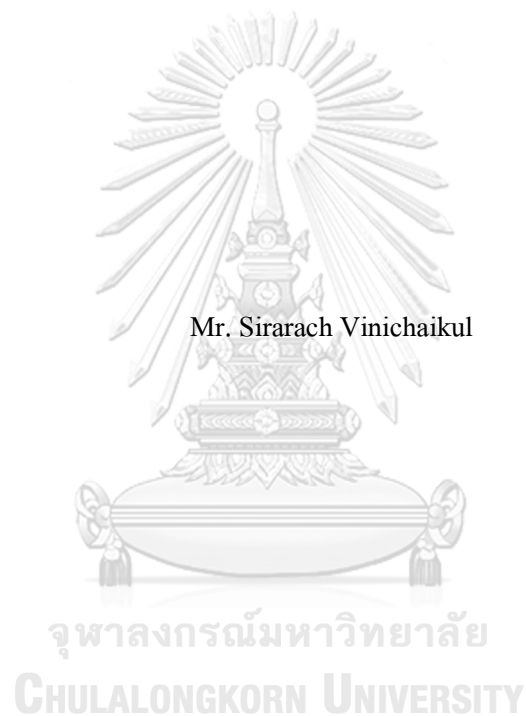


การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Communicative Coordinations within the Department of Corporate Affairs, ThaiOil Public Company Limited that affect an efficiency of personnel works during the COVID-19 pandemic.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
โดย	นายสิริรัช วินิจชัยกุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วอระ พัวพันธ์สวัสดิ์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ศิริรัช วินิจนัยกุล : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19. (Communicative Coordinations within the Department of Corporate Affairs, ThaiOil Public Company Limited that affect an efficiency of personnel works during the COVID-19 pandemic.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ.ดร.กฤษฏ์ ศักดิ์วิทย์

งานวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานระหว่างช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายงาน ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานระหว่างช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรในฝ่ายงานงานกิจการสัมพันธ์ (CA) จำนวน 50 คน

ผลการศึกษาพบว่า (1) การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน (2) การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 4 ใน 5 ด้านหลัก (3) บุคลากรในฝ่ายงานมีความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มากกว่าช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6480145924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Communicative Coordination, efficiency of personnel works, COVID-19 pandemic, satisfaction with Communicative Coordination

Sirarach Vinichakul : Communicative Coordinations within the Department of Corporate Affairs, ThaiOil Public Company Limited that affect an efficiency of personnel works during the COVID-19 pandemic. . Advisor: KUNPHATU SAKWIT, Ph.D.

Research on Communicative Coordination within the Department of Corporate Affairs (CA), Thai Oil Public Company Limited that affects an efficiency of personnel works during the COVID-19 Pandemic. This research aims to (1) compare the differences in Communicative Coordination within the department pre and during pandemic (2) study the relationship and impacts of Communicative Coordination within the department during the pandemic that affects an efficiency of personnel works (3) compare employees' satisfaction with Communicative Coordination within the department pre and during pandemic. Data for this study was collected through both in-depth interview and questionnaire for a sample size of 50 employees in the department.

The study indicates that (1) There were the differences in Communicative Coordination within the department pre and during COVID-19 pandemic. (2) Communicative Coordination within the department during the pandemic had relationship and impacts on an efficiency of personnel works in 4 out of 5 main aspects. (3) personnel in the department expressed greater satisfaction with Communicative Coordination during the pandemic, compared to the pre pandemic.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยหัวข้อ การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะไม่สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากผู้ที่มิคุณูปการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่คอยสนับสนุน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้จัดทำขออนุญาตกล่าวขอบคุณผู้ที่มีคุณูปการต่างๆ ดังนี้

ขอขอบพระคุณบิดาและมารดา ผู้ที่ให้กำเนิด คอยอบรม เลี้ยงดู และสนับสนุนทางด้านการศึกษาคั้งแต่เยาว์วัยจนถึงปัจจุบัน ขอขอบพระคุณที่ให้อิสระผู้จัดทำในการศึกษาและพร้อมจะสนับสนุนในด้านดังกล่าวอย่างเต็มที่

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กมลพฐ ศักดิ์วิทย์ ผู้ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักให้แก่งานวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบพระคุณที่อาจารย์ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือแก้ไขงานวิจัยให้ออกมาสำเร็จและสมบูรณ์ที่สุด

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประศาสน์วิชา ความรู้ แง่คิดการใช้ชีวิตต่างๆ ให้แก่ผู้จัดทำที่อยู่ในฐานะนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอด 2 ปีการศึกษา

ขอขอบพระคุณ พี่ๆพนักงานฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่เสียสละเวลาที่มีค่ามาให้ความร่วมมือในการให้ผู้จัดทำเข้าไปเก็บข้อมูลในการทำวิจัยทั้งการสัมภาษณ์และการแจกจ่ายแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณกัลยาณมิตร เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทั้งที่เป็นสหายร่วมรุ่นรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 55 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสหายจากทุกสถานที่และช่วงเวลาต่างๆในชีวิตของผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณที่คอยให้การช่วยเหลือ คอยให้คำแนะนำ และอยู่เคียงข้างผู้จัดทำมาโดยตลอด

และสุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณตนเองที่ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับมหาบัณฑิตที่นี้ ได้เข้ามาประสบพบกับสิ่งดีๆในชีวิต ประสบการณ์ใหม่ๆ กัลยาณมิตรมากมาย ขอบคุณตัวเองที่มุ่งมั่น มุ่งมานะในการอ่านหนังสือ ทบทวนความรู้ ด้วยตัวเองจนประสบความสำเร็จในวันนี้ ทั้งนี้ ผู้จัดทำหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจต่อไป และผู้จัดทำขอสัญญาว่า ผู้จัดทำจะนำความรู้และประสบการณ์ทั้งหมดไปประยุกต์และใช้พัฒนาสังคมและประเทศชาติอย่างถูกต้องในอนาคต ให้สมกับเป็นรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อไป

ศิริรัช วินิจฉัยกุล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย	8
นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน	12
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการประสานงานเชิงการสื่อสาร	14
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home.....	17
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	19
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	20
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	21

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา.....	24
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
ประเภทและรูปแบบการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	29
การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	84
บทที่ 5 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
การอภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก ก.....	128
แบบสัมภาษณ์.....	128
แบบสอบถาม.....	132
ภาคผนวก ข.....	139
ประวัติผู้เขียน	141

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	41
ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19.....	87
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ภาพรวม)	91
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการทำงานเต็มความสามารถ)	92
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการทำงานเต็มเวลา).....	93
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านคุณภาพของงาน)	94
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน)	95
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย) ..	96
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19.....	98
ตารางที่ 11 แสดงผลการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	102

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ.....	104
ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา	105
ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน	107
ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	108
ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย	110
ตารางที่ 17 แสดงผลความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	112

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	27
รูปภาพที่ 2 รูปภาพหมู้กับเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ บุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัทไทย ออยล์ จำกัด (มหาชน).....	139



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

จากอดีตจนถึงปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนจำเป็นต้องอาศัยหลายปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องและให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนคือ “การประสานงาน” ซึ่งการประสานงาน หมายถึงการจัดสรรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกัน ได้ร่วมกันตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในแง่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์, ม.ป.ป.) ซึ่งการประสานงานมิได้ทั้งรูปแบบที่เป็นการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร ยิ่งโดยเฉพาะการประสานงานภายในที่สามารถมีรูปแบบได้ทั้งการประสานงานในฝ่ายงานกับรูปแบบที่เป็นการประสานงานระหว่างฝ่ายงานในองค์กร การประสานงานภายในจึงเปรียบเสมือนปราการด่านแรกในการร่วมมือกัน เพื่อให้เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ทั้งองค์กรได้ตั้งเอาไว้ร่วมกันบรรลุผลลัพธ์ ทั้งนี้รูปแบบการติดต่อประสานงานในแต่ละฝ่ายงานมีความแตกต่างกันตามแต่ละสายงานหรืออำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งการประสานงานได้ดำเนินการมาอย่างยาวนาน แต่ทว่าในช่วงระหว่างเกิดการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการติดต่อประสานงานในฝ่ายงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในหลายๆองค์กร จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และปัจจัยสำคัญในการประสานงานจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ครอบคลุมและถูกต้อง ทั้งผ่านการสื่อสารตัวต่อตัวและผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เนื่องด้วยเหตุนี้เอง สารนิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาและวิเคราะห์ถึงการเปลี่ยนแปลงการประสานงานในเชิงการสื่อสารของฝ่ายงาน โดยจะเจาะลึกไปที่องค์กรภาคเอกชน ซึ่งในที่นี้ องค์กรที่ผู้จัดทำให้ความสนใจและเลือกมาเป็นกรณีศึกษาคือบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบริษัทเอกชนที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันและปิโตรเคมีเป็นหลัก ที่มีกำลังการผลิตน้ำมันถึง 275,000 บาร์เรลต่อวัน ทั้งนี้บริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ถือว่าเป็นบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันบริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ขององค์กรคือ “สร้างสรรค์คุณภาพชีวิตด้วยพลังงาน และเคมีภัณฑ์ที่ยั่งยืน” และพันธกิจขององค์กรคือ “เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้มีส่วนได้เสียและมอบผลตอบแทนที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีและโครงสร้างธุรกิจที่แข็งแกร่ง ภายใต้การบริหารจัดการชั้นแนวหน้า และความรับผิดชอบต่อสังคมการกำกับดูแลกิจการที่ดี¹”

โดยองค์กรจะขับเคลื่อนผ่านค่านิยม POSITIVE 8 ข้อ ประกอบด้วย

1. Professionalism ทำงานอย่างมืออาชีพ
2. Ownership and Commitment มีความรัก ผูกพัน และเป็นเจ้าขององค์กร
3. Social Responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคม
4. Integrity ความซื่อสัตย์และยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม
5. Teamwork and Collaboration ความร่วมมือทำงานเป็นทีม
6. Initiative ความริเริ่มสร้างสรรค์
7. Vision Focus การมุ่งมั่นในวิสัยทัศน์
8. Excellence Striving การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

ในปัจจุบันบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีธุรกิจหลักๆ² ได้แก่

1. ธุรกิจการกลั่นน้ำมัน
2. ธุรกิจปิโตรเคมี
3. ธุรกิจน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน
4. ธุรกิจสารทำละลายและเคมีภัณฑ์

¹ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ <https://www.thaioilgroup.com/home/content.aspx?id=12>

² ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ https://www.thaioilgroup.com/home/business_products.aspx?lang=th

5. ธุรกิจไฟฟ้า

6. ธุรกิจผลิตเอทานอล

ทั้งนี้ฝ่ายงานที่ถือว่าเป็นหนึ่งในฝ่ายงานที่มีความสำคัญคือฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ที่มีหน้าที่งานรับผิดชอบในการประสานงานทั้งในองค์กรเองและองค์กรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งในปัจจุบันฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ประกอบด้วย 3 แผนกย่อย ได้แก่ 1. Corporate Affairs Governmental Relations (CAGR) 2. Corporate Affairs Public Affairs and Brand Management (CAPB) และ 3. Corporate Social Responsibility (CSR) โดยบุคลากรในฝ่ายแต่ละคนจะได้รับหน้าที่ในการประสานงานกับทั้งภายในฝ่ายงาน ฝ่ายงานอื่นในองค์กรและประสานงานกับองค์กรต่าง ๆ เช่น กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน หรือชุมชนต่างๆบริเวณใกล้เคียง โรงกลั่นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นต้น ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือข้อปฏิบัติได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการประสานงานเชิงการสื่อสารกับองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรต้องมีความรู้และความเข้าใจกับข้อกำหนดและข้อปฏิบัติอย่างครบถ้วน และการที่จะสามารถประสานงานระหว่างองค์กรได้นั้น บุคลากรในฝ่ายจำเป็นต้องมีการประสานงานเชิงการสื่อสารกับบุคลากรในฝ่ายให้ถูกต้อง มีการเจรจาสื่อสารทั้งกับระดับหัวหน้าฝ่ายและกับระดับผู้ปฏิบัติงานเอง

ในช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานในเชิงการสื่อสารของการสื่อสารในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) มีทั้งที่เป็นรูปแบบการวางแผนงาน การสอนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานทั้งรูปแบบที่เป็นออฟไลน์และออนไลน์ ทั้งนี้บุคลากรในฝ่ายงานนอกเหนือจากที่จะต้องมีความรู้ในด้านข้อกำหนดแล้วยังจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านสิ่งแวดล้อม แต่เนื่องด้วยบุคลากรในฝ่ายจบการศึกษาหรือมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน รวมถึงความรู้ในด้านสิ่งแวดล้อมถือว่าเป็นประเด็นด้านที่มีความใหม่ ดังนั้นการวางแผนงาน การสอนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานจึงจำเป็นต้องเป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรภายในฝ่ายสามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้อง แต่เนื่องด้วยบุคลากรบางท่านจำเป็นต้องเดินทางไปประจำหรือไปติดต่อกันตามพื้นที่ต่างจังหวัด จึงจำเป็นต้องมีการประสานงานทางไกล ส่งผลให้มีรูปแบบการประสานงานรูปแบบออนไลน์ อย่างการ Video Conference เกิดขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงาน

แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ได้เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถานการณ์ดังกล่าวถือว่าได้เข้ามาส่งผลต่อรูปแบบการประสานงานในเชิงการสื่อสารให้เป็นรูปแบบออนไลน์ที่มากขึ้น ("สิ้นสุดยุคออฟฟิศ? เมื่อโควิดเปลี่ยนชีวิตการทำงาน," 2564) บุคลากรในฝ่ายงานจำเป็นต้องมีการปรับตัว ปรับวิธีการปฏิบัติงานและพร้อมเรียนรู้ สัมผัสความรู้ใหม่ ๆ ด้วยตนเองมากขึ้น แต่ถึงอย่างไรการมีรูปแบบการประสานงานในแง่ของการสื่อสารที่เป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้นอาจจะนำมาซึ่งข้อดีในด้านความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น แต่หากพิจารณาอย่างถี่ถ้วนการมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นออนไลน์มากขึ้นอาจนำมาซึ่งข้อจำกัด หรือความไม่สะดวกในการประสานงานให้มีความถูกต้อง เนื้อหาบางส่วนอาจไม่สามารถถ่ายทอดได้อย่างเต็มประสิทธิภาพผ่านรูปแบบออนไลน์ได้ จึงเป็นประเด็นปัญหาที่น่าสนใจว่ารูปแบบการประสานงานที่แปรเปลี่ยนไปจะสามารถเพิ่มหรือยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายงานได้มากน้อยเพียงใด

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จะเน้นศึกษาถึงผลกระทบของการเกิดขึ้นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ว่าส่งผลกระทบต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารเพียงใด การประสานงานเชิงการสื่อสารมีความแตกต่างกันระหว่างช่วงก่อนกับช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มากน้อยเพียงใด และการที่การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานเปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด รวมถึงสารนิพนธ์เล่มนี้มีการรวบรวมความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นารรวบรวมข้อมูลและหลักฐานการวิเคราะห์รูปแบบการประสานงานที่ทางฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) และบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปประยุกต์ ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรร่วมกันได้ในอนาคต

คำถามการวิจัย

1. การประสานงานเชิงการสื่อสารของฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างจากช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร
2. การประสานงานเชิงการสื่อสารของฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือไม่ อย่างไร
3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารของฝ่ายงาน ช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการประสานงานเชิงการสื่อสารของฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
4. เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของรูปแบบการติดต่อประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์

การแพร่ระบาดของโควิด-19 และนำเสนอต่อฝ่ายงานให้พิจารณานำข้อคิดเห็นที่มีความจำเป็นไปปรับใช้ต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความแตกต่างของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
4. ได้ทราบถึงแนวทางการนำผลวิจัยที่ได้เปรียบเทียบกับจุดเด่นและจุดด้อยของรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และนำเสนอต่อฝ่ายงานให้พิจารณานำข้อคิดเห็นไปปรับใช้ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงาน การสื่อสารในฝ่ายงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการวิจัย

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงาน สามารถแบ่งรูปแบบได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบที่เป็นออฟไลน์ อย่างการพูดคุยสื่อสาร การสอนงาน การวางแผนงาน การประชุมงาน แบบตัวต่อตัว และการมอบหมายงานในห้องประชุม และรูปแบบที่เป็นออนไลน์ อย่างการสื่อสาร การสอนงาน การวางแผนงาน การประชุมงาน และการมอบหมายงานผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ต่างๆ
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย
4. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากรคือบุคลากรบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,700 คน โดยจะเป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตึก ENCO 1 Energy Complex ถนนวิภาวดี-รังสิต

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 4 เดือน ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ.2566

สมมติฐานการวิจัย

1. การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน
2. การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

นิยามเชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ต่างๆที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ตรงกัน ผู้จัดทำจึงได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการไว้ ดังนี้

1. **บุคลากร หมายถึง** บุคลากรทั้งระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนกและระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

2. **ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง** ข้อมูลที่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นรายละเอียดย่อย ได้ดังนี้

2.1 **เพศ หมายถึง** เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- (1.1) เพศชาย
- (1.2) เพศหญิง
- (1.3) เพศ LGBTQ+

2.2 **ช่วงอายุ หมายถึง** ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามนับแต่ปีที่เกิดจนถึงปีปัจจุบันที่ได้ทำแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วง คือ

- (2.1) 21 – 30 ปี
- (2.2) 31 – 40 ปี
- (2.3) 41 – 50 ปี
- (2.4) 51 ปีขึ้นไป

2.3 **ระดับการศึกษา หมายถึง** ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ช่วง คือ

- (3.1) ระดับปริญญาตรี
- (3.2) ระดับปริญญาโท

(3.3) ระดับปริญญาเอก

2.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ปฏิบัติงานในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วง คือ

