม ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการรับรู้ถึงผู้นำที่ดีกว่าทีมเสมือนจริงที่มีการโต้ตอบออนไลน์ในการสื่อสาร ผลลัพธ์จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันมีความสามารถในการสื่อสารกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าทีมเสมือนจริงอย่างมีนัยสำคัญ สมาชิกในทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันสามารถสื่อสารความต้องการ แบ่งปันความคิดเห็น และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว

Piennitikorn (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมีในรูปแบบ EPC ด้วยทีมเสมือนจริง กรณีศึกษาบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ในประเทศไทย ภายใต้เงื่อนไขการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มปรับตัวใช้ทีมงานเสมือนจริงเป็นหลักในการดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการใช้เครื่องมือทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า มีปัจจัยทั้งหมด 9 ปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ โดยมีปัจจัยการสื่อสารและปัจจัยเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่สุด ตามด้วยปัจจัยของโครงการ การร่วมมือ และการนำทีม ตามลำดับ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้สรุปกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดงานวิจัยตามภาพที่ 1 สามารถตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยเพื่อนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการทางสถิติได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Co-located Team

สมมติฐานที่ 1.2 : ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Co-located Team

สมมติฐานที่ 1.3 : ปัจจัยด้านช่องทางในการส่งสาร (Channel) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Co-located Team

สมมติฐานที่ 1.4 : ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Co-located Team

สมมติฐานที่ 1.5 : ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Virtual Team

สมมติฐานที่ 1.6 : ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Virtual Team

สมมติฐานที่ 1.7 : ปัจจัยด้านช่องทางในการส่งสาร (Channel) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Virtual Team

สมมติฐานที่ 1.8 : ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จของโครงการในการดำเนินงานแบบ Virtual Team

4. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยนี้ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มประชากร ตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ที่บริษัทบริการสนับสนุนโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน 63 คน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรทายามาเน่ (Yamane, 1970) โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 (ค่าความเชื่อมั่นที่ 95%) จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 55 คน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามอย่างน้อย 55 ชุด ซึ่งผลปรากฏว่างานวิจัยนี้สามารถเก็บข้อมูลจริงได้ครบทั้ง 63 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบการศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยการจัดทำแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Likert Scale โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบแบบสอบถามตามจริง คำตอบจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งส่วนของข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด การดำเนินโครงการแบบ Co-located Team และ Virtual Team โดยประกอบไปด้วย (1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร จำนวน 25 ข้อ ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (Source) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ด้านช่องทางในการส่งสาร (Channel) ด้านผู้รับสาร (Receiver) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของโครงการ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านเวลา (Time) ด้านงบประมาณ (Cost) ด้านคุณภาพ (Quality) และส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งจะเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลงานวิจัย โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และนำผลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสอดคล้องกับเป้าหมายของการศึกษา และประเมินความสอดคล้องของข้อมูลโดยดัชนีการแสดงความสอดคล้อง (Index of Consistency) ได้ค่ามากกว่า 0.5 และได้ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นจากกลุ่มทดสอบที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกบริษัทจำนวน 30 คน พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

มากกว่า 0.7 ซึ่งผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่น และสามารถใช่แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้อย่างสมบูรณ์ (Rovinelli and Hambleton, 1977)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทางประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (\bar{X})

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น ซึ่งใช้ในช่องแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ ซึ่งใช้ในช่องแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients)

5. ผลการวิจัย (Research Finding)

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่าง 63 คน ข้อมูลด้านเพศ ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และเป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 ข้อมูลด้านอายุทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า อายุ 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.92 รองลงมาอายุช่วง 31-35 ปี จำนวน 18 คน ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า อายุ 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาอายุช่วง 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40

ข้อมูลด้านระดับการศึกษา ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36

ข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงาน ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า ระดับตำแหน่งงาน L5-6 เจ้าหน้าที่/พนักงาน มากที่สุดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมาระดับตำแหน่งงาน L4 หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ทีมเสมือน (Virtual team) จากการเก็บข้อมูลระดับตำแหน่งงานจากแบบสอบถามพบว่า ระดับตำแหน่งงาน L5-6 เจ้าหน้าที่/พนักงานมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03 รองลงมาระดับตำแหน่งงาน L3 ผู้จัดการแผนก/ผู้อำนวยการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98