(4.1) น้อยกว่า 1 ปี

(4.2) 1 – 3 ปี

(4.3) 4 – 7 ปี

(4.4) 8 ปีขึ้นไป

3. การประสานงาน หมายถึง กระบวนการในการจัดแนวความพยายาม การสื่อสารและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำองค์ประกอบต่างๆ มาปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ริชเชก เชื้อแพทย์, 2563) ซึ่งสำหรับรูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งการประสานงานในเชิงการสื่อสาร ได้เป็น 4 กิจกรรม ได้แก่ 1.การวางแผนงาน 2.การสอนงาน 3.การมอบหมายงาน และ 4.การประชุมงานร่วมกัน

4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาที่ใช้ และวิธีการในการผลิต ซึ่งการจะเกิดประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีวิธีการในการผลิตที่สามารถลดต้นทุน ลดปริมาณทรัพยากรที่ใช้ ลดเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเสร็จทันเวลา โดยที่คุณภาพของผลผลิตยังคงต้องมีมาตรฐาน (Peterson & Plowman, 1953)

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่สามารถต่อยอดไปสู่ผลผลิตและผลสำเร็จที่ดีที่สุด โดยที่ต้องสามารถลด ประหยัดทั้งต้นทุน ทรัพยากรและเวลา สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลา รวมถึงต้องคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด (สุภาภรณ์ ประทุมชัน, 2557) ทั้งนี้ยังสามารถแยกเป็นด้านย่อยๆ ได้ ดังนี้

5.1 ด้านการทำงานเต็มความสามารถ หมายถึง ความสามารถของธุรกิจหรือองค์กรด้วยทรัพยากรที่มีอยู่โดยไม่เกิดของเสียหรือไร้ประสิทธิภาพ เช่น สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานสนับสนุนความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี

5.2 ด้านการทำงานเต็มเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.3 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ความเป็นเลิศและความใส่ใจในรายละเอียดที่แสดงให้เห็นในการปฏิบัติงาน เช่น มีการยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลงาน

5.4 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เสร็จสิ้นในบริบทของประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น เครื่องมือและเทคโนโลยีภายในองค์กรสามารถสนับสนุนการทำงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และไม่มีกระบวนการหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพิ่มเข้ามา

5.5 ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย หมายถึง ความสมดุลระหว่างการเพิ่มผลผลิตสูงสุดและการลดของเสียให้เหลือน้อยที่สุด เช่น กระบวนการและระบบที่มีอยู่ภายในองค์กรสามารถลดความเสี่ยงและการสูญเสียภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จุฑามาศ อ้วนแก้ว & กิ่งกาญจน์ นาคแก้ว, 2564)

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ผลลัพธ์ที่บุคลากรได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งบางอย่าง แล้วเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก (Vroom, 1964)

7. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีต่อวิธีที่แผนกหรือทีมย่อยต่าง ๆ มีปฏิสัมพันธ์และปฏิบัติงานร่วมกัน ความพึงพอใจในระดับสูงต่อรูปแบบการประสานงานจะบ่งชี้ว่าบุคลากรเชื่อว่าองค์กรกำลังใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพสูงสุดเพื่อความสำเร็จ (สุดารัตน์ สะโคอยู่, 2565)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานเชิงการสื่อสาร

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการประสานงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามและอธิบายถึงความหมายและข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับการประสานงานไว้มากมาย ผู้จัดทำขอหยิบยกเอาความหมายและข้อคิดเห็นที่สำคัญมากกล่าวถึง ซึ่งมีดังนี้

ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) กล่าวว่า การประสานงานคือการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการดำเนินงานที่ขัดแย้งกัน การประสานงานจึงเป็น

กระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การ ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

จักรวาล สุขไมตรี (จักรวาล สุขไมตรี, 2561) กล่าวว่า การประสานงาน คือ การร่วมแรงร่วมใจร่วมใจของบุคลากรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

สมิต สัจฉกร (สมิต สัจฉกร, 2551) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรฝ่ายต่างๆสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่เกิดความขัดแย้งหรือมีความซ้ำซ้อนกัน และก่อให้เกิดการบรรลุผลลัพท์อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกันในพื้นที่ที่สุด

ปวีณา จันทรประดิษฐ์ (ปวีณา จันทรประดิษฐ์, ม.ป.ป.) อ้างถึงใน (รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์, 2553) ได้อธิบายว่า การประสานงาน คือ การจัดระเบียบให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงาน โดยต้องมีการคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน อีกทั้งยังต้องมีการร่วมแรงร่วมใจในการร่วมมือปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ต่อยอดไปสู่การบรรลุผลลัพท์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการประสานงานมีหลายอย่าง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ความร่วมมือ จะต้องมีความเข้าใจหรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการเทคนิคการจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกัน ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยบุคลากรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เอื้อเพื่อเอื้อแก่ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีอคติต่อกัน ไม่กล่าวร้าย หรือพุดจาที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การประสานงานระหว่างกันเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในท้ายที่สุด

2. จังหวะเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบทำให้งานนั้นเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลาและสถานที่ โดยเวลาและสถานที่นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเหมือนกัน หากเวลาและสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็เป็นผลทำให้การประสานงาน งานจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้

3. ความสอดคล้องกัน จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ปฏิบัติงานงานที่ทับซ้อนกัน เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ โดยบทบาทและหน้าที่ของบุคคลากรในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากบุคคลากรแต่ละคนรู้จักบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4. ระบบการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น ข้อความในการสื่อสาร โดยข้อความในการสื่อสารระหว่างกันต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับ ไม่กำกวม หรือตีความไปได้หลายทาง และต้องสามารถเข้าใจได้โดยง่าย

5. ผู้ประสานงานจะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ ในการประสานงานระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นการประสานงานภายในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเป็นการประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร นอกจากนี้ในบางกรณีบางองค์กรต้องมีผู้ประสานงานเพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ได้วางไว้ หรือเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลากรทั้งหมดสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่บุคคลากรในองค์กรจะต้องตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้การประสานงานยังช่วยลดความขัดแย้งและความซ้ำซ้อนกันในการปฏิบัติงาน เพื่อต่อ ยอดสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรตั้งเอาไว้ร่วมกัน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการประสานงานเชิงการสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและอธิบายถึงความหมายและข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะหรือการประสานงานผ่านการสื่อสารไว้มากมาย ผู้จัดทำขอหยิบยกเอาความหมายและ ข้อคิดเห็นบางส่วนมากล่าวถึง ซึ่งมีดังนี้

ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) ได้กล่าวว่า การประสานงานสามารถทำได้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อสาร การวางแผน การพัฒนาระบบ และกระบวนการที่ใช้ร่วมกัน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพต้องการความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง เป้าหมายที่ชัดเจน และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับบทบาท ความรับผิดชอบ และความคาดหวัง ซึ่งลักษณะของการประสานงานจะขึ้นอยู่กับบริบทเฉพาะและเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำลังดำเนินการอยู่ อย่างไรก็ตาม การประสานงานเป็นส่วนสำคัญของทั้งระบบและองค์การที่ซับซ้อนมากมาย และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบรรลุความสำเร็จในหลายๆ ด้าน ตั้งแต่ภาครัฐกิจ ภาครัฐบาลไปจนถึงภาคกีฬา และภาคศิลปะ

รัชนก เชื้อแพทย์ (รัชนก เชื้อแพทย์, 2563) ได้กล่าวว่า รูปแบบการประสานงานคือกระบวนการในการจัดแนวความพยายามและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำองค์ประกอบต่างๆ มาปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประสานงานที่มีประสิทธิภาพต้องการความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง เป้าหมายที่ชัดเจน และความเข้าใจร่วมกันในบทบาทและความรับผิดชอบ มีความสำคัญต่อความสำเร็จในหลายๆ ด้าน รวมทั้งภาครัฐกิจ ภาครัฐบาล ภาคกีฬา และภาคศิลปะ

ธนัชชา ชิดชม (ธนัชชา ชิดชม, 2564) ได้กล่าวว่า การประสานงานคือ การประสานการกระทำและความพยายามของบุคคล ทรัพยากร และระบบไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เกี่ยวข้องกับการนำทุกอย่างมารวมกันเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทั้งหมดกำลังปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน ความเป็นผู้นำที่ดี และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับความรับผิดชอบและความคาดหวัง การประสานงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จในหลายๆ ด้าน เนื่องจากช่วยให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การประสานงานยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับระบบที่ซับซ้อน เนื่องจากช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกอย่างทำงานสอดคล้องกันและไม่มีข้อผิดพลาด

จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาญจน์ นาคแก้ว (จุฑามาศ อ้วนแก้ว & กิงกาญจน์ นาคแก้ว, 2564) ได้อธิบายว่า ลักษณะของการประสานงาน ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. การจัดแนวของความพยายามและทรัพยากร การประสานงานเกี่ยวข้องกับการนำส่วนประกอบต่างๆ มารวมกันเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สิ่งนี้เกี่ยวข้อง

กับการจัดแนวการกระทำและความพยายามของบุคคล ทีมงาน และระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2. การสื่อสารที่ชัดเจน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผยระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สิ่งนี้ช่วยให้แน่ใจว่าทุกคนมีความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมาย บทบาท และความรับผิดชอบ

3. ความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง ความเป็นผู้นำที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถช่วยให้มั่นใจว่าทุกคนปฏิบัติงานร่วมกันในทิศทางที่ถูกต้อง

4. ความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบ การประสานงานต้องมีความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลหรือทีมงานที่เกี่ยวข้อง สิ่งนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและไม่มีใครละเลยในหน้าที่

5. การบูรณาการระบบและกระบวนการ การประสานงานมักเกี่ยวข้องกับการบูรณาการระบบและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการพัฒนากระบวนการ และระบบที่ใช้ร่วมกันซึ่งช่วยให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายเดียวกัน

6. ความยืดหยุ่น การประสานงานที่มีประสิทธิภาพต้องการความยืดหยุ่นในระดับหนึ่ง เนื่องจากอาจต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับข้อมูลและข้อเสนอแนะใหม่

รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์, 2553) ได้อธิบายว่า การประสานงานจะต้องพิจารณารูปแบบของการประสานให้เหมาะสม การประสานงานที่ดีจะต้องส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งเทคนิคการประสานงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยี กล่าวคือ เป็นวิธีการประสานงานด้วย โทรศัพท์ประจำสำนักงาน โทรศัพท์มือถือ และ โปรแกรมการสื่อสารออนไลน์อย่าง Line, Facebook, Skype, Zoom และอีเมล เป็นต้น

2. การประสานงานด้วยหนังสือ กล่าวคือเป็นการประสานงานด้วยรูปแบบลายลักษณ์อักษร เป็นการประสานงานแบบทางการ โดยอาจจะการทำให้เป็นรูปแบบหนังสือ หรือ เอกสารเวียน หรือ การบันทึกข้อความ

3. การประสานงานด้วยการพูดคุยตัวต่อตัวด้วยตนเอง กล่าวคือ การพบปะตัวต่อตัวด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ได้พบหน้าได้เห็นบุคลิกลักษณะ สีหน้า ท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย และเป็นการส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายสามารถสอบถามหากมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ทันที

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น การประสานงานเชิงการสื่อสาร เป็นกระบวนการจัดทรัพยากรและความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ครอบคลุมองค์ประกอบของการสื่อสารที่ชัดเจน ความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง ความเข้าใจร่วมกันในบทบาทและความรับผิดชอบ การบูรณาการระบบและกระบวนการ และความยืดหยุ่น ทั้งนี้การประสานงานเชิงการสื่อสาร สามารถกระทำผ่านทั้งรูปแบบการประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี การประสานงานด้วยหนังสือ และการประสานงานด้วยการพูดคุยตัวต่อตัว รูปแบบการประสานงานจึงส่งผลให้การประสานงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จในหลายสาขาและระบบที่ซับซ้อน เนื่องจากช่วยให้มั่นใจว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพยังต้องอาศัยการวางแผนที่ดี การสื่อสารอย่างเปิดเผย และความเป็นผู้นำที่เข้มแข็งด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Chulalongkorn University

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home

“การปฏิบัติงานที่บ้าน” หรือ Work from home มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้อธิบายถึงรายละเอียดไว้มากมาย ผู้จัดทำขอหยิบยกเอารายละเอียดบางส่วนมากล่าวถึง ซึ่งมีดังนี้

รชต สนิท (รชต สนิท, 2564) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีการประกาศใช้ในหลายบริษัทมาอย่างเนิ่นนานแล้ว เพียงแต่ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวาง และกลายเป็นนโยบายการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็น เพื่อลดอัตราความเสี่ยงในการแพร่เชื้อการระบาดของโควิด-19 ซึ่งการปฏิบัติงานรูปแบบดังกล่าวมีข้อดี ดังนี้

1. สร้างความพึงพอใจกับงานมากขึ้น กล่าวคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ มีความยืดหยุ่นทั้งด้านเวลาและสถานที่ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกวางใจที่จะปฏิบัติงานไปตามวิถีทางที่ตนเองมีความถนัดมากยิ่งขึ้น และยังเปิดโอกาสให้สามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวตนเองได้มากขึ้น

2. ประหยัดเวลาในการเดินทาง กล่าวคือ บุคลากรไม่จำเป็นต้องเดินทางไปปฏิบัติงานที่บริษัท ไม่จำเป็นต้องนำเวลาไปใช้กับการเดินทางตามท้องถนนที่มีการจราจรติดขัด รวมถึงเป็นการหลีกเลี่ยงสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดมลพิษตามท้องถนน

3. ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น กล่าวคือ การปฏิบัติงานที่บ้าน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ผลผลิตในท้ายที่สุดมีประสิทธิภาพ อ้างอิงจาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่เคยทำการศึกษา เรื่องการทำงานจากบ้านในประเทศไทย และผลพบว่า กว่าร้อยละ 30.5 บอกว่าการปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

4. ประหยัดค่าใช้จ่าย กล่าวคือ การปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทาง แต่กลับกัน อาจเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในด้านอื่นๆแทน

รวีศ หาญอุตสาหะ (รวีศ หาญอุตสาหะ, ม.ป.ป.) ได้อธิบายถึงสิ่งที่ควรระวังในการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home ไว้ว่า

1. การปฏิบัติงานที่มากจนเกินไป กล่าวคือ การปฏิบัติงานที่บ้าน ไม่มีข้อจำกัดของด้านเวลาและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง จนเป็นการสะสมความเหนื่อยล้าโดยไม่รู้ตัวไปเรื่อยๆ จนอาจนำไปสู่สถานการณ์การ Burn Out ในที่สุด

2. ความเครียด กล่าวคือ เป็นอาการที่เป็นผลพวงมาจากการปฏิบัติงานที่มากจนเกินไป บุคลากรบางคนอาจใช้ชีวิตคนเดียว การปฏิบัติงานที่มากเกินไปจนสภาพจิตใจเกิดความเครียด อาจไม่สามารถไปปรึกษาหรือระบายความรู้สึกให้ผู้อื่นฟังได้ จนอาจนำมาซึ่งผลเสียตามมาหลายรูปแบบ

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home มีข้อดี เช่น การประหยัดค่าเดินทางและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ในมุมกลับกันย่อมมีข้อควรระวัง อย่าง ความเครียดสะสมจากการปฏิบัติงานที่มากจนเกินไป ทางบริษัทและทางบุคลากรเองจึงต้องมีการจัดการตารางการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหลายท่านได้นิยามและอธิบายถึงความหมายและแสดงข้อคิดเห็นของคำดังกล่าวไว้มากมาย ผู้จัดทำขอหยิบยกเอาความหมายและข้อคิดเห็นบางส่วนมากล่าวถึง ซึ่งมีดังนี้

เซอร์เบิร์ต อเล็กซานเดอร์ ไชม่อน (Simon, 1960) ได้อธิบายว่า “ประสิทธิภาพ” หากต้องการวิเคราะห์และพิจารณาว่างานต่างๆมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่นั้นให้พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ออกมา ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้เป็น $E = O - I/S$ โดยให้ E คือประสิทธิภาพของงาน O คือ ผลลัพธ์ที่ออกมา I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ถูกใช้ไป และ S คือ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ที่ออกมา

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และ เอดเวิร์ด กรอสเวเนอร์ โพลแมน (Peterson & Plowman, 1953) ได้ให้คำนิยามคำว่าประสิทธิภาพในมุมมองการบริหารธุรกิจไว้ว่า เป็นการดำเนินงานที่มีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. ต้นทุน คือ การดำเนินการทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. คุณภาพ คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อบุคลากรโดยรวม
3. ปริมาณงาน คือ งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
4. เวลาที่ใช้ คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สุธิดา เสาวคนธ์ (สุธิดา เสาวคนธ์, ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือการปฏิบัติงานให้เกิดผล ประหยัดทั้งในด้านต้นทุนและในด้านของเวลา ภายในคุณภาพที่ได้ระบุไว้ โดยปัจจัยของประสิทธิภาพมีอยู่ 3 อย่าง ได้แก่ ค่าใช้จ่าย เวลา และคุณภาพ

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผล มีคุณภาพ ประหยัด โดยที่จะต้องสามารถลดปัจจัยนำเข้า อย่าง ต้นทุน เวลาที่ใช้ให้มากที่สุด และเสร็จได้ทันเวลาที่เคยกำหนดไว้

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

“ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” มีความหมายที่ลึกและแคบลงมาจาก “ประสิทธิภาพ” ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามและอธิบายรายละเอียดไว้ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (สมใจ ลักษณะ, 2552) ได้ให้คำนิยาม การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยที่จะต้องใช้เวลาและพลังงานให้น้อยที่สุด รวมถึงบุคลากรที่ขึ้นชื่อว่าเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ใช้วิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลให้ให้ได้มากและมีคุณภาพที่สุด โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย และเงื่อนไขเวลาน้อยที่สุด