ข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงาน ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า ประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 6 – 10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า ประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 11 – 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.16 รองลงมาประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98

5.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ

ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้คะแนนปัจจัยด้านผู้รับสารมากที่สุดเป็นอันดับแรก ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.121 โดยเฉพาะผู้รับสารที่มีทัศนคติที่ดี รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.079 โดยเฉพาะผู้ส่งสารสื่อสารวัตถุประสงค์ของโครงการได้ชัดเจนใน ปัจจัยด้านด้านเนื้อหาข่าวสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.984 โดยเฉพาะข้อมูลที่ส่งมานั้นมีความสอดคล้องกับ เป้าหมายของโครงการ และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.837 โดยเฉพาะโครงการมีการสื่อสารแบบ two-way communication ตามลำดับ

ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คะแนนปัจจัยด้านผู้รับสารมากที่สุดมาเป็น อันดับแรก ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.305 โดยเฉพาะผู้รับสารที่มีทัศนคติที่ดี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ซึ่ง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.267 โดยเฉพาะผู้ส่งสารสื่อสารวัตถุประสงค์ของโครงการได้ชัดเจน ปัจจัยด้านเนื้อหาข่าวสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.248 โดยเฉพาะข้อความที่ส่งมามีความเข้าใจง่ายและไม่ทำให้เกิดความสับสน และลำดับ สุดท้ายคือ ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.143 โดยเฉพาะด้านโครงการมีการสื่อสารแบบ two-way communication ตามลำดับ

5.3 ระดับความสำคัญของความสำเร็จของโครงการ

ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า คะแนนความสำเร็จโครงการซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.196 โดยให้คะแนนมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและด้านงบประมาณ คือ โครงการส่งมอบ งานที่มีคุณภาพตามสัญญา และโครงการใช้งบประมาณของโครงการเป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.222 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเวลา คือ โครงการมีการบริหารจัดการเวลาให้ตรงตามแผนและระยะเวลาที่ กำหนด เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.143 ตามลำดับ

ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า คะแนนความสำเร็จโครงการ ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.318 โดยให้คะแนน มากที่สุดอันดับแรกในด้านเวลา คือ โครงการมีการบริหารจัดการเวลาให้ตรงตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.333 รองลงมาในด้านคุณภาพ คือ โครงการส่งมอบงานที่มีคุณภาพตามสัญญา ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.318 และในด้านเวลา คือ โครงการใช้งบประมาณของโครงการเป็นไปตามที่กำหนดเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่ง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.302 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ตารางค่าผลการทดสอบสมมติฐาน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ในการ จัดลำดับความสัมพันธ์ของปัจจัยการสื่อสารในการดำเนินโครงการแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) และทีมเสมือน (Virtual team) ที่ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จของโครงการ

ปัจจัยการสื่อสาร	ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน			ทีมเสมือน		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)	ระดับความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการ	อันดับ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)	ระดับความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการ	อันดับ
1.ด้านผู้ส่งสาร	0.648**	ปานกลาง	2	0.767**	มาก	3
2.ด้านข้อมูล	0.614**	ปานกลาง	4	0.773**	มาก	2
3.ด้านช่องทาง	0.639**	ปานกลาง	3	0.773**	มาก	2
4.ด้านผู้รับสาร	0.739**	มาก	1	0.815**	มาก	1

**ค่าความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 ช่วงการแบ่งระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แบ่งได้ตามเกณฑ์ของอิลลิปสัน เคริท

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
-0.71 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับมาก
-0.31 ถึง -0.70	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับปานกลาง
-0.01 ถึง -0.30	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับน้อย
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.01 ถึง 0.30	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับมาก
0.31 ถึง 0.70	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับปานกลาง
0.71 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์ในเชิงลบระดับน้อย

5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) พบว่า ปัจจัยการสื่อสารในการดำเนินโครงการแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในด้านผู้รับสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการมากที่สุด ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ($r=0.739$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง ($r=0.648$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในลำดับด้านช่องทาง ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง ($r=0.639$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านข้อมูล ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง ($r=0.614$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ทีมเสมือน (Virtual team) พบว่า ปัจจัยการสื่อสารในการดำเนินโครงการแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในด้านผู้รับสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการมากที่สุด ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ($r=0.815$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสารและด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการที่เท่ากันในระดับมาก ($r=0.773$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านช่องทาง ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ($r=0.773$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านข้อมูล ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ($r=0.767$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย (Conclusion and Discussion)

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโครงการในรูปแบบการดำเนินโครงการ 2 ประเภท คือ ทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน และทีมเสมือน (Co-located Team และ Virtual Team) ของบริษัทบริการสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกรณีศึกษา โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ได้มาซึ่งความสัมพันธ์ของปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการดังนี้

6.1 อภิปรายผลตามสมมติฐานทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team)

1) จากสมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง ซึ่งการสื่อสารที่มาจากผู้ส่งที่มีความชัดเจนและทันเวลา

ถือเป็นหัวใจสำคัญในทีมที่ทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน ผลลัพธ์จากการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จของโครงการ เนื่องจากการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยลดความเข้าใจผิดและปรับปรุงการประสานงานภายในทีม การสื่อสารที่เป็นประจำและตรงเวลาจากผู้ส่งสารช่วยให้ทีมสามารถจัดสรรทรัพยากรและจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารที่มีคุณภาพยังส่งผลให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของโครงการ

2) จากสมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง โดยคุณภาพของข้อมูลที่ถูกส่งออกไปมีผลต่อทุกแง่มุมของการดำเนินโครงการ ข้อมูลที่แม่นยำและครอบคลุมช่วยให้ทีมสามารถปฏิบัติงานตามแผนและจัดการกับเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ส่งได้รับการยืนยันว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ของโครงการ โดยข้อมูลที่ช่วยให้สมาชิกทีมมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับความคาดหวังและเป้าหมายของโครงการ

3) จากสมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยด้านช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลาง โดยช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของทีมงานที่ทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน การเลือกช่องทางที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความเร็วในการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความชัดเจนและการเข้าถึงข้อมูล ช่องทางที่เหมาะสมช่วยให้สามารถสื่อสารและแก้ไขปัญหาได้ทันที รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงจากข้อมูลที่สูญหายหรือเข้าใจผิด

4) จากสมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก โดยการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองและการประมวลผลข้อมูลของผู้รับสารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของโครงการ ผู้รับสารที่เข้าใจและสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ทีมสามารถบรรลุเป้าหมายและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับการส่งข้อความเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรับข้อความและการปฏิบัติตามข้อมูลนั้นอีกด้วย

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยด้านช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับปานกลาง
สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) ของทีมที่ทำงานในพื้นที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับมาก

6.2 อภิปรายผลตามสมมติฐานทีมเสมือน (Virtual Team)

1) จากสมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ผู้ส่งสารในทีมเสมือนต้องมีความชัดเจนและต้องส่งข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกคนในทีมเข้าใจและทำตามแนวทางของโครงการได้อย่างถูกต้อง จากการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่ต่อเนื่องและครอบคลุมจากผู้ส่งในทีมเสมือนมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จของโครงการ เนื่องจากช่วยให้สมาชิกทีมที่ไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกันมีความเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น

2) จากสมมติฐานที่ 1.6: ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ข้อมูลที่ส่งถึงสมาชิกทีมเสมือนต้องมีความสมบูรณ์และต้องอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของโครงการได้อย่างเหมาะสม ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของโครงการ โดยช่วยให้ทีมเสมือนสามารถดำเนินงานและประสานงานกันได้ดีมีประสิทธิภาพโดยไม่มีข้อผิดพลาดเนื่องจากขาดความเข้าใจหรือข้อมูลที่ล้าหลัง

3) จากสมมติฐานที่ 1.7: ปัจจัยด้านช่องทางในการส่งสาร (Channel) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับทีมเสมือนเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากสมาชิกในทีมอาจตั้งอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วโลก การวิจัยแสดงให้เห็นว่าช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ทีมเสมือนสามารถมีการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยช่องทางที่เหมาะสมช่วยให้การสื่อสารและการส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการประชุมผ่านวิดีโอ เครื่องมือการแชท หรือระบบการจัดการงาน