สุภาภรณ์ ประทุมชัน (สุภาภรณ์ ประทุมชัน, 2557) ได้ให้คำนิยามคำว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะต่างๆที่สำคัญ ได้แก่ ประหยัด คือ ประหยัดทั้งต้นทุน ทรัพยากร และเวลา สามารถเสร็จทันได้ตามกำหนดเวลา รวมถึงยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ เพื่อส่งผลให้กระบวนการและผลผลิตที่ดีที่สุด

จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิ่งกาญจน์ นาคแก้ว (จุฑามาศ อ้วนแก้ว & กิ่งกาญจน์ นาคแก้ว, 2564) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการปฏิบัติงานงานเต็มความสามารถ กระบวนการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวได้รับการปรับให้เหมาะสม เมื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ องค์การจะสามารถสร้างผลผลิตสูงส่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและความสามารถในการทำกำไร

2. ด้านการปฏิบัติงานเต็มเวลา การปฏิบัติงานในองค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ด้านคุณภาพของงาน ระดับความเป็นเลิศและความใส่ใจในรายละเอียดที่แสดงให้เห็นในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงานเป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากช่วยให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่กำหนด งานคุณภาพสูงช่วยลดงานซ้ำ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและผลกำไรในที่สุด

4. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เป็นระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เสร็จสิ้น ในบริบทของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความเร็วในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมและความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจหรือองค์กร รวมถึงต้องไม่เพิ่มขึ้นตอนที่ไม่น่าเป็นเข้ามาเช่นกัน

5. ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ความสมดุลระหว่างการเพิ่มผลผลิตสูงสุดและการลดความเสียหายให้เหลือน้อยที่สุด เช่น กระบวนการและระบบที่มีอยู่ภายในองค์กรสามารถลดความเสี่ยงและการสูญเสียภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถต่อยอดไปสู่ผลผลิตและผลสำเร็จที่ดีที่สุด โดยที่ควรสามารถลด ประหยัดทั้งต้นทุน ทรัพยากรและเวลา สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลารวมถึงต้องคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด รวมถึงยังมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร ส่วนประกอบเหล่านี้จะประกอบด้วย ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากอดีตถึงปัจจุบัน มีนักทฤษฎีได้ให้คำนิยามและอธิบายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้มากมายทางผู้จัดทำขอหยิบยกบางส่วนมาอธิบาย ดังนี้

ดี เอฟ เชลลี่ (Shelly, 1995) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกเชิงบวกและความรู้สึกเชิงลบ ความรู้สึกเชิงบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข กล่าวคือ ความรู้สึกเชิงบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ

วิกเตอร์ แฮโรลด์ วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือผลลัพธ์จากการที่บุคคลหนึ่งๆได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งบางอย่าง ทศนคติด้านบวกจะแสดงในรูปของสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ แต่ในทางกลับกัน ทศนคติด้านลบจะแสดงในรูปของสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นๆ เช่นกัน

เอน ซี มอร์ส (Morse, 1958) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจของมนุษย์ที่ปราศจากความวิตก หากได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน จะส่งผลให้ความวิตกลดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ในทางกลับกัน หากไม่ได้รับการตอบสนอง ความวิตกและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นแทน

ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น ความพึงพอใจจึงหมายถึงผลลัพธ์ที่บุคคลหนึ่งๆได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งบางอย่างโดยปราศจากความวิตกและความเครียด ก่อเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก จนแสดงออกมาในรูปของสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน

“ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน” จะเป็นคำที่มีความเฉพาะเจาะจง มุ่งเน้นในด้านของการปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่งในปัจจุบันมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและอธิบายไว้บางส่วน ดังนี้

รัชนก เชื้อแพทย์ (รัชนก เชื้อแพทย์, 2563) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงานเป็นวิธีการที่องค์ประกอบหรือฝ่ายงานต่างๆ ปฏิบัติงานร่วมกันในลักษณะที่ประสานกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึงระดับที่การประสานงานขององค์ประกอบหรือฝ่ายงานต่างๆ เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลากรที่ประเมินการประสานงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การกระจายความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการประสานงาน

จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาญณ์ นาคแก้ว (จุฑามาศ อ้วนแก้ว & กิงกาญณ์ นาคแก้ว, 2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงานเป็นการประเมินระดับที่การประสานงานขององค์ประกอบหรือฝ่ายงานเหล่านี้เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลากรที่ประเมินการประสานงาน ระดับความพึงพอใจอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การกระจายความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการประสานงาน ความพึงพอใจในระดับสูงต่อรูปแบบการประสานงานโดยทั่วไปบ่งบอกถึงกระบวนการประสานงานที่ใช้งานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ความพึงพอใจในระดับต่ำอาจบ่งบอกถึงส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมของนักวิชาการข้างต้น ความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงาน สามารถอธิบายได้ว่า เป็นการประสานงานระหว่างองค์ประกอบหรือฝ่ายงานต่างๆ ตามทักษะของผู้ประเมินการประสานงาน เป็นการวัดระดับที่การประสานงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลากรที่ประเมิน ซึ่งระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงานนั้นสามารถได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การกระจายความรับผิดชอบที่เหมาะสม และประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการประสานงาน ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาระดับสูงต่อเมื่อมีรูปแบบการประสานงานที่กระบวนการ

ประสานงานที่ใช้งานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกัน ความพึงพอใจในระดับต่ำอาจบ่งชี้ถึงการที่การประสานงานยังขาดประสิทธิภาพและควรได้รับการปรับปรุง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าม้งงานวิจัยที่เชื่อถือได้มาเกี่ยวข้องมากมาย ผู้จัดทำจึงยกบทสรุปของแต่ละงานวิจัยมาสรุปและอธิบาย ซึ่งมีดังนี้

สุภาภรณ์ ชัยวงษา (สุภาภรณ์ ชัยวงษา, 2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ และ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยชิ้นนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T และการทดสอบค่า F ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และ บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และประเภทของบุคลากรแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ไม่แตกต่างกัน

ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการประสานงานภายในองค์กรฯ (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรฯ และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรฯ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอ

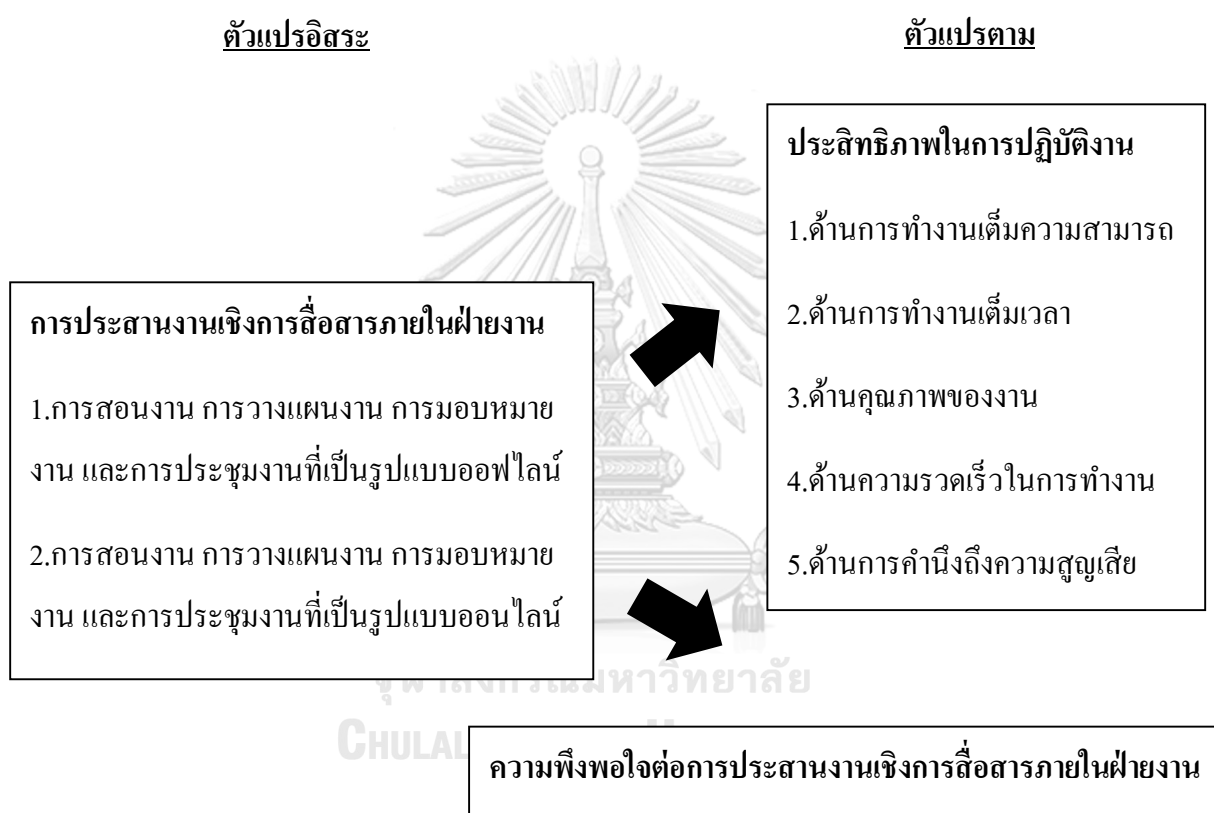
มหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า การประสานงานภายในองค์กรฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาการประสานงานภายในองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการประสานงาน ด้านความสอดคล้องในงาน ด้านระบบการสื่อสาร และด้านผู้ประสานงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนการประสานงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานองค์กรฯ ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน เวลาในการประสานงาน และด้านผู้ประสานงาน ในทางกลับกัน ในด้านความสอดคล้องในงาน และด้านระบบการสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานองค์กรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปรีศ ชันธเสมา (ปรีศ ชันธเสมา, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษา กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 และศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพและไม่บกพร่อง ซึ่งวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพ และด้านรายรับและสวัสดิการ ตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน ทั้งนี้จากการศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหา บุคลากรได้แนะนำว่าควรดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบและขั้นตอนการอนุมัติขององค์กรฯ ให้เป็นการอนุมัติตามยุคดิจิทัล 5 เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรเพิ่มงบประมาณด้านอินเทอร์เน็ตของบุคลากร โดยช่วยเหลืองบประมาณในด้านนี้เป็นรายเดือน เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านนี้

รัชนก เชื้อแพทย์ (รัชนก เชื้อแพทย์, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร (2) ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (3) เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) หาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคการสื่อสารในองค์กรกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และ (5) หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการติดต่อสื่อสารกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 โรงงาน จำนวน 328 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัย พบว่าระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับ ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยเฉพาะการที่องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ทักษะและทรัพยากรทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามสถานการณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม ในส่วนการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขึ้นนี้ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 2.1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการสร้างทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาผลการวิจัย และตอบคำถามข้อสมมติฐาน โดยจะมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยร่วมด้วย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามระเบียบ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เชิงคุณภาพ

โดยกระทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนกทั้งหมด 4 คน และระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 6 คน รวมทั้งหมด 10 คน

2. เซึ่งปริมาณ

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งหมด 1,700 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ตามจำนวนบุคลากรทั้งหมดภายในฝ่ายงานโดยคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 1 ชุด 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 1.2 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 1.3 ผลกระทบของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 1.4 แนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยที่คำตอบจาก 3 ส่วนแรก ผู้จัดทำนำไปพัฒนาเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการกำหนดประเด็นคำถามในแบบสอบถามในส่วนถัดไป

2. แบบสอบถาม โดยจะเป็นแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 50 คน ทั้งระดับหัวหน้างานและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะแบ่งออกเป็น 1 ชุด 4 ส่วนย่อย ได้แก่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2.2 รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และ 2.4 ความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้แบบสอบถาม ผู้จัดทำจัดทำขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนำรายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประกอบ

ซึ่งแบบสอบถามสามารถแบ่งรายละเอียดที่ชัดเจนได้เป็น 4 ส่วน จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) โดยชนิดของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทสเกลต่างๆ ได้ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. ช่วงอายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยชนิดของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยชนิดของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ ทั้งหมดรวมเป็นจำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละด้าน ได้แก่

1. ด้านการทำงานเต็มความสามารถ
2. ด้านการทำงานเต็มเวลา
3. ด้านคุณภาพของงาน
4. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

5. ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 8 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2 - ส่วนที่ 4 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) คือ

ความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	4	คะแนน
ความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	3	คะแนน
ความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	2	คะแนน
ความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคขั้น

$$\text{จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย} \quad 5-1/5 = 0.80$$

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น / ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ ผู้จัดทำได้ดำเนินการสร้าง พัฒนาและปรับปรุงขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

1.3 สร้าง พัฒนาและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ หัวข้อ การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

1.4 เสนอแบบสัมภาษณ์ (ฉบับร่าง) ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความถูกต้องและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ผู้จัดทำได้สร้าง พัฒนาและปรับปรุงขึ้นเอง ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้จัดทำศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงนำคำตอบบางประการจากแบบสัมภาษณ์มาเชื่อมโยงและประยุกต์ชุดข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้จัดทำสร้าง พัฒนาแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาดูตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.3 ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

2.3.1 ผู้จัดทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.2 ผู้จัดทำนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2.3.3 ผู้จัดทำนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหาและข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์จำนวน 3 คน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายชื่อพร้อมทั้งให้ความคิดเห็นในแต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.3.4 ผู้จัดทำนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์ จำนวน 3 คน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ เมื่อนำมาใช้จริงซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) +1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

2) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

3) -1 หมายถึง คำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

2.4 ผู้จัดทำนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.5 ผู้จัดทำนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try – Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้วิเคราะห์ จำนวน 30 คน ได้ค่า Try – Out มากกว่า 0.8 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้จัดทำดำเนินการ ดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร เอกสารที่จะใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เอกสารชั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยการสัมภาษณ์บุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าแผนกทั้งหมด 4 คน และระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 6 คน รวมทั้งหมด 10 คน

ข. เอกสารชั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ คือ การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

1.2 การสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเจาะจง โดยภายหลัง ผู้จัดทำได้นำข้อมูลคำตอบจากการสัมภาษณ์มาพัฒนาต่อออกเป็นแบบสอบถามต่อไป

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้จัดทำได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ดังนี้

2.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้จัดทำได้ขออนุญาตใคร่ขอความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ที่ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ให้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามรูปแบบปลายปิด จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ

2.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมากำหนดรหัสคำตอบเพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ถึงสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลอย่างถี่ถ้วน ปรากฏว่าสถิติที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้นั้น สามารถแบ่งรูปแบบได้ทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้จัดทำได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้จัดทำได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลคำตอบจากแบบสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล

1.2 ผู้จัดทำได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ผ่านการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูลทางเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะของข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงและความแตกต่างกัน

1.3 ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อให้สะดวกในการวิเคราะห์และสร้างแบบสอบถามต่อไป

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้จัดทำดำเนินการ ดังนี้

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เป็นการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เป็นสถิติในการหาความสัมพันธ์ของคำถามการวิจัยและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งได้แก่

2.2.1 จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน จะเป็นการใช้สถิติรูปแบบ **Paired Sample T-Test**

2.2.2 จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะเป็นการใช้สถิติรูปแบบ **Chi-Square**

2.3 จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน จะเป็นการใช้สถิติรูปแบบ **Paired Sample T-Test**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ถึงสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลอย่างถี่ถ้วน ปรากฏว่าสถิติที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้นั้น สามารถแบ่งรูปแบบได้ทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมด โดยเทียบเป็น 100 ทำการหาค่าร้อยละจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$p = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ

P	แทน	ค่าร้อยละ
F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกันได้

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นการวัดการกระจายเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$\text{S.D.} = \frac{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2}}{n-1}$$

หรือ

$$\text{S.D.} = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

∑ แทนค่า ผลรวม

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Sample T-Test) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่าว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยค่าเฉลี่ยทั้งสองค่านี้วัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน โดยอาจจะวัดมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกัน 2 ครั้ง หรือวัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ได้มาจากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียมกัน มีวิธีการคำนวณหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

$$df = n - 1$$

2.2 ค่าไคสแควร์ (Chi-square) คือ การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ของประชากร โดยอาศัยข้อมูลตัวอย่างที่อยู่ในรูปความถี่หรือข้อมูลจำแนกประเภท

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad \text{มี } df = k-1$$

เมื่อ O_i แทนความถี่ที่ได้จากการศึกษาในแต่ละกลุ่ม / ประเภทของตัวแปร

E_i แทนความถี่ที่คาดหวังซึ่งหาได้จาก $\frac{n}{k}$

N แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

K แทนจำนวนกลุ่ม/ประเภทของตัวแปร

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล

การวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการวิจัยที่ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำสามารถแยกการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลออกเป็น 2 รูปแบบวิธีการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสำรวจเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีบุคลากรได้ร่วมตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด 10 คน โดยทุกคนได้ตอบแบบสัมภาษณ์ 4 ส่วนหลัก ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
2. รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
3. ผลกระทบของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ซึ่งบุคลากรแต่ละท่านได้ให้คำตอบและอธิบายรายละเอียดในแต่ละส่วนไว้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จากการศึกษาข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนก และระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน พบว่า เป็นเพศชาย มีจำนวน 5 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน และเป็นเพศ LGBTQ+ 1 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยมีระดับปริญญาโท และระยะเวลาการทำงานในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 8 ปี ขึ้นไป โดยสามารถแจกแจงข้อมูลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ลำดับ	เพศ	ช่วงอายุ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1	ชาย	31-40 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
2	หญิง	31-40 ปี	ระดับปริญญาตรี	8 ปี ขึ้นไป
3	ชาย	31-40 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
4	ชาย	41-50 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
5	หญิง	41-50 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
6	ชาย	มากกว่า 51 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
7	หญิง	31-40 ปี	ระดับปริญญาตรี	8 ปี ขึ้นไป
8	หญิง	31-40 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
9	LGBTQ+	41-50 ปี	ระดับปริญญาโท	8 ปี ขึ้นไป
10	ชาย	มากกว่า 51 ปี	ระดับปริญญาเอก	8 ปี ขึ้นไป

2. รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ทางผู้จัดทำได้สรุปและแจกแจงคำสัมภาษณ์ตามข้อคำถามย่อยๆ ในส่วนดังกล่าวตามข้อ
ดังนี้

1.รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีรูปแบบอย่างไร

1.1 การประสานงานเชิงการสื่อสารมีรูปแบบอะไรบ้าง เช่น การสอนงาน การวางแผน การมอบหมายงาน ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอะไรเพิ่มเติมมาหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

การสื่อสารและการประสานงานที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การติดต่อสื่อสารเป็นการพูดคุยกันตัวต่อตัวเป็นหลัก และการประสานงานจะทำการประชุมและวางแผนแบบตัวต่อตัว โดยที่การมอบหมายงาน การสอนงานมีเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสื่อสารทางไกลผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสื่อสาร เช่น Microsoft Teams และ Line ด้านการวางแผนและการมอบหมายงานมีความสำคัญมากขึ้น และมีการให้ความสำคัญในการสอนงานมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรจะได้รับองค์ความรู้ที่จำเป็นต่องานและเป็นการสนับสนุนตามที่บุคลากรต้องการ ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า **“ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการประสานงานมีทั้งการสอนงาน การสื่อสารแบบตัวต่อตัว การวางแผนงานหรือการนัดพูดคุยจะเป็นรูปแบบการนัดประชุมภายในห้องประชุม”**

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า **“ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเปลี่ยนไปใช้การสื่อสารทางไกลผ่านโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ โดยการประชุมจะดำเนินการผ่านการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นหลัก แต่ยังคงมีการวางแผนงาน การมอบหมายงานเช่นเดิม เพียงแต่จะเน้นที่เป็นรูปแบบออนไลน์”**

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า **“ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นรูปแบบออฟไลน์ คือมีการประชุมงานแบบเห็นหน้ากัน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การสอนงาน แต่เมื่อช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารเปลี่ยนไปเป็นการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น”**

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานใช้การฝึกสอนบุคลากรแบบตัวต่อตัวสำหรับบุคลากรใหม่ อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานจำเป็นต้องเปลี่ยนไปเป็นการสอนงานรูปแบบออนไลน์ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสียตามมา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสาร อย่างการประชุม การสอนงาน การวางแผนงานในฝ่ายงานเป็นแบบตัวต่อตัว แต่ในช่วงที่เกิดโรคสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้การประสานงานเชิงการสื่อสารผ่านรูปแบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* เพื่อลดการโต้ตอบแบบตัวต่อตัว เป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในองค์กร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 “ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารเป็นแบบตัวต่อตัวเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารเปลี่ยนไปสู่รูปแบบออนไลน์ทั้งหมด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 “ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด การสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นแบบตัวต่อตัวหรืออาจมีผ่านทางโทรศัพท์บ้าง ในขณะที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารส่วนใหญ่เปลี่ยนไปใช้รูปแบบออนไลน์ การมอบหมายงานจากที่ส่วนใหญ่ มอบหมายงานผ่านห้องประชุม แปรเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมเช่น *Microsoft Teams* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานมีการประสานงานทั้งที่เป็นการสอนงาน การวางแผนงาน การประชุมงานแต่จะเน้นไปที่รูปแบบออฟไลน์ แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสารจะอยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และมีการปรับปรุงรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรโดยรวม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารเป็นแบบตัวต่อตัวเป็นหลัก ทั้งการสอนงาน การประชุมงาน การมอบหมายงาน แต่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารเปลี่ยนไปสู่รูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีที่เป็นทั้งการวางแผนงาน การสอนงาน การมอบหมายงานและการประชุมงานแต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเน้นไปที่รูปแบบออนไลน์ ส่วนใหญ่ ซึ่งการสอนงานบุคลากรใหม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องและเป็น การสนับสนุนบุคลากรด้วย”

1.2 ภายใต้วงาน ได้ให้ความสำคัญหรือนำหนักกับรูปแบบการประสานงานด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่ เพราะเหตุใด ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 แผนกภายในต่าง ๆ พึ่งพาการสื่อสารแบบตัวต่อตัว การประชุม และการวางแผนในห้องประชุมเป็นปริมาณมาก อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารส่วนใหญ่เปลี่ยนไปใช้การสื่อสารและการประสานงานรูปแบบออนไลน์ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 แผนกภายในต่าง ๆ ได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่นี้ ซึ่งการให้ความสำคัญกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงาน โดยส่วนมากทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่ได้แตกต่างกันมาก อาจจะมีบ้างที่ทางฝ่ายงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่อาจจะเน้นไปที่การวางแผนงานและการสอนงาน เป็นต้น ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานจะให้ความสำคัญและนำหนักกับการประสานงานเชิงการสื่อสารรูปแบบต่างๆ เท่าเทียมกัน ทั้งช่วงก่อนและช่วงการระบาดของโควิด-19 ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการประสานงานผ่านการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน การวางแผนงานหรือการประชุมด้วยตนเองภายในห้องประชุม การส่งงานทางอีเมลหรือการประชุมส่วนตัวแยกต่างหากในห้องประชุม แผนกจะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดและเปลี่ยนไปใช้การสื่อสารทางไกลและการประสานงานออนไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวเป็นหลัก เช่น การประชุมและการวางแผนงานที่จัดขึ้นในห้องประชุม อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้ลดการประชุมแบบตัวต่อตัวและ

เปลี่ยนไปใช้การสื่อสารทางไกลผ่านโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ อีกทั้งทางฝ่ายงานให้ความสำคัญกับการวางแผนการประสานงานในช่วงดังกล่าวมากขึ้น เนื่องจากการวางแผนงานผ่านรูปแบบออนไลน์อาศัยความเข้าใจของทุกฝ่ายที่ตรงกัน บุคลากรจึงต้องศึกษาให้พร้อมก่อนการวางแผนงานออนไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานเน้นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวและการมอบหมายงานทางอีเมล อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสื่อสารทางไกล รวมถึงการเพิ่มขึ้นของการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือและโน้ตบุ๊ก ทางฝ่ายงานได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบการประสานงานทั้งช่วงก่อนและช่วงแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานจะให้ความสำคัญและนำหนักกับการประสานงานเชิงการสื่อสารรูปแบบต่างๆ เท่าเทียมกัน ทั้งช่วงก่อนและช่วงการระบาดของโควิด-19 ทั้งสองช่วงไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานจะให้ความสำคัญและนำหนักกับการประสานงานเชิงการสื่อสารรูปแบบต่างๆ เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานร่วมกัน ทั้งช่วงก่อนและช่วงการระบาดของโควิด-19 ทั้งสองช่วงไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ในช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานให้ความสำคัญกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในระดับที่เท่าๆกัน แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการเน้นความสำคัญไปที่การสอนงาน เนื่องจากการสอนงานจำเป็นต้องกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้การสอนงานมีความซับซ้อนมากขึ้น ต้องสอนงานให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากไม่ใช่การสอนแบบตัวต่อตัว เป็นต้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ในระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารได้เปลี่ยนไปใช้รูปแบบออนไลน์เกือบทั้งหมด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 แต่การให้

ความสำคัญหรือนำหนักของรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้มีความแตกต่างจากช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการเน้นความสำคัญไปที่การสอนงาน เนื่องจากการสอนงานจำเป็นต้องกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ การสอนงานบุคลากรใหม่จำเป็นต้องอธิบายและสอนงานให้บุคลากรเข้าใจชัดเจน แต่มีความซับซ้อนมากเนื่องจากไม่ใช่การสอนแบบตัวต่อตัว เป็นต้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานให้ความสำคัญกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก แต่ถึงอย่างไรในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้ให้ความสำคัญและนำหนักกับการวางแผนงานมากขึ้น เนื่องจากการวางแผนงานผ่านรูปแบบออนไลน์อาศัยความเข้าใจของทุกฝ่ายที่ตรงกัน บุคลากรจึงต้องศึกษาให้พร้อมก่อนการวางแผนงานออนไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “โดยรวมการให้ความสำคัญกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกันมาก ทางฝ่ายงานให้ความสำคัญและนำหนักกับทุกกระบวนการที่เท่าๆกัน”

1.3 ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทมีนโยบาย Work from home กินระยะเวลากี่เดือน ส่งผลในภาพรวมต่อการปรับตัวในฝ่ายงานอย่างไร ด้านดี ด้านลบ อะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ทางองค์กรและทางฝ่ายงานได้กำหนดให้บุคลากรปฏิบัติงานทางบ้านหรือรูปแบบ Work from home ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ช่วงกลางปี 2020 และได้ดำเนินการมาถึงปัจจุบัน และด้วยรูปแบบการปฏิบัติงานดังกล่าว ส่งผลในด้านดี ได้แก่ เกิดความยืดหยุ่น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายจากการเดินทาง และเพิ่มสมาธิมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสามารถนำไปสู่ความรู้สึกโดดเดี่ยวและความสามัคคีที่ลดลง การเปลี่ยนไปใช้การประสานงานรูปแบบออนไลน์ยังส่งผลให้วิธีการสื่อสารและการมอบหมายงานเปลี่ยนไป ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในบางส่วน

งานที่ไม่สามารถนำอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ตราประทับบริษัทกลับบ้านได้ ทำให้ยากต่อการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางองค์กรและฝ่ายงาน ได้ดำเนินนโยบาย *Work from home* ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2020 จนถึงปัจจุบัน รูปแบบการประสานเชิงการสื่อสารเปลี่ยนไปเป็นการสื่อสารทางไกล ผลกระทบมีทั้งด้านบวกและด้านลบ สำหรับด้านบวกคือ การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงไปมาก แต่ทางกลับกัน ในด้านลบ ส่งผลให้บุคลากรขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัว การประสานงานจึงขาดความราบรื่นไปบ้าง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานเริ่มใช้นโยบาย *Work from home* ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2020 ซึ่งส่งผลในเชิงบวก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น และมีสมาธิที่เพิ่มขึ้น แต่มีผลกระทบเชิงลบเช่นกัน คือ ต้องเข้าประชุมมากขึ้นซึ่งบางครั้งเป็นการเสียเวลา ประกอบกับการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์ส่งผลให้ขาดการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “การ *Work from home* มีตั้งแต่กลางปี 2020 ซึ่งผลกระทบเชิงบวกของการทำงานจากที่บ้าน คือ ให้ความยืดหยุ่นและความสะดวกสบายมากกว่าในแง่ของการเดินทาง เป็นการประหยัดต้นทุนในการเดินทางด้วย แต่ถึงอย่างไร ผลกระทบเชิงลบ คือ การที่ปฏิบัติงานที่บ้านจำเป็นที่ต้องเข้าประชุมมากขึ้น ซึ่งอาจใช้เวลานาน รวมถึงยังเกิดความยุ่งยากในการประสานงานกับหัวหน้าแผนก กล่าวคือ ไม่สามารถนำอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ตราประทับบริษัทกลับบ้านได้ ซึ่งเท่ากับว่าต้องรอไปที่สำนักงานเท่านั้น ทั้งนี้การปฏิบัติงานจากที่บ้านยังเป็นการเพิ่มค่าสาธารณูปโภคอย่างค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าอินเทอร์เน็ตอีกด้วย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การ *Work from home* มีตั้งแต่กลางปี 2020 ซึ่งการปฏิบัติงานรูปแบบดังกล่าว มีผลกระทบในเชิงบวกบางประการ ได้แก่ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในขณะที่ผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ การขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัว รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานบางส่วนเกิดความช้าลง อย่างไรก็ตามทางฝ่ายงานพยายามปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เข้ากับสถานการณ์และความต้องการของบุคลากรมากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานเริ่มใช้นโยบาย *Work from home* ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2020 และดำเนินการมาถึงปัจจุบัน ผลกระทบเชิงบวก คือ สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้อย่างสะดวกสบาย ยืดหยุ่นและสามารถหลีกเลี่ยงการเดินทางประจำวันได้ ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาและลดระดับความเครียดลงไปมาก นอกจากนี้ การทำงานจากที่บ้านยังช่วยให้รักษาสমดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ดีขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม ผลกระทบเชิงลบมีเช่นกัน เช่น การขาดปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้สึกโดดเดี่ยวและการปฏิบัติงานร่วมกันลดลง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “นโยบาย *Work from home* เริ่มในเดือนกรกฎาคม 2020 และยังคงมีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน สำหรับผลกระทบในเชิงบวก คือ เป็นช่วยประหยัดค่าเดินทางและเป็นการช่วยให้จัดเตรียมงานได้คล่องตัวมากขึ้น แต่ทางกลับกัน ผลกระทบเชิงลบ คือ อาจส่งผลให้ขาดสติบ้าง เนื่องจากที่บ้านมีสิ่งรบกวนในระดับหนึ่ง รวมถึงเกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นเรื่องของการขออนุญาตลายเซ็น นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มค่าสาธารณูปโภคมากขึ้นด้วย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “นโยบาย *Work from home* เริ่มใช้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2020 จนถึงปัจจุบัน สำหรับผลกระทบในเชิงบวก คือ เป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นในปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ของเวลาและสถานที่ อีกทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง แต่ทางกลับกัน ผลกระทบเชิงลบ คือ เป็นการเพิ่มค่าสาธารณูปโภค อย่างค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้นด้วย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “นโยบาย *Work from home* มีผลกระทบเชิงบวกหลายประการ เช่น ทำให้การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในแง่ของตารางการปฏิบัติงาน สามารถสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการนำทักษะด้านดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผลกระทบเชิงลบก็มีเช่นกัน คือ การขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากการสื่อสารอยู่ในรูปแบบออนไลน์ที่เห็นกันผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เท่านั้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานดำเนินการตามนโยบาย *Work from home* ตั้งแต่กลางปี 2020 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ เป็นการช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายใน

ด้านการเดินทาง การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ส่งผลให้ขาดปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ซึ่งบางครั้งอาจนำไปสู่ความรู้สึกโดดเดี่ยวบ้าง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานเริ่มใช้นโยบาย *Work from home* ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2020 และดำเนินการมาถึงปัจจุบัน ผลกระทบเชิงบวก คือ สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้อย่างยืดหยุ่นและเป็นการช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงไปมาก นอกจากนี้ การทำงานจากที่บ้านยังช่วยให้รักษาสสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ดีขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม ผลกระทบเชิงลบมีเช่นกัน เช่น การขาดปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในส่วนสาธารณูปโภคมากขึ้น

2. ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานภายในฝ่ายงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร

2.1 การสื่อสารภายในแผนกและระหว่างแผนก มีลักษณะ และวิธีการอย่างไร ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารภายในแผนกและระหว่างแผนกส่วนใหญ่จะกระทำแบบเห็นหน้ากัน ตัวต่อตัวหรือผ่านโทรศัพท์ตั้งโต๊ะ อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการสื่อสารได้เปลี่ยนไปสู่รูปแบบออนไลน์มากขึ้น โดยมีการใช้เครื่องมือ โปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เช่น Microsoft Teams Avaya และ Line ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารภายในแผนกและระหว่างแผนกเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน มีการวางแผนงานผ่านการประชุมในห้องประชุม และการมอบหมายงานผ่านการส่งงาน อีเมล หรือการประชุมส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการสื่อสารและการประสานงานได้เปลี่ยนไปใช้การสื่อสารทางไกลโดยผ่านโปรแกรมอย่าง *Microsoft Teams* และ *Line* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 กระบวนการประสานงานหรือการสื่อสารจะเป็นรูปแบบสื่อสารตัวต่อตัว เห็นหน้ากันเป็นหลัก อาจมีการสื่อสารผ่านโปรแกรม Line บ้าง แต่ช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารที่เป็นออฟไลน์ทั้งหมด ถูกแทนที่ด้วยรูปแบบออนไลน์ โดยเฉพาะการประชุมต้องเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมอย่าง Microsoft Teams เป็นหลัก แต่สำหรับการติดต่อจะใช้โปรแกรม Line เป็นหลัก รองลงมาคือโปรแกรม Avaya”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารภายในและระหว่างแผนกส่วนใหญ่จะเป็นการโต้ตอบแบบเห็นหน้ากันหรือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ตั้งโต๊ะ แต่ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะน้อยลงเนื่องจากเป็นการ Work from home แต่จะเป็นการไปเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมออนไลน์อย่าง Microsoft Teams และ Avaya สำหรับการสื่อสารและการประชุมออนไลน์แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารแบบตัวต่อตัวถือเป็นเรื่องปกติ ไม่ว่าจะที่โต๊ะตนเองหรือในห้องประชุม อย่างไรก็ตามในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางองค์กรมีนโยบายให้ลดการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ส่งผลให้จำนวนการประชุมตัวต่อตัวก็ลดลงอย่างมาก ทางฝ่ายงานจึงได้เปลี่ยนไปใช้การประชุมออนไลน์โดยใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น Microsoft Teams และ Line เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารภายในและระหว่างแผนกจะกระทำรูปแบบเห็นหน้าค่าตากันเป็นหลัก มีการประชุมกันเป็นประจำ และมักจะสื่อสารกันทางโทรศัพท์หรืออีเมลสำหรับเรื่องเร่งด่วนต่างๆ แต่ด้วยการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารและการประชุมส่วนใหญ่ต้องเปลี่ยนไปสู่รูปแบบออนไลน์ทั้งหมด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 งานส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายผ่านทางอีเมลหรือผ่านการประชุมแบบตัวต่อตัว หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลและมอบหมายงานให้กับหัวหน้าแผนกอื่น ๆ แต่ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่

ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานหรือการประชุมจะกระทำผ่านโปรแกรมสื่อสารออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการสื่อสารที่เน้นไปที่รูปแบบออฟไลน์เป็นหลัก กล่าวคือการพูดคุย หรือการประชุมแบบตัวต่อตัว แต่อาจมีการใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะหรือโทรศัพท์มือถือในกรณีเร่งด่วนบ้าง แต่ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารจำเป็นต้องมีการปรับตัวไปสู่การสื่อสารที่เป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น การประชุมหรือการวางแผนงานจึงต้องกระทำผ่านโปรแกรม *Microsoft Teams* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารภายในแผนกของและระหว่างแผนกส่วนใหญ่จะทำการพูดคุยแบบเห็นหน้ากัน หรือผ่านอีเมล แต่ละแผนกมีการประชุมเป็นประจำเพื่อหารือเกี่ยวกับโครงการและการอัปเดตความคืบหน้าสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่ แต่ทว่าในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอก ทางฝ่ายงานจึงได้เพิ่มการใช้โปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เช่น *Avaya* และ *Microsoft Teams* เพื่อจัดการประชุมเสมือนจริงแทนการประชุมในห้องประชุม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การสื่อสารภายในฝ่ายช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเน้นไปที่รูปแบบออฟไลน์ กล่าวคือมีการสื่อสารผ่านการเห็นหน้าค่าตาประชุมร่วมกันในห้องประชุม แต่สำหรับในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารในฝ่ายงานจะเป็นรูปแบบออนไลน์ที่จะสื่อสารผ่านโปรแกรมออนไลน์ทั้งหมด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารจะเป็นแบบตัวต่อตัว อาจสื่อสารที่โต๊ะตนเองหรือในห้องประชุม อย่างไรก็ตาม ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางองค์การมีนโยบายให้ลดการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ทางฝ่ายงานจึงได้เปลี่ยนไปใช้การประชุมออนไลน์โดยใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ”

2.2 ชุดข้อมูลที่แต่ละแผนกสื่อสารกันมีความถูกต้องมากน้อยขนาดใด ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าคุณค่าของชุดข้อมูลที่สื่อสารภายในและระหว่างแผนกยังคงมีความสม่ำเสมอ มีความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไรก็ตาม มีการระบุความท้าทายบางประการ เช่น การขาดสติและความเข้าใจผิดระหว่างการสื่อสารเสมือนจริง เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง บุคลากรแต่ละคนมีการใช้มาตรการต่างๆ เช่น การยืนยันชุดข้อมูลผ่านการค้นหาอิสระ และการมีส่วนร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ความถูกต้องของชุดข้อมูลยังคงเหมือนเดิมทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่อาจมีอุปสรรคบางประการ เช่น ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนเนื่องจากหมดลยขณะรับฟังการมอบหมายงานผ่านระบบออนไลน์ จึงต้องสอบถามผู้มอบหมายงานให้ชัดเจนอีกครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลไม่มีความแตกต่างกัน ชุดข้อมูลยังคงมีความถูกต้อง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารภายในและระหว่างแผนกไม่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความคลาดเคลื่อนมีเพียงเล็กน้อยและได้รับการยืนยันข้อมูลผ่านการค้นหาหรือสอบถามโดยอิสระกับแหล่งที่มาทุกครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารภายในและระหว่างแผนกยังคงมีความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไรก็ตาม ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากการขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัวจึงต้องมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนของชุดข้อมูล”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลไม่มีความแตกต่างกัน ชุดข้อมูลยังคงมีความถูกต้อง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารทั้งช่วงก่อนและช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงเท่าเดิม ความคลาดเคลื่อนมีน้อยถึงน้อยที่สุด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ชุดข้อมูลที่สื่อสารกันภายในแผนกและระหว่างแผนกทั้งช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน ชุดข้อมูลที่สื่อสารกันยังคงมีความถูกต้อง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “แต่ละแผนกมีการรับรองว่าชุดข้อมูลทั้งหมดที่มีการสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ นั้นถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ทั้งในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ความถูกต้องของชุดข้อมูลไม่มีความแตกต่างกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “แต่ละแผนกมีการเอาใจใส่ในการสื่อสารอย่างดีเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่สื่อสารกับแผนกอื่น ๆ นั้นถูกต้อง เข้าใจถึงความสำคัญของข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่ละแผนกมีมาตรการในการรับรองความถูกต้องของข้อมูล เช่น การตรวจสอบชุดข้อมูลและการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลเป็นประจำ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลไม่มีความแตกต่างกัน ชุดข้อมูลยังคงมีความถูกต้อง”

3. ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ฝ่ายงานของท่านมีการประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยีใด

3.1 ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานใช้เครื่องมือสื่อสารใดในการประสานงาน เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก หรือใช้โปรแกรมอย่าง ZOOM MS Team หรือโปรแกรมอื่นๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารเป็นรูปแบบตัวต่อตัวเป็นหลัก อาจจะมีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์สื่อสารบ้างเป็นบางครั้ง อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสื่อสารทางไกลโดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ และ โปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เช่น Microsoft Teams Avaya และ Line ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “มีการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือสื่อสารและวิธีการประสานงานในฝ่ายงาน จากที่สื่อสารด้วยรูปแบบเห็นหน้าเป็นหลัก ไปสู่การสื่อสารทางไกล โดยมีการใช้ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เช่น *Microsoft Teams* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวเป็นหลักในการวางแผนงานและการประชุม แต่ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้การสื่อสารทางไกลผ่านโน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ อย่าง *Microsoft Teams Avaya* และ *Line*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางไกลทั้งหมด โดยมีการใช้ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* สำหรับการสื่อสารและการประชุม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ฝ่ายงานใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวในการประสานงานและการประชุม งานที่มอบหมายส่วนใหญ่จะส่งทางอีเมล และมีการประชุมทางไกลหรือการประชุมทางวิดีโอเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้การประสานงานและการสื่อสารรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานมีการใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะและอีเมลเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารภายในฝ่าย อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานต้องเปลี่ยนไปใช้เครื่องมือสื่อสารระยะไกลอย่างโทรศัพท์มือถือและโน้ตบุ๊ก รวมถึงโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ อย่าง *Avaya* และ *Microsoft Teams*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางไกลทั้งหมด โดยมีการใช้ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* สำหรับการสื่อสารและการประชุม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ฝ่ายงานใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวในการประสานงาน มีการประชุมทางไกลหรือการประชุมทางวิดีโอเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้การประสานงานและการสื่อสารรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด การสื่อสารอาศัยโทรศัพท์ตั้งโต๊ะและอีเมลเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ ยังมีการประชุมแบบเห็นหน้าค่าตากันเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการอภิปรายหรือการตัดสินใจที่สำคัญ แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสื่อสารต้องเปลี่ยนไปสู่รูปแบบทางไกลเพื่อความรวดเร็ว ผ่านโปรแกรม เช่น *Avaya* และ *Microsoft Teams*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือสื่อสารและวิธีการประสานงานในฝ่ายงาน จากที่สื่อสารด้วยรูปแบบเห็นหน้าเป็นหลัก ไปสู่การสื่อสารทางไกล โดยมีการใช้ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เช่น *Microsoft Teams* และ *Line* แทน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานได้เปลี่ยนไปใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางไกลทั้งหมด โดยมีการใช้ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือและโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ เช่น *Microsoft Teams* *Avaya* และ *Line* สำหรับการสื่อสารและการประชุมวางแผนงาน”

3.2 การประชุมทางไกลหรือ Video Conference ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 หากเปรียบเทียบกันแล้วความถี่ของการประชุมทางไกลเพิ่มขึ้นเพียงใด

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

การเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้มีการใช้การประชุมทางไกล หรือ Video Conference เพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่เดิมช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลถือว่าก็มีบ้าง แต่อยู่ในปริมาณที่น้อย จะเน้นไปที่การประชุมร่วมกับฝั่งสำนักงานที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีเป็นส่วนใหญ่ แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีความถี่มากขึ้น โดยบุคลากรแต่ละคนต้องเข้าร่วมประชุมไม่ต่ำกว่า 5 ครั้งใน 1 สัปดาห์ หรือหมายความว่า ใน 1 วัน บุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมการประชุมทางไกลวันละครั้ง โดยผ่านการใช้โปรแกรมสื่อสารออนไลน์ อย่าง Microsoft Teams ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “*ความถี่ของการประชุมทางไกล หรือ Video Conference เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยใน 1 วันแต่ละคนต้องเข้าร่วมการประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “*ความเป็นจริงก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 บุคลากรหลายๆคนต้องมีการสื่อสารหรือมีประชุมทางไกลกับทางสำนักงานที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีอยู่แล้ว แต่ความถี่จะอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อเดือนเท่านั้น แต่เมื่อช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีความถี่ขึ้นอย่างมาก กล่าวคือประชุมทุกๆเรื่องจะผ่านทางออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งใน 1 วันอาจต้องเข้าร่วมการประชุม 2-3 ครั้ง*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “*ตั้งแต่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ปริมาณการประชุมออนไลน์มีเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากที่ใน 1 สัปดาห์จะมีการประชุมทางไกลแค่ 1-2 ครั้ง กลับกลายเป็นว่าเพิ่มขึ้นมาเป็น 5-7 ครั้งต่อสัปดาห์*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “*ช่วงก่อนเกิดแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลจะจัดขึ้นเฉพาะกรณีประเด็นสำคัญหรือการประชุมที่ต้องการความคิดเห็นเร่งด่วนเท่านั้น ซึ่งความถี่คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน อย่างไรก็ตาม ในช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีความถี่อย่างมาก เนื่องจากการประชุมทั้งหมด ทุกเรื่อง ต้องดำเนินการผ่านการสื่อสารทางไกล บางวันมีการประชุมทางไกล 3-4 ครั้ง*”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ความถี่ของการประชุมทางไกล หรือ *Video Conference* เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยใน 1 วันแต่ละคนต้องเข้าร่วมการประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง และสูงสุดคือ 4 ครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “การประชุมทางไกลเพิ่มขึ้นอย่างมาก ช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีขึ้นแค่ทุกๆ 1-2 สัปดาห์ แต่ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีทุกวัน และใน 1 วัน ส่วนมากมีมากกว่า 1 ครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ความถี่ของการประชุมทางไกลจะอยู่ที่แค่เดือนละ 3-4 ครั้ง แต่ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมทางไกลมีความถี่ขึ้นมาก เนื่องจากประชุมในทุกด้านจะเป็นการประชุมทางไกลทั้งหมด ใน 1 วันมีการประชุมทางไกล 2-3 ครั้งเป็นอย่างต่ำ ซึ่งการประชุมบางครั้งอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองเลย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ความถี่ของการประชุมทางไกลเพิ่มขึ้นอย่างมากตั้งแต่ช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมเกือบทั้งหมดต้องกระทำผ่าน *Microsoft Teams* ซึ่งต้องประชุมรูปแบบนี้ทุกวัน และวันละหลายครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 บุคลากรในฝ่ายงานต้องประชุมทางไกลทุกวัน บุคลากร 1 คนจะต้องเข้าร่วมการประชุมทางไกลอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง บางครั้งอาจจะกินเวลาเลิกงานด้วย ซึ่งบุคลากรแต่ละคนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และไม่พบปัญหาใดที่เห็นได้ชัด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ความถี่ของการประชุมทางไกลเพิ่มขึ้นอย่างมาก การประชุมเป็นการประชุมทางไกลทั้งหมด แต่การประชุมรูปแบบดังกล่าวช่วยให้ฝ่ายงานเชื่อมต่อและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่ท้าทายเหล่านี้”

4. ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานของท่านมีกระบวนการมาตรฐานในการมอบหมายงานและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในแผนกหรือทีมเป็นอย่างไร

4.1 ขั้นตอนในการมอบหมายงานมีอะไรบ้าง จากบนลงล่าง ขั้นตอนในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันหรือไม่ และถ้ามีเพิ่มหรือลด สิ่งนั้นคืออะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะเน้นที่การรับส่งผ่านอีเมลเป็นหลัก แต่บางครั้งเพื่อความรวดเร็วในการมอบหมายงาน หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนกอาจจะมีการเรียกบุคลากรคนนั้นๆเข้าไปมอบหมายงานที่โต๊ะ หรือภายในห้องประชุม แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานมีการลดการมอบหมายงานที่เป็นรูปแบบออฟไลน์ลง แต่จะไปเพิ่มการมอบหมายผ่านช่องทางออนไลน์ที่มากขึ้น ซึ่งการมอบหมายงานผ่านอีเมลยังคงเป็นช่องทางหลัก เพียงแต่จะมีการเพิ่มการมอบหมายงานผ่าน โปรแกรมออนไลน์อย่าง Microsoft Teams และ Line เข้าไปด้วย ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การมอบหมายงานในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มจากการที่ทางหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าทีม จะมอบหมายงานให้แก่บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบผ่านช่องทางอีเมลเป็นหลัก แต่มีบางครั้งที่อาจจะต้องมอบหมายงานที่หน้างานแบบตัวต่อตัวเพื่อความรวดเร็ว แต่ด้วยการเกิดขึ้นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวลดลงไปแทบทั้งหมด และมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมช่องทางที่เป็น Microsoft Teams เข้ามา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การมอบหมายงานมีการลดที่เป็นรูปแบบออฟไลน์ลง แล้วเปลี่ยนแปลงไปสู่การมอบหมายงานที่เป็นออนไลน์มากขึ้น ซึ่งจากเดิมรูปแบบออนไลน์ที่มีเพียงแค่การรับส่ง หรือมอบหมายงานผ่านอีเมล กลับมีการเพิ่มการใช้โปรแกรมออนไลน์อย่าง Microsoft Teams เข้ามา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 กระบวนการการมอบหมายงานจะเริ่มจากระดับหัวหน้าฝ่ายแล้วถ่ายทอดสู่ด้านล่าง โดยจะมีการมอบหมายงานผ่านทางอีเมลเป็นหลัก และตามด้วยการมอบหมายงานในห้องประชุมหรือการประชุมส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ขั้นตอนการมอบหมายงานได้เปลี่ยนการมอบหมายงานที่เป็นการประชุมส่วนตัวไปสู่การมอบหมายงานผ่านการประชุมด้วยโปรแกรมอย่าง Microsoft Team แทน แต่ถึงอย่างไร การรับส่งอีเมลยังถือว่าเป็นช่องทางในการมอบหมายงานเป็นหลักเช่นเดิม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานภายในฝ่ายงานจะใช้ช่องทางรับส่งผ่านอีเมลเป็นหลักไม่แตกต่างกัน เพียงแต่ในช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะมีการมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวบ้างแต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวลดลงไปมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การมอบหมายงานในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะมอบหมายงานให้แก่บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบผ่านช่องทางอีเมลเป็นหลัก แต่มีบางครั้งที่อาจจะต้องมอบหมายงานที่หน้างานแบบตัวต่อตัวเพื่อความรวดเร็วและสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน แต่ด้วยการเกิดขึ้นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวลดลงไปแทบทั้งหมด และมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมช่องทางที่เป็น Microsoft Teams เข้ามา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานภายในฝ่ายงานจะใช้ช่องทางรับส่งผ่านอีเมลเป็นหลักไม่แตกต่างกัน เพียงแต่ในช่วงก่อนการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะมีเพิ่มการมอบหมายงานผ่านโปรแกรม Microsoft Teams และ Line ด้วย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “การมอบหมายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ขั้นตอนในการมอบหมายงานจะเน้นมอบหมายผ่านการส่งอีเมลเป็นหลัก และรองลงมาคือการมอบหมายงานในห้องประชุมเพื่อให้หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรคนอื่นที่เกี่ยวข้องทราบ แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานยังคงกระทำผ่านการส่งอีเมลเป็นหลักเช่นเดิม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การมอบหมายงานมีการลดที่เป็นรูปแบบออฟไลน์ลง แล้วเปลี่ยนแปลงไปสู่การมอบหมายงานที่เป็นออนไลน์มากขึ้น แต่ช่องทางหลักในการมอบหมายงานให้แก่แต่ละบุคคลยังคงใช้อีเมลเป็นหลัก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรจะเริ่มต้นด้วยการระบุงานที่ต้องมอบหมายและบุคคลที่เหมาะสมสำหรับงาน จากนั้นจะมีการส่งอีเมลล์ให้แก่บุคลากรคนนั้นๆ ซึ่งไม่ว่าจะในช่วงก่อนหรือช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การรับส่งมอบหมายงานผ่านอีเมลล์ยังคงเป็นช่องทางหลักไม่แตกต่างกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ขั้นตอนแรกในการมอบหมายงาน ไม่ว่าจะช่วงก่อนหรือช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มจากการระบุงานที่ต้องมอบหมาย พิจารณาบุคคลที่เหมาะสมสำหรับงาน จากนั้นจะมีการส่งอีเมลล์ไปยังบุคลากรคนนั้นๆ โดยมีการแจ้งให้หัวหน้าแผนกทราบเช่นกัน แต่บางครั้งเพิ่มความรวดเร็วอาจมีการเรียกบุคลากรคนนั้นๆ ไปพูดคุยมอบหมายงานเป็นการส่วนตัวบ้าง ยิ่งโดยเฉพาะในช่วงที่ไม่มีมีการแพร่ระบาดของโควิด-19”

4.2 การมอบหมายงานจะเป็นการมอบหมายงานผ่านหัวหน้าแผนก หัวหน้าทีม หรือแต่ละบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การมอบหมายงานส่วนใหญ่ยังคงมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม โดยผ่านการส่งอีเมลล์เป็นหลัก และอาจมีบางครั้งที่เป็นการมอบหมายงานในห้องประชุม รวมถึง การมอบหมายงานบางครั้งอาจจะไม่ได้ผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม แต่ส่งข้อความไปหาบุคลากรที่ได้รับมอบหมายโดยตรง แต่จะมีการแจ้งให้หัวหน้าแผนก หัวหน้าทีม หรือผู้เกี่ยวข้องให้ทราบด้วยทุกครั้ง ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การมอบหมายงานจะส่งผ่านไปยังหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วจึงส่งต่อไปยังบุคลากรที่ได้รับความรับผิดชอบ แต่มีบางครั้งที่การมอบหมายงานจะส่งผ่านไปสูบบุคลากรที่ได้รับความรับผิดชอบโดยตรง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “การมอบหมายงานส่วนใหญ่ยังคงมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม โดยผ่านการส่งอีเมลล์เป็นหลัก แต่บางครั้งอาจจะด้วยความรวดเร็ว การ