4) จากสมมติฐานที่ 1.8: ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก ความสามารถของผู้รับสารในการตอบสนองและปรับตัวตามข้อมูลที่ได้รับมีความสำคัญอยู่ในสภาพแวดล้อมทีมเสมือน และจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับสารที่สามารถตอบสนองต่อข้อมูลอย่างรวดเร็วและทำงานตามข้อมูลนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลต่อความสำเร็จของโครงการโดยตรง การเข้าใจและการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ทีมเสมือนสามารถบรรลุเป้าหมายและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที่

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานทีมเสมือน (Virtual Team)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร (Source) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับมาก
สมมติฐานที่ 1.6: ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Message) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับมาก
สมมติฐานที่ 1.7: ปัจจัยด้านช่องทางในการส่งสาร (Channel) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับมาก
สมมติฐานที่ 1.8: ปัจจัยด้านผู้รับสาร (Receiver) ของทีมเสมือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ	ยอมรับ ระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ 2 รูปแบบ ซึ่งในการดำเนินโครงการแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team)

ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลางโดยส่วนใหญ่ ดังตารางที่ 3 และในการดำเนินโครงการแบบทีมเสมือน (Virtual Team) ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมากทั้งหมด ดังตารางที่ 4 เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Chaweerat (2022) ซึ่งทำการวิจัยในหัวข้อปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทที่ปรึกษาแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร ปัจจัยเนื้อหาของตัวสาร และปัจจัยด้านผู้รับสารนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ แต่ในส่วนของปัจจัยการสื่อสาร ผู้ส่งสารมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจะเกิดจากความแตกต่างจากบริบทที่ต่างกัน เนื่องจากโรงพยาบาลมีการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลกระทบเกิดความผิดพลาดที่สูง ซึ่งทำให้ปัจจัยการสื่อสารด้านผู้ส่งสารที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของโครงการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piennitikorn (2021) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมีในรูปแบบ EPC ด้วยทีมเสมือนจริง กรณีศึกษาบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ในประเทศไทย ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านการสื่อสาร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยการสื่อสารนั้นส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการทีมเสมือนจริง โดยอยู่ในลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยด้านผู้ส่งสารและด้านช่องทางการสื่อสาร มีความสอดคล้องกับกับการทบทวนวรรณกรรมของ Jamchomroon (2015) ที่ผลการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของการสื่อสารด้านผู้ส่งสารและด้านช่องทางการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

จากรูปแบบการดำเนินงานโครงการรูปแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team) และทีมเสมือน (Virtual Team) นั้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการสื่อสารทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ด้านเนื้อหาข้อมูล ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสารของทีมเสมือน (Virtual Team) มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของโครงการในระดับมาก และยิ่งสูงกว่าทีมทำงานในพื้นที่เดียวกัน (Co-located Team) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในสภาพแวดล้อมการทำงานต่างพื้นที่กัน โดยผ่านช่องทางการประชุมออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารนั้น ต้องพึงพาปัจจัยการสื่อสารที่มากขึ้น ซึ่งผู้รับสารนั้นต้องพร้อมรับฟัง รวมทั้งมีทัศนคติและทักษะการสื่อสารที่ดี ช่องทางที่เลือกใช้นั้นต้องเลือกให้เหมาะสมเพื่อการสื่อสารที่ราบรื่นและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานหรือการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น และเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษากการสื่อสารในการดำเนินโครงการรูปแบบการทำงานแบบทีมทำงานในพื้นที่เดียวกันและทีมเสมือนที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

1) การพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสาร (ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร) ควรเสริมสร้างความรู้และทักษะในการสื่อสารสำหรับผู้ส่งสารและผู้รับสาร รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผู้ส่งสารในทีมพื้นที่เดียวกัน (Co-located team) ควรเน้นความเข้าใจปัญหาและความต้องการของทีม ในขณะที่ผู้ส่งสารในทีมเสมือน (Virtual team) ควรเน้นการสื่อสารที่ชัดเจนและมีทัศนคติที่ดี ผู้รับสารในทั้งสองทีมควรได้รับการฝึกฝนเพื่อเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการจัดอบรมทบทวนการสื่อสารในโครงการในทุกปีกับผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

2) การพัฒนาด้านเนื้อหาข้อมูล ควรกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงการจัดเตรียมข้อมูลที่ครบถ้วน เข้าใจง่าย และตรงไปตรงมา เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และทีมพื้นที่เดียวกัน (Co-located

team) ควรได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และอัปเดตอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ทีมเสมือน (Virtual team) ควรได้รับข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการ และควรได้มีการจัดทำแนวทางการสื่อสารในโครงการ เช่น แบบฟอร์มเอกสารเพื่อใช้ในการสื่อสาร

3) การเลือกช่องทางที่เหมาะสม ควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีการโต้ตอบและยืนยันความเข้าใจ เลือกช่องทางที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น อีเมล แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือการประชุม ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมเพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดช่องทางในแต่ละโครงการโดยการยืนยันการสื่อสารอย่างชัดเจนและมีการจัดสรรอุปกรณ์การสื่อสารตามความเหมาะสมของโครงการ

4) การเลือกใช้แนวทางการดำเนินโครงการ ควรเลือกแนวทางการดำเนินโครงการที่เหมาะสมกับปัจจัยด้านการสื่อสาร ทักษะของผู้เข้าร่วมโครงการ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และงบประมาณ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของโครงการ

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1) ศึกษาตัวแปรอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ในการวิจัยในอนาคต ควรพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ข้อจำกัดในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและสามารถพัฒนาการสื่อสารในโครงการได้ดียิ่งขึ้น

2) ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและคุณภาพของงานวิจัย

3) ปรับปรุงวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ควรปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในทั้งสองรูปแบบของการดำเนินโครงการ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

REFERENCES

- Barkley, B., and Saylor, J. (1994). *Customer-Driven Project Management*. New York: McGraw-Hill.
- Benchakosum, T. (2018). The Study of the Effectiveness of Communication Tools for the Success of Project Management in Master Controls Co., Ltd. (Case Study). Master of Business Administration, Graduate school, 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.
- Chaweerat, P. (2022). A Communication factors affecting the success of construction projects Case study of a project consulting company in Bangkok. Master of Business Administration, Graduate school, King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Jamchomroon, B. (2015). Communication Climate in Workplace, Communication Process, and Social Media Affecting Communication Efficiency of Private Company's Employees in Bangkok. Master of Business Administration, Graduate school, Bangkok University.

- Keawmanee, W. (2023). 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. Master of Business Administration, Graduate school, King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Laphirattanakul, W. (2001). *Public relations* (10th Edition). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Nyandongo, K. M., and Davids, M. A. R. A. L. I. S. E. (2020). The impact of communication on project performance: an empirical study. In *26th International Association for Management of Technology Conference, IAMOT 2017* (pp. 404-425).
- Ojiako, G. U., Johansen, D., and Greenwood, D. (2008). A qualitative re-construction of the project failure concept. *Industrial Management and Data Systems*, 108(3), 405-417. <https://doi.org/10.1108/02635570810858796>
- Piennitikorn, R. (2021). Factor Affecting Effectiveness of EPC Petrochemical Construction Project in Virtual Team Environmen: Case Study of Large Construction Company in Thailand. Master of Business Administration, Graduate school, King Mongkut's University of Technology Thonburi.
- Project Management Institute. (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (6th Edition). Pennsylvania: Project Management Institute.
- Rovinelli, R.J., and Hambleton, R.K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Stratone, M.-E. Vătămănescu, E.-M., Treapăt, L.-M., Rusu, M., and Vidu, C.-M. (2022). Contrasting traditional and virtual teams within the context of COVID-19 pandemic: From team culture towards objectives achievement. *Sustainability*, 14(8), 4558. <https://doi.org/10.3390/su14084558>
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd Edition). New York: Harper & Row.

ข้อมูลติดต่อ

1. เลิศวิซ เลิศรัตน์โกสุมภ์ (Lertvitch Lertratkosum)
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
(Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi)
E-mail: Lertvitch.L@gmail.com
2. ดร.ดั่งดุสิต โปราณานนท์ (Dr.Dundusid Porananond)
ประธานสาขาการบริหารโครงการ
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
(Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi)
E-mail: dundusid.por@kmutt.ac.th