มอบหมายงานเลยมีการส่งผ่านชุดคำสั่งไปสู่บุคลากรคนนั้นๆโดยตรง แต่จะมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบโดยทั่วกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “การมอบหมายงานกว่าร้อยละ 80 เป็นการมอบหมายงานไปยังหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วจึงส่งต่อไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง และอีกร้อยละ 20 จะเป็นการมอบหมายงานโดยตรงไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบงานนั้นๆโดยตรง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การมอบหมายงานในฝ่ายงานจะมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม แล้วจึงมอบหมายงานให้กับบุคลากรนั้นๆ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การมอบหมายงานส่วนใหญ่ยังคงมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม โดยผ่านการส่งอีเมลเป็นหลัก แต่บางครั้ง การมอบหมายงานมีการส่งผ่านชุดคำสั่งไปสู่บุคลากรคนนั้นๆโดยตรง แต่จะมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบโดยทั่วกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “การมอบหมายงานจะมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีม ซึ่งจะกระจายงานให้สมาชิกในทีมตามจุดแข็ง ความเชี่ยวชาญ และความพร้อมใช้งานของแต่ละบุคคลอีกครั้งหนึ่ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “การมอบหมายงานจะส่งผ่านไปยังหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วจึงส่งต่อไปยังบุคลากรที่ได้รับความรับผิดชอบ แต่มีบางครั้งที่การมอบหมายงานจะส่งผ่านไปสู่บุคลากรที่ได้รับความรับผิดชอบโดยตรง โดยที่จะมีการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบโดยทั่วกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ในฝ่ายงาน การมอบหมายงานมักจะมอบหมายผ่านหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วทางหัวหน้าทีมจะส่งผ่านไปสู่บุคลากรคนนั้นๆอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีมอบหมายงานโดยตรงให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อความรวดเร็วในการสื่อสาร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การมอบหมายงานส่วนใหญ่เป็นการมอบหมายงานไปยังหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วจึงส่งผ่านไปยังบุคลากรแต่ละคน โดยผ่านการส่งอีเมลเป็น

หลัก แต่บางครั้ง การมอบหมายงานมีการส่งไปสู่นุคลากรคนนั้นๆโดยตรง แต่จะมีการแจ้งให้ ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบโดยทั่วกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ในฝ่ายงาน การมอบหมายงานจะเป็นการมอบหมายงาน ผ่านหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าทีมก่อน แล้วทางหัวหน้าทีมจะส่งผ่านไปสู่นุคลากรคนนั้นๆอีกครั้ง”

5.รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านสามารถมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างแผนกหรือทีม หรือนุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5.1 การมอบหมายงานในฝ่ายมีความถูกต้อง รวดเร็วตรงต่อเวลา ไม่คลุมเครือหรือทับซ้อนกับของบุคคลอื่น หรือมีการอธิบายซึ่งกันและกันเพื่อให้เข้าใจถึงเป้าหมายตรงกันหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การสื่อสารและการมอบหมายงานเปลี่ยนจากการมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวเป็นรูปแบบออนไลน์ผ่านอีเมลและ โปรแกรม Microsoft Teams หากพิจารณารายด้าน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนมาก ให้ความเห็นว่า ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารและมอบหมายงานยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ยังคงมีความถูกต้องของชุดข้อมูล การมอบหมายงานมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น มีความยืดหยุ่นมากขึ้น แต่มีบางครั้งที่เกิดการทับซ้อนกันของการมอบหมายงานบ้างซึ่งอาจจะด้วยเหตุผลส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารและมอบหมายงานยังมีความถูกต้อง ด้านความรวดเร็วของการมอบหมายงานถือว่ามีที่ความเร็วกว่าในช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่วนในด้านความทับซ้อนของการมอบหมายงาน ยังคงมีการทับซ้อนของการมอบหมายงาน แต่อยู่ในปริมาณที่น้อยมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ประสิทธิภาพในการมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูล

ที่สื่อสารกันมีความคลาดเคลื่อนที่น้อย แต่บางครั้งอาจมีบางช่วงหรือบางส่วนที่เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งอาจจะเกิดมาจากช่วงการสื่อสารกันอาจจะด้วยการหม้อลดย หรือขาดสติบ้าง ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลาทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่ได้มีความแตกต่างกันจนเห็นได้ชัด ส่วนด้านการทับซ้อนของการมอบหมายงานมีบ้างแต่เป็นปริมาณที่น้อย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารและมอบหมายงานยังมีความถูกต้อง ด้านความรวดเร็วของการมอบหมายงานถือว่ามีมีความรวดเร็วน้อยกว่าช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากการมอบหมายงานบางครั้งอาจจำเป็นต้องเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้ ซึ่งการมอบหมายงานที่เป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด อาจเกิดความเข้าใจผิดในการรับข้อมูลได้ส่วนในด้านความทับซ้อนของการมอบหมายงาน ยังคงมีการทับซ้อนของการมอบหมายงานบ้าง อาจจะด้วยเหตุผลที่ว่าหัวหน้าฝ่ายต้องการชุดข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลที่สื่อสารกันไม่มีความคลาดเคลื่อนใดๆ ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันชัดเจน คือ ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะทำได้เร็วกว่า สามารถนัดหมาย มอบหมายงานได้ทันทีและสำหรับด้านความไม่คลุมเครือและไม่ทับซ้อนของงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานมีบางครั้งที่เกิดความทับซ้อนกันบางครั้ง สาเหตุมาจากงานบางชิ้นมีความเร่งด่วน ซึ่งทางเจ้าของงานติดธุระหรือมีอาการป่วยกะทันหันจึงต้องมอบหมายงานในบุคคลอื่นอีกครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ประสิทธิภาพในการมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลที่สื่อสารกันไม่มีความคลาดเคลื่อน ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันจนเห็นได้ชัด คือช่วงก่อนการ

เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะทำให้รวดเร็วกว่า สามารถนัดหมาย มอบหมายงานหน้างานได้ทันที สามารถมีปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวเข้าใจรับทราบ อารมณ์ซึ่งกันและกันและสำหรับด้านความไม่คลุมเครือและไม่ทับซ้อนของงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานมีความทับซ้อนกันบ้าง ซึ่งสาเหตุส่วนมากมาจากทางหัวหน้าฝ่ายงานต้องการเปรียบเทียบชุดข้อมูลของบุคลากรหลายๆท่านเพื่อนำมาวิเคราะห์หาชุดข้อมูลที่ดีที่สุด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “การมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลที่สื่อสารกันไม่มีความคลาดเคลื่อน ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันจนเห็นได้ชัด คือช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะทำให้รวดเร็วกว่า สามารถนัดหมาย มอบหมายงานได้ทันที สำหรับด้านความไม่คลุมเครือและไม่ทับซ้อนของงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานมีความทับซ้อนกันบ้าง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ประสิทธิภาพในการมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลที่สื่อสารกันไม่มีความคลาดเคลื่อนใดๆ ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันชัดเจน คือ ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะทำให้รวดเร็วกว่า สามารถมอบหมายงานได้อย่างยืดหยุ่น เนื่องจากบุคลากรทุกคนจำเป็นต้องติดตามการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์ และสำหรับด้านความไม่คลุมเครือและไม่ทับซ้อนของงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานไม่มีความทับซ้อนกันของงานจนเห็นได้ชัด

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารและมอบหมายงานยังมีความถูกต้อง ด้านความรวดเร็วของการมอบหมายงาน ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ถือว่ามีมีความรวดเร็วกว่าในการมอบหมายงาน สามารถมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวได้ทันที ส่วนในด้านความทับซ้อนของการมอบหมายงาน ยังคงมีการทับซ้อนของการมอบหมายงานแต่อยู่ในปริมาณที่น้อยมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การมอบหมายงานด้านความถูกต้องทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 ชุดข้อมูลที่สื่อสารกันไม่มีความคลาดเคลื่อน ส่วนในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันจนเห็นได้ชัด คือช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานจะทำได้รวดเร็วกว่า สามารถนัดหมาย มอบหมายงานได้ทันที สำหรับด้านความไม่คลุมเครือและไม่ทับซ้อนของงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 การมอบหมายงานแทบไม่มีความทับซ้อนกันของงาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความถูกต้องของชุดข้อมูลที่สื่อสารและมอบหมายงานยังมีความถูกต้อง ไม่มีความคลาดเคลื่อนของชุดข้อมูลที่สื่อสารกัน ด้านความรวดเร็วของการมอบหมายงานทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่าง ส่วนในด้านความทับซ้อนของการมอบหมายงาน ไม่มีการทับซ้อนของงานจนเห็นได้ชัด”

3.ผลกระทบของรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานของท่านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลากหลายด้าน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนมากมีความคิดเห็นว่าเป็นการประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น เป็นการสนับสนุนทักษะด้านเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้น สำหรับด้านการทำงานเต็มเวลา เป็นการสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆสำหรับการ Work from home ในด้านคุณภาพของงาน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมายังคงมีความถูกต้องรวมถึงในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนมากมีความเห็นว่าเป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการที่ต้องเข้าร่วมประชุมเป็นเวลานาน และท้ายที่สุด ด้านการคำนึงถึงความสะดวกสบาย การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถช่วยลดการใช้ทรัพยากรและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือเป็นการช่วยประหยัดค่าเดินทาง ค่าโทรศัพท์มือถือ แต่เป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณูปโภคแทน ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการทำงานเต็มศักยภาพ กล่าวคือ การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การสื่อสารมีความยุ่งยากมากขึ้น ผ่านขั้นตอนเพิ่มขึ้น สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง เนื่องจากขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัว เน้นการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์ เป็นต้น ด้านการทำงานเต็มเวลาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่มีข้อจำกัดหรือขาดแคลนในเรื่องอุปกรณ์การสื่อสาร ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมยังคงมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ยังคงมีความถูกต้อง แต่การที่ขาดการสื่อสารแบบตัวต่อตัว เปลี่ยนไปสื่อสารผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น อาจก่อให้เกิดความไว้วางใจลดลง กล่าวคือไม่เห็นหน้า ไม่ทราบอารมณ์ที่แท้จริง สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในส่วนของการมอบหมายงานใช้เวลาที่มากขึ้น เนื่องจากต้องสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ กล่าวคือเป็นการสร้างภาระขั้นตอนเพิ่มเติมเข้ามาส่งผลให้

การปฏิบัติงานช้าลง และท้ายที่สุด ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การใช้ทรัพยากรมีมากขึ้น ต้องชำระค่าอินเทอร์เน็ตและค่าไฟ หรือค่าใช้จ่ายมากขึ้นในช่วง *Work from home* แต่กลับกันเป็นการประหยัดค่าเดินทางลงไปได้มาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการทำงานเต็มศักยภาพ คือ การประสานงานเชิงการสื่อสาร เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่นมากขึ้น เนื่องจากมีความถูกต้องมากขึ้น แม้บางครั้งอาจมีบางช่วงอาจมีอาการเหม่อลอยไปทำอย่างอื่นบ้าง แต่โดยรวมถือว่าเป็นการประสานงานที่ดี ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านการทำงานเต็มเวลา รูปแบบการประสานงาน สามารถช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ หรือแม้กระทั่งการจัดสรรค่าไฟหรือค่าอินเทอร์เน็ตสำหรับการ *Work from home* ด้านคุณภาพของงาน คุณภาพของงานโดยรวมยังคงมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ยังคงมีความถูกต้อง รูปแบบการประสานงานจึงไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อเรื่องคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการเพิ่มขึ้นตอนที่มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการติดต่อบุคลากร ยกตัวอย่างจากกรณีการติดต่อกับระดับผู้บริหารองค์การช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถติดต่อหรือนัดหมายเพื่อพูดคุยได้โดยตรง แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จำเป็นต้องติดต่อหัวหน้าฝ่ายก่อนทุกครั้งเพื่อประสานงานอีกที รวมถึงในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสาร สามารถช่วยลดการใช้ทรัพยากรและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น หากมองในมุมมององค์การ การทำงานแบบ *Work from home* ส่งผลให้องค์การสามารถประหยัดค่าไฟได้มากขึ้น แต่หากเป็นมุมมองบุคลากร ถือว่าเป็นการช่วยประหยัดค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน แต่อาจไปเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณูปโภคที่บ้านบุคลากรแทน แต่ไม่ถือว่าเป็นปัญหามากนัก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการทำงานเต็มศักยภาพ กล่าวคือ การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ

โควิด-19 เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น เนื่องจากยังคงมีความถูกต้อง เป็นการสนับสนุนทักษะด้านเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้น ด้านการทำงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการ เป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ สำหรับการ *Work from home* แต่เกิดเป็นข้อจำกัดในด้านงานเอกสารที่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนที่มากขึ้น ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสาร อาจจะไม่ได้ออกผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมา ยังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เป็นการลดขั้นตอนการจองห้องประชุม รวมถึงไม่ต้องประสานงานในการหาของว่างและเครื่องดื่มให้กับบุคลากรในฝ่าย ทั้งนี้ในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถช่วยลดการใช้ทรัพยากรและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น ถือว่าเป็นการช่วยประหยัดค่าเดินทาง ค่าโทรศัพท์มือถือ แต่เป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณูปโภคที่บ้านแทน แต่ไม่ถือว่าเป็นปัญหามากนัก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการทำงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ เนื่องจาก การประสานงานหลายๆครั้งเป็นงานด้านเอกสาร ซึ่งต้องการเอกสารโดยเร่งด่วนแต่ด้วยข้อจำกัดในการไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่ฝ่ายได้ ส่งผลให้มีความล่าช้าและงานไม่คืบหน้าตามที่วางแผนไว้ ด้านการทำงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสาร เป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ หรือแม้กระทั่งการจัดสรรค่าไฟหรือค่าอินเทอร์เน็ตสำหรับการ *Work from home* ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสาร ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมา เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมา ยังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การการแพร่ระบาดของโควิด-19 และ

สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสาร เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่ห้องประชุม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่นทั้งแง่ของเวลาและสถานที่ และสุดท้ายด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสาร สามารถช่วยลดการใช้ทรัพยากรและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพในระดับที่เหมาะสม กล่าวคือเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง แต่กลับกันด้วยการที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องการเข้ามาปฏิบัติงานฝ่ายตลอด ส่งผลให้ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ร้านอาหารเปิดให้บริการน้อยและไม่สามารถนั่งทานในร้านอาหารได้ จึงต้องสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ซึ่งเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการจัดส่งมากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสาร เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึงเป็นการได้ฝึกฝนและนำทักษะทางดิจิทัลมาใช้ได้อย่างเต็มที่ สำหรับด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านการทำงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสาร คอยช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ แต่อาจมีข้อจำกัดของทางระบบเซิร์ฟเวอร์ของทางองค์กรที่ไม่เสถียรบ้าง แต่ทางองค์กรสามารถแก้ไขได้ในที่สุด เป็นต้น ด้านคุณภาพของงาน ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสาร อาจจะไม่ได้นำผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมายังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารสามารถกระทำได้รวดเร็วกว่า เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง โดยเฉพาะในด้านการติดต่อของห้องประชุม กล่าวคือไม่ต้องขอจองห้องประชุม สามารถประชุมผ่านโปรแกรม *Microsoft Team* ได้เลย อีกทั้ง ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสาร โดยส่วนตัวผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าจะไม่ได้มีผลกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากนัก เรื่องค่าใช้จ่ายในการประสานงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ กล่าวคือ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้ดี การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทำให้สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่นมากขึ้น แต่บางครั้งการสื่อสารอาจคลาดเคลื่อนบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ใช่ประเด็นที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่คาดหวัง ด้านการทำงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ เวลาพบเจอปัญหาทางเทคนิคทางฝ่ายสามารถติดต่อฝ่าย IT ให้เข้ามา Remote แก้ไขได้ตลอด ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมาอย่างชัดเจน เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมา ยังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และสุดท้าย ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารส่งผลให้เป็นการใช้ทรัพยากรที่มากขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค อย่างค่าน้ำประปา ค่าไฟ และค่าอินเทอร์เน็ต”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสนับสนุนให้ตนเองได้รับตัวเพื่อรับมือกับการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ได้นำทักษะทางดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น สำหรับในด้านการงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ หรือแม้กระทั่งการจัดสรรค่าสาธารณูปโภคหรือค่าอินเทอร์เน็ตสำหรับการ *Work from home* ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมา เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมา ยังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ถึงแม้จะมีข้อผิดพลาดในการสื่อสารบ้างแต่อยู่ในอัตราส่วนที่น้อยมาก ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เนื่องจากการติดต่อประสานงานสามารถกระทำได้อย่างยืดหยุ่น สามารถติดต่อบุคลากรทั้งที่เป็นรายบุคคลและรายกลุ่มได้ทันที

ทั้งนี้ในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารสนับสนุนการลดใช้ทรัพยากร และยังสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางในแต่ละเดือน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างดี เป็นการสนับสนุนให้ได้นำทักษะทางดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน แต่บางครั้งยังในเรื่องของข้อจำกัดในด้านการขาดปฏิสัมพันธ์ไป สำหรับในด้านการงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมต่างๆ สำหรับการ *Work from home* ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมา เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมายังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ถึงแม้จะมีข้อผิดพลาดในการสื่อสารบ้างแต่อยู่ในอัตราส่วนที่น้อยมาก ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากใน 1 วันจะมีการประชุมอย่างน้อย 2-3 ครั้ง และหลายๆครั้งเป็นการประชุมหลังเลิกงาน ซึ่งเป็นการลดเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน ทั้งนี้ในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารสนับสนุนการลดใช้ทรัพยากรและยังสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง แต่กลับกันเป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายแบบค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ฝ่ายงานให้การสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ สำหรับในด้านการงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะการจัดสรรทรัพยากรอย่างอุปกรณ์การสื่อสาร หรือโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมา เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมายังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจาก

ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบางครั้งผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องการเอกสารที่สำคัญที่ทางองค์กรไม่อนุญาตให้นำกลับบ้าน ส่งผลให้ต้องเสียเวลารอ ส่งผลให้งานที่วางแผนไว้มีความล่าช้าลง ทั้งนี้ในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารสนับสนุนการลดใช้ทรัพยากรและยังสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง แต่กลับกันเป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายแบบค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการงานเต็มศักยภาพ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ฝ่ายงานให้การสนับสนุนและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานแบบออนไลน์สำหรับในด้านการงานเต็มเวลา การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะการจัดสรรทรัพยากรอย่างอุปกรณ์การสื่อสารหรือโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น ด้านคุณภาพของงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ที่ออกมา เนื่องจากผลลัพธ์ที่ออกมายังคงมีความถูกต้องไม่ต่างจากช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเป็นการลดเวลาในการตามตัวบุคลากร สามารถติดต่อสื่อสารได้ทันที เนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิดส่งผลให้บุคลากรอยู่กับโทรศัพท์หรือหน้าจอโน้ตบุ๊กมากขึ้น เวลาต้องจัดการประชุมสามารถตามบุคลากรได้ทันที ทั้งนี้ในด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย การประสานงานเชิงการสื่อสารสนับสนุนการลดใช้ทรัพยากรและยังสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้มีคุณภาพมากขึ้น กล่าวคือส่งผลให้ต้องใช้จ่ายอย่างชาญฉลาดมากขึ้น เนื่องจากค่าสาธารณูปโภคสูงขึ้น ถึงแม้จะเป็นการลดในส่วนค่าใช้จ่ายภาคการเดินทางก็ตาม”

2. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างไรในการอำนวยความสะดวกในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในแผนกหรือทีม

2.1 คุณภาพในการประสานงานผ่านเทคโนโลยีช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แตกต่างกันหรือไม่ เช่น ช่วยในการสอนงาน วางแผนงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โปรแกรมและเครื่องมือต่างๆ เช่น Microsoft Teams ทำให้การสื่อสารมีรวดเร็วยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสะดวกสบายขึ้น ก่อนเกิดโรคระบาด การประสานงานส่วนใหญ่จะทำแบบตัวต่อตัวผ่านทางอีเมล ซึ่งอาจใช้เวลานานและวุ่นวาย อย่างไรก็ตาม การใช้การประชุมทางไกล หรือ Video Conference และการสอนงานรูปแบบออนไลน์สามารถกระทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถแบ่งปันข้อมูลและสนทนาแบบเรียลไทม์ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบสัมภาษณ์บางส่วนมีความเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีในการสอนงาน อาจมีข้อจำกัดด้านการวัดว่าผู้ถูกสอนเข้าใจเนื้อหาของงานอย่างถ่องแท้หรือไม่ ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การประชุมผ่านวิดีโอถือว่าเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากสามารถสื่อสารกันได้อย่างทันท่วงทีแต่อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าการประชุมผ่านวิดีโอมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการประชุมแบบเห็นหน้ากัน เนื่องจากขาดปฏิสัมพันธ์ ไม่ทราบความรู้สึกของอีกฝ่าย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โปรแกรมและเครื่องมือต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานสะดวกและยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น Microsoft Teams ซึ่งช่วยให้การประสานงานการประชุมงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรสามารถแบ่งปันข้อมูล หรือนำเสนอข้อมูลขึ้นหน้าจอได้แบบเรียลไทม์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “มีความแตกต่างระหว่างการประสานงานผ่านเทคโนโลยีของช่วงก่อนและช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 กล่าวคือ ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานส่วนใหญ่ดำเนินการแบบตัวต่อตัวหรือทางอีเมล อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเน้นไปที่ช่องทางที่เป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น โดยใช้โปรแกรมต่างๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น การวางแผนงานและสอนงานบุคลากรใหม่กระทำได้สะดวกขึ้นเช่นกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานส่วนใหญ่เป็นแบบตัวต่อตัว ซึ่งหากมีบุคลากรจำนวนมาก บางครั้งเกิดความวุ่นวาย อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสารปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ด้วยการใช้โปรแกรมอย่าง Microsoft Teams ที่รองรับการสื่อสารที่สมบูรณ์ สิ่งนี้ทำให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้สามารถแบ่งปันข้อมูลและอภิปรายได้แบบเรียลไทม์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานโดยผ่านเครื่องมือดิจิทัลเป็นการส่งเสริมให้การทำงานมีความราบรื่นและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สำหรับการสอนงานผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสอนงานผ่านการสอนแบบตัวต่อตัวมีประสิทธิภาพมากกว่า เพราะสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 เทคโนโลยีได้เข้ามาช่วยในการประสานงานภายในฝ่ายงาน อำนวยความสะดวกในการวางแผนงานและการประชุมผ่านโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานส่วนใหญ่เป็นแบบตัวต่อตัว หรือมีการใช้ Line เป็นบางครั้ง อย่างไรก็ตาม ด้วยการเปลี่ยนไปปฏิบัติงานรูปแบบทางไกล การประสานงานจึงต้องอาศัยช่องทางออนไลน์ผ่านเครื่องมือดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “คุณภาพของการประสานงานผ่านเทคโนโลยีดีขึ้นอย่างมาก ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางองค์กรและฝ่ายงานนำเทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานงานระยะไกลและสามารถช่วยให้การสื่อสารเป็นแบบเรียลไทม์ แบ่งปันข้อมูล และติดตามงานได้ง่ายขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานโดยผ่านเครื่องมือออนไลน์เป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สำหรับการสอนงานผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสอนงานผ่านการสอนแบบตัวต่อตัวมีประสิทธิภาพมากกว่า เนื่องจากสามารถติดตามบุคลากรนั้นๆ ได้ทันทีว่าเข้าใจเนื้อหาได้ถูกต้องระดับใด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “ช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 เทคโนโลยีและดิจิทัลได้เข้ามาช่วยในการประสานงานภายในฝ่ายงาน อำนวยความสะดวกในการวางแผนงานและการประชุม การสอนงานผ่านโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ อย่าง Microsoft Teams และ Line”

2.2 มีข้อจำกัดหรือความเสถียรในการประสานงาน Work from home ด้านอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์สื่อสารหรือไม่ ถ้ามีท่านพบเจอข้อจำกัดใดและท่านแก้ไขปัญหาอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีเมื่อทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from home การมีค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตที่สูงเป็นสิ่งปกติทั่วไป ทางองค์กรเข้ามาช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เป็นจำนวนเงินที่เหมาะสม แต่บางครั้งอาจเกิดปัญหาเล็กน้อย อย่างการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอาจไม่เสถียรบ้างเป็นบางครั้ง ซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ได้แก่การติดต่อเข้าไปหาผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพียงพอสำหรับการประชุมออนไลน์ ถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตจะสูงแต่ทางองค์กรก็ช่วยแบ่งเบาภาระนี้ได้”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “ไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพียงพอสำหรับการประชุมออนไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้านอยู่บ้าง เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตบางครั้งขาดความเสถียร ส่งผลให้การประชุมมีบางช่วงที่สัญญาณมีอาการขาดๆหายๆ วิธีแก้ไขคือติดต่อเพิ่มระดับความเร็วของอินเทอร์เน็ต”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพียงพอสำหรับการประชุมออนไลน์ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าถึงแม้จะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านดังกล่าว แต่เป็นการประหยัดค่าเดินทางได้เช่นเดียวกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “มีบางครั้งที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความไม่เสถียรและถือว่าเป็นการรบกวนการประสานงานและการประชุมทางไกล เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ทางผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้ติดต่อผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “มีข้อจำกัดในการประสานงานจากที่บ้าน โดยเฉพาะเรื่องความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณอยู่คนละชั้น ทำให้บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ส่งผลให้การประชุมทางไกลขาดความต่อเนื่อง ทางออกหนึ่งคือใช้โทรศัพท์มือถือเป็นฮอตสปอตแทนการใช้อุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรและปรับปรุงความต่อเนื่องของการประชุมทางไกล”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้านอยู่บ้าง เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตบางครั้งขาดความเสถียร ส่งผลให้การประชุมมีบางช่วงที่สัญญาณมีอาการขาดๆหายๆ วิธีแก้ไขคือติดต่อเพิ่มระดับความเร็วของอินเทอร์เน็ต”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพียงพอสำหรับการประชุมออนไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้านอยู่บางครั้ง เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตบางครั้งขาดความเสถียร ส่งผลให้การประชุมมีบางช่วงที่สัญญาณมีอาการขาดๆหายๆ วิธีแก้ไขคือติดต่อผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อขอรับการแก้ไขปัญหา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “มีบางครั้งที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความไม่เสถียร ส่งผลให้การประชุมทางไกลมีความไม่ต่อเนื่องและไม่ราบรื่น ทางผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จึงแก้ไขปัญหาด้วยการติดต่อผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว”

3. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานของท่านมีการประชุมระดับแผนกหรือทีมด้วยรูปแบบออนไลน์ตามกำหนดเวลาเป็นประจำเพื่อหารือเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร

3.1 ท่านคิดว่า การ Video Conference ส่งผลให้เวลาการปฏิบัติงานยาวนานขึ้นหรือไม่ และโดยส่วนตัวท่านคิดว่า การ Video Conference ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแค่ไหน

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การ Video Conference ส่งผลกับการปฏิบัติงานทั้งทางบวกและทางลบ ในด้านหนึ่ง ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันและการสื่อสารมีความสะดวกและยืดหยุ่นมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การ Video Conference อาจใช้เวลานานขึ้น และบางครั้งเป็นการบดบังการนำเวลาในแต่ละวันไปปฏิบัติงานประจำ ซึ่งหลายครั้งบางประชุมไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง แต่ยังคงเข้าร่วม ส่งผลให้เวลาการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น จนอาจนำไปสู่การบดบังเวลาส่วนตัวในชีวิต เป็นต้น ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การปฏิบัติงานใช้เวลานานขึ้น เนื่องจากต้องเข้าร่วมการประชุมหลายชั่วโมงใน 1 วัน ซึ่งเป็นการไปบดบังเวลาสำหรับงานประจำหรืองานเร่งด่วนและอาจทำให้การกลับบ้านล่าช้าได้ อย่างไรก็ตาม การ Video Conference ก็นำมาซึ่งความสะดวกสบายเช่นเดียวกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “เทคโนโลยีการประชุม *Video Conference* ผ่าน *Microsoft Teams* ทำให้การประสานงานและการประชุมงานมีความสะดวก รวดเร็ว และยืดหยุ่นมากขึ้น ลดข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและไม่มีปัญหาในการประสานงานจากที่บ้าน อย่างไรก็ตามการประชุม *Video Conference* มีค่าใช้จ่ายสูง แต่ทางองค์การช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ต แต่ทว่า การประชุม *Video Conference* ทำให้ใช้เวลาการปฏิบัติงานมีความยาวนานขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาประชุมนานหลายชั่วโมง รวมถึงการประชุมที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทำให้บดบังเวลาในการปฏิบัติงานประจำหรืองานเร่งด่วน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “การประชุม *Video Conference* ส่งผลให้ใช้เวลาดำเนินการนานขึ้น การประชุมอาจมีความยืดหยุ่น และการสนทนาบางอย่างอาจไม่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ แต่ก็ยังต้องเข้าร่วมการประชุม สิ่งนี้สามารถนำไปสู่การสูญเสียเวลาและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การประชุมเรื่องงานอาจใช้เวลานานขึ้นและนำไปสู่ความเหนื่อยล้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเกิดขึ้นหลังเวลาปฏิบัติงานปกติ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่คิดว่าการประชุม *Video Conference* ทำให้ชั่วโมงการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น อันที่จริง เชื่อว่ามันสามารถช่วยให้การประชุมมีความกระชับมากขึ้น เนื่องจากแต่ละคนนำเสนอเฉพาะประเด็นสำคัญเท่านั้น ส่งผลให้การประชุมมีความยาวนานน้อยลงและสามารถนำเวลาไปจัดสรรเวลาส่วนตัวได้คล่องตัวขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การ *Video Conference* ทำให้ชั่วโมงการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการประชุมดำเนินไปเกินเวลา สิ่งนี้อาจทำให้มีเวลาน้อยลงสำหรับงานประจำและกิจกรรมส่วนตัว แต่ปฏิเสธไม่ได้ในแง่ของความความสะดวกสบายในการเข้าร่วมโปรแกรมได้ง่าย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “การประชุม *Video Conference* ส่งผลให้มีชั่วโมงการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตั้งค่าและจัดการการประชุม นอกจากนี้ บางครั้งการประชุมจะจัดขึ้นในวันหยุด ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาว่างส่วนตัวไป”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “การประชุม Video Conference มีข้อดีคือสามารถเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้ง่าย สามารถเรียกได้ทันที กล่าวคือมีข้อดีในแง่ของความสะดวกรวดเร็ว แต่ทางกลับกัน การประชุมดังกล่าวมีปริมาณที่ถืออย่างมากในแต่ละวัน ส่งผลให้มีชั่วโมงการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น รงมทั้งการประชุมสามารถครอบคลุมทั้งหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถปฏิเสธการเข้าร่วมได้หากไม่มีงานเร่งด่วนที่เกี่ยวข้อง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “เทคโนโลยีการประชุม Video Conference ผ่าน Microsoft Teams ทำให้การประสานงานและการประชุมงานมีความสะดวกรวดเร็ว และยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ปริมาณมองว่ามีความถี่เกินไปหน่อย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “การปฏิบัติงานในแต่ละวันใช้เวลายาวนานขึ้น เนื่องจากต้องเข้าร่วมการประชุม 2-3 ครั้งใน 1 วัน ซึ่งเป็นการไปบดบังเวลาสำหรับงานประจำ อย่างไรก็ตาม การ Video Conference ก็นำมาซึ่งความสะดวกสบายและความรวดเร็วเช่นเดียวกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าการประชุม Video Conference ทำให้ชั่วโมงการปฏิบัติงานสั้นลง เนื่องจากสามารถประชุมงานได้ทันทีตามที่ตามกำหนดการ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปห้องประชุม มีความยืดหยุ่นในเรื่องของสถานที่และเวลา”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

4. แนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

4.1 จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของท่านในฝ่ายงานที่ผ่านมา ท่านคิดว่าทางฝ่ายงานมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือไม่ และอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การสื่อสารและการประสานงานในฝ่ายงานมีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นร่วมกันว่าแนวโน้มของการ

ประสานงานเชิงการสื่อสารที่จะดำเนินการต่อในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะยังคงอยู่ในรูปแบบไฮบริด (Hybrid) กล่าวคือมีทั้งการประสานงานเชิงการสื่อสารทั้งที่เป็นรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ ซึ่งการประชุมทางไกลอาจสงวนไว้สำหรับการประชุมเร่งด่วน หากไม่เร่งด่วนมีแนวโน้มว่าจะกลับมาสู่การประชุมในห้องประชุมเฉกเช่นเดียวกับช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในขณะที่การมอบหมายงาน การสอนงานจะสามารถกลับมาสู่รูปแบบออฟไลน์ที่เป็นแบบสื่อสารกันแบบตัวต่อตัวได้ ซึ่งได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่มีความเป็นไปได้สูงในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 การปฏิบัติงานและการประสานงานจะยังคงอยู่ในรูปแบบไฮบริดระหว่างออฟไลน์และออนไลน์ เพียงแต่จะลดสัดส่วนที่เป็นออนไลน์ลง แล้วกลับมาสู่รูปแบบออฟไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องของการประชุมทางไกลที่น่าจะลดความถี่ลง เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องประชุมทางไกลในสถานการณ์ที่เริ่มกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “หลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 องค์กรและฝ่ายงานอาจมีการปรับให้เน้นความสำคัญของการประสานงานทั้งที่เป็นรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ให้อยู่ในระดับที่เท่าเทียมและเหมาะสมมากขึ้น โดยอาจจะกำหนดสัดส่วนรูปแบบออนไลน์ไว้ที่ร้อยละ 70 และร้อยละ 30 สำหรับรูปแบบออฟไลน์ แต่ทั้งหมดขึ้นอยู่กับนโยบายหลักขององค์กรใหญ่อย่าง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “มีความเป็นไปได้สูงในช่วงหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานจะยังคงปฏิบัติงานในโหมดไฮบริด ซึ่งรวมรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์เข้าด้วยกัน การมอบหมายงาน การสอนงาน การวางแผนงานจะกลับมาสู่รูปแบบออฟไลน์มากขึ้นรวมทั้งในด้านการประชุม มีแนวโน้มที่จะลดการประชุมทางไกลลง กลับมาเป็นการประชุมในห้องประชุม ซึ่งอาจต้องใช้เวลาประมาณ 6 เดือนนับจากนี้เพื่อดู บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการประสานงานด้านการสื่อสารอย่างไรให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการบุคลากร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “รูปแบบการประสานงานด้านการสื่อสารช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบ

ออฟไลน์และออนไลน์ แต่การประชุมอาจไม่จำเป็นต้องใช้การประชุมทางไกลมากเท่ากับช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากบุคลากรแทบทั้งหมดสามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่ฝ่ายงานได้”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การปฏิบัติงานและการประสานงานมีแนวโน้มที่จะใช้แนวทางแบบผสมผสานหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งหมายถึงการผสมผสานระหว่างการสื่อสารทางกายภาพและทางออนไลน์ โดยอาจจะมีการอนุญาตบุคลากรให้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานเป็นเวลา 3 วันและปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นเวลา 2 วัน สำหรับการประชุมทางไกลสงวนไว้สำหรับการประชุมเร่งด่วนที่ต้องการผลในทันที”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ภายในฝ่ายงานมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการประสานงาน การสื่อสารแบบผสมผสาน โดยมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ผสมกัน ซึ่งการประชุมทางไกลยังคงใช้ในการประชุมที่มีความเร่งด่วน แต่คงไม่มีปริมาณหรือความถี่เท่ากับในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “มีความเป็นไปได้สูงที่การปฏิบัติงานและการประสานงานจะยังคงอยู่ในรูปแบบผสมผสาน หรือ Hybrid ระหว่างรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ ทั้งนี้รูปแบบการประสานงานมีแนวโน้มว่าจะมีการปรับลดจากรูปแบบออนไลน์มาสู่รูปแบบออฟไลน์มากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “ภายในฝ่ายงานมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการประสานงาน การสื่อสารแบบผสมผสาน โดยมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ผสมกัน แต่การสอนงาน การวางแผนงานน่าจะสามารถรับมาเป็นรูปแบบออฟไลน์ได้ทั้งหมด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “หลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 องค์กรและฝ่ายงานอาจมีการออกนโยบายการประสานงานให้มีทั้งที่เป็นรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ แต่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น โดยอาจจะกำหนดสัดส่วนรูปแบบออนไลน์ไว้ที่ร้อยละ 40 และร้อยละ 60 สำหรับรูปแบบออฟไลน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่องค์กรนี้กว่า 20 ปี ทางองค์กรมีแนวโน้มที่จะรักษานโยบายการปฏิบัติงานแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ แต่การประชุมในฝ่ายงาน ต้องดูสถานการณ์อีกครั้ง แต่มีแนวโน้มที่จะปรับให้การประชุมทางไกลลดลง เหลือเพียงการประชุมทางไกลกับประเด็นเร่งด่วนเท่านั้น”

4.2 สำหรับตัวท่านเอง ท่านมีความคิดเห็นว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรมีลักษณะอย่างไร และเพราะอะไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนมากมีความคิดเห็นว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารหลังจากช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรเป็นแบบผสมผสาน หรือ Hybrid เนื่องจากบุคลากรมีความคุ้นเคยกับรูปแบบดังกล่าวแล้ว รวมถึงเป็นการตอบสนองความต้องการด้านความรวดเร็วและสะดวกสบายด้วย เพียงแต่ในด้านการประชุมทางไกลควรลดมาใช้กับการประชุมที่เร่งด่วนและต้องการการตัดสินใจในทันที แต่ถ้าหากเป็นการประชุมทั่วไป การติดตามการดำเนินงานควรกลับมาใช้การประชุมรูปแบบออนไลน์แทน แต่การสอนงาน ควรต้องกลับมาสู่รูปแบบออฟไลน์ที่สามารถสื่อสารแบบตัวต่อตัวได้ เนื่องจากการสอนงานรูปแบบออนไลน์เป็นการลดประสิทธิภาพในการสอนลง ได้จากบทสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารหลังจากช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรเป็นแบบผสมผสาน โดยที่การประชุมทางไกลควรใช้แค่ในสถานการณ์เร่งด่วน และจำเป็นเท่านั้น ส่วนการประชุมที่ต้องการความเข้าใจร่วมกันหรือมีผู้บริหารเข้าร่วมรับฟังควรจัดในห้องประชุม เนื่องจากการประชุมทางไกลอาจนำไปสู่ความเข้าใจที่แตกต่างกันในข้อมูลที่ได้รับ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรเป็นแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยควรมีอัตราส่วนที่ 70 ต่อ 30 สำหรับการประสานงานออฟไลน์และออนไลน์ตามลำดับ รวมถึงการประชุมงานทางไกลควรใช้กับการประชุมในสถานการณ์ที่เร่งด่วนเท่านั้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “การประสานงานในฝ่ายงานหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรเป็นแบบผสมผสาน สำหรับด้านรูปแบบการประชุมควรขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หากการประชุมเกี่ยวข้องกับการวางแผนภายในแผนก ก็ควรจัดแบบออฟไลน์โดยสมบูรณ์ ทั้งนี้ฝ่ายงานควรมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและกำหนดบุคลากรที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้เนื่องจากเหตุผลอันสมควรหรือมีข้อจำกัดให้ชัดเจน มิฉะนั้นบุคลากรบางคนอาจใช้สถานการณ์เหล่านี้เพื่อเข้าร่วมการ

ประชุมออนไลน์แทน ประเด็นบางอย่างจำเป็นต้องมีการประชุมแบบเห็นหน้าและทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุศักยภาพสูงสุด ในทางกลับกัน หากการประชุมเป็นเรื่องทั่วไปและเกี่ยวข้องกับ การวางแผนในระดับที่มีขนาดเล็ก ก็สามารถดำเนินการทางออนไลน์ได้เพื่อให้ติดตามได้ง่ายและ ตัดสินใจได้รวดเร็ว”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การ ประสานงานควรอยู่ในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ผสมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และ นโยบายขององค์กร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ช่วงหลักจากที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 วิธีการ ประสานงานแบบผสมผสานเป็นสิ่งจำเป็นในการปรับตัวที่ยั่งยืนเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น การประสานงานแบบผสมผสานช่วยให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกัน ก็มั่นใจได้ว่าการประชุมและการมอบหมายงานที่สำคัญยังคงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ทางฝ่ายงานควรนำรูปแบบการประสานงานการสื่อสาร แบบผสมผสานระหว่างรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์มาใช้ต่อเนื่องในช่วงหลังการเกิดสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามหลัก สากล”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “การประสานงานด้านการสื่อสารในฝ่ายงานควรใช้รูปแบบ ผสมผสานที่ผสมผสานทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ สถานการณ์ในปัจจุบันทำให้แต่ละคนต้อง ปรับตัวให้เข้ากับวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นบรรทัดฐานใหม่ ทางผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าการ ประสานงานออนไลน์มีข้อดี เช่น ความสะดวกและรวดเร็ว โมเดลไฮบริดจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าจะ สามารถทำงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะเดียวกันก็ให้ความยืดหยุ่นและ ความสามารถในการปรับตัวเมื่อเผชิญกับความท้าทายในอนาคต”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “การประสานงานเชิงการสื่อสารหลังจากช่วงการเกิด สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรเป็นแบบผสมผสาน หรือ Hybrid โดยที่แต่ละรูปแบบ มีสัดส่วนที่เหมาะสม สำหรับการประชุมทางไกลควรใช้แค่ในสถานการณ์เร่งด่วน และจำเป็นเท่านั้น ส่วนการประชุมทั่วไปควรจัดในห้องประชุม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานควรอยู่ในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ผสมกัน เรื่องของสัดส่วนคงต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อที่ว่าหากมีการปรับสัดส่วนจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความต้องการของบุคลากรแต่ละคนอย่างไร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นทางฝ่ายงานจะยังคงนโยบายการประสานงานรูปแบบผสมผสานต่อไป แต่สำหรับรายละเอียดขึ้นกับนโยบายหลักขององค์กรอีกครั้ง”

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการสำรวจเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีบุคลากรได้ร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน โดยทุกคนได้ตอบแบบสอบถาม 4 ส่วนหลัก และสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งบุคลากรแต่ละท่านได้ตอบแบบสอบถามและสามารถวิเคราะห์และสรุปผลรายละเอียดในแต่ละส่วน ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	52.0
หญิง	22	44.0
เพศ LGBTQ+	2	4.0
รวม	50	100.0
2. ช่วงอายุ		
21 – 30 ปี	10	20.0
31 – 40 ปี	24	48.0
41 – 50 ปี	10	20.0
51 ปี ขึ้นไป	6	12.0
รวม	50	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	26	52.0
ระดับปริญญาโท	23	46.0
ระดับปริญญาเอก	1	2.0
รวม	50	100.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร		

น้อยกว่า 1 ปี	1	2.0
1 – 3 ปี	13	26.0
4 – 7 ปี	19	38.0
8 ปีขึ้นไป	17	34.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 2 เป็นการแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) ของ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดย่อยๆ ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และสุดท้ายเป็นเพศ LGBTQ+ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือมีช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และสุดท้ายมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 4 – 7 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ 8 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 1 – 3 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

รูปแบบการประสานงาน เชิงการสื่อสารในฝ่ายงาน	ช่วงก่อนการเกิดโควิด-19			ช่วงการเกิดโควิด-19		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีทั้งที่เป็นรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ควบคู่กันไป	3.36	0.94	มาก	3.92	0.60	มาก
2. ในฝ่ายงานของท่านให้ความสำคัญกับการประสานงานเชิงการสื่อสารในลักษณะที่เป็น การสอนงาน การวางแผนงาน การประชุมงาน และการมอบหมายงานในปริมาณอัตราส่วนที่เท่าๆ กัน	3.96	0.67	มาก	3.86	0.64	มาก
3. รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีวิธีการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Face to face)	4.22	0.42	มากที่สุด	2.62	0.67	ปานกลาง
4. รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีวิธีการสื่อสาร	2.78	0.71	ปานกลาง	4.50	0.51	มากที่สุด

ผ่านรูปแบบทางไกลผ่านโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ						
5. ในการประสานงานในฝ่ายงานของท่าน ด้านการสื่อสารมีความถูกต้องและมีความเป็นระบบระเบียบ	4.04	0.45	มาก	3.90	0.42	มาก
6. การประสานงานผ่านการประชุมทางไกล หรือ Video Conference ในฝ่ายงานของท่าน มีความถี่ในระดับที่มาก	2.60	0.73	น้อย	4.32	0.51	มากที่สุด
7. การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านกระทำผ่านรูปแบบออฟไลน์ คือการนัดพูดคุยมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวที่ห้องประชุม หรือที่โต๊ะปฏิบัติงาน	3.48	0.61	มาก	2.60	0.86	น้อย
8. การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ คือผ่านอีเมลล์ หรือโปรแกรม Microsoft Team	3.18	0.92	ปานกลาง	4.52	0.54	มากที่สุด
9. การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านมีความถูกต้อง ไม่มี ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล	3.92	0.67	มาก	4.06	0.37	มาก

10. การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านมีความรวดเร็วตรงเวลา	4.18	0.44	มาก	3.88	0.69	มาก
11. การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านไม่มีความคลุมเครือ ไม่มีการทับซ้อนกันของเนื้องาน	3.94	0.55	มาก	3.96	0.70	มาก
12. รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีความสมดุลระหว่างความต้องการของแต่ละบุคคลและทีมกับความต้องการขององค์กร	3.98	0.47	มาก	4.12	0.52	มาก
รวม	3.64	0.63	มาก	3.86	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถอธิบายรายละเอียดเป็นเชิงพรรณนา ได้ดังนี้

1. ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จะพบว่า ข้อคำถาม รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีวิธีการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Face to face) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือข้อคำถาม การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านมีความรวดเร็วตรงเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และข้อคำถาม ในการประสานงานในฝ่ายงานของท่าน ด้านการสื่อสารมีความถูกต้องและมีความเป็นระบบระเบียบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ โดยที่ข้อคำถาม การ

ประสานงานผ่านการประชุมทางไกล หรือ Video Conference ในฝ่ายงานของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดเท่ากับ 2.60

2. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อคำถาม การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ คือผ่านอีเมลล์ หรือโปรแกรม Microsoft Team มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือข้อคำถาม รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีวิธีการสื่อสารผ่านรูปแบบทางไกลผ่านโปรแกรมออนไลน์ต่างๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และข้อคำถาม การประสานงานผ่านการประชุมทางไกล หรือ Video Conference ในฝ่ายงานของท่าน มีความถี่ในระดับที่มาก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ ทั้งนี้ข้อคำถาม การมอบหมายงานในฝ่ายงานของท่านกระทำผ่านรูปแบบออฟไลน์ คือการนัดพูดคุยมอบหมายงานแบบตัวต่อตัวที่ห้องประชุม หรือที่ได้ะปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเช่นกันที่เท่ากับ 2.60

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ภาพรวม)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ลำดับ
ด้านการทำงานเต็มความสามารถ	4.10	0.52	มาก	3
ด้านการทำงานเต็มเวลา	4.11	0.51	มาก	2
ด้านคุณภาพของงาน	4.17	0.62	มาก	1
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.78	0.68	มาก	5
ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย	3.94	0.66	มาก	4
รวม	4.02	0.60	มาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเต็มเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการงานเต็มความสามารถ)

ด้านการงานเต็มความสามารถ	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ	4.00	0.53	มาก	2
2. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่าน สนับสนุนความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.51	มาก	4
3. ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3.96	0.53	มาก	3
4. ท่านได้นำทักษะทางดิจิทัลและได้ฝึกฝนทักษะทางดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	4.50	0.51	มากที่สุด	1
รวม	4.10	0.52	มาก	-

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านการงานเต็มความสามารถ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ท่านได้นำทักษะทางดิจิทัลและได้ฝึกฝนทักษะทางดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือข้อคำถาม ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และข้อคำถาม ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการทำงานเต็มเวลา)

ด้านการทำงานเต็มเวลา	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ลำดับ
1. ท่านได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายงานและมีทรัพยากรที่มีคุณภาพให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	0.63	มาก	2
2. ในฝ่ายงานของท่านมีอุปกรณ์ เทคโนโลยี และโปรแกรมต่างๆที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ	4.20	0.49	มาก	1
3. ในฝ่ายงานของท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่าน	4.06	0.42	มาก	3
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน	4.06	0.51	มาก	3
รวม	4.11	0.51	มาก	-

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านการทำงานเต็มเวลา โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าข้อคำถาม ในฝ่ายงานของท่านมีอุปกรณ์ เทคโนโลยี และโปรแกรมต่างๆที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา คือข้อคำถาม ท่านได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายงานและมีทรัพยากรที่มีคุณภาพให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.12 โดยที่มีข้อคำถาม ในฝ่ายงานของท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่าน และข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ทั้ง 2 ข้อคำถาม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านคุณภาพของงาน)

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ลำดับ
1. การประสานงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่าน ส่งผลให้ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานมีความเป็นเอกภาพ	4.04	0.75	มาก	4
2. ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของท่านในท้ายที่สุด มีความถูกต้อง ไม่มีข้อบกพร่อง หรือหากมียังอยู่ในระดับที่น้อย	4.32	0.59	มากที่สุด	1
3. การสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีประสิทธิภาพ แทบไม่มีชุดข้อมูลที่คลาดเคลื่อน	4.22	0.58	มากที่สุด	2
4. บทบาทและความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องและเหมาะสมกับคุณภาพของงานของท่าน	4.08	0.57	มาก	3
รวม	4.17	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของท่านในท้ายที่สุด มีความถูกต้อง ไม่มีข้อบกพร่อง หรือหากมียังอยู่ใน

ระดับที่น้อย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา คือข้อคำถาม การสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีประสิทธิภาพ แต่ไม่มีชุดข้อมูลที่คลาดเคลื่อน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และข้อคำถาม บทบาทและความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องและเหมาะสมกับคุณภาพของงานของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ โดยที่มีข้อคำถาม การประสานงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่านส่งผลให้ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานมีความเป็นเอกภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่เท่ากับ 4.04

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน)

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและจัดการภาระงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	0.60	มาก	2
2. เครื่องมือและเทคโนโลยีในฝ่ายงานของท่านสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.04	0.60	มาก	1
3. ในการปฏิบัติงานของท่านไม่ได้มีกระบวนการหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพิ่มขึ้นมา	3.36	0.85	มาก	4
4. การปฏิบัติงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่านส่งผลให้มีการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.78	0.65	มาก	3
รวม	3.78	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถาม เครื่องมือและเทคโนโลยีในฝ่ายงานของท่านสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่เท่ากับ 4.04 รองลงมาคือข้อคำถาม ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและจัดการภาระงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และข้อคำถาม การปฏิบัติงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่านส่งผลให้มีการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย)

ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ลำดับ
1. ในการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรที่เป็นของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.71	มาก	2
2. การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	0.64	มาก	3
3. การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านเป็นการสนับสนุนการใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า	3.80	0.64	มาก	3

4. การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านเป็นการกระตุ้นให้ตัวท่านเองใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด	4.22	0.65	มากที่สุด	1
รวม	3.94	0.66	มาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านเป็นการกระตุ้นให้ตัวท่านเองใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือข้อคำถาม ในการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรที่เป็นของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนข้อคำถาม การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อคำถาม การปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านเป็นการสนับสนุนการใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ทั้ง 2 ข้อคำถาม

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ความพึงพอใจต่อการประสานงาน เชิงการสื่อสาร ในฝ่ายงาน	ช่วงก่อนการเกิดโควิด-19			ช่วงการเกิดโควิด-19		
	\bar{X}	S.D.	แปรผล	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสามารถช่วยให้ความพยายามของบุคคลและแผนกสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมของฝ่ายงาน	3.66	0.48	มาก	3.52	0.61	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.72	0.54	มาก	3.98	0.38	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าใจในบทบาท	3.84	0.62	มาก	3.96	0.60	มาก

และความรับผิดชอบในฝ่ายงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ						
4. ท่านมีความพึงพอใจว่าการ ประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่าย งานของท่านสามารถลดความ เข้าใจผิดและความคลาดเคลื่อน ของชุดข้อมูลที่สื่อสารระหว่างกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.86	0.50	มาก	4.12	0.48	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจว่าการ ประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่าย งานของท่านมีความโปร่งใสและ เปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกัน	3.88	0.52	มาก	3.94	0.65	มาก
6. ท่านมีความพึงพอใจว่าการ ประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่าย งานของท่านมีส่วนช่วยให้ท่าน สามารถจัดลำดับความสำคัญและ จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.74	0.44	มาก	3.94	0.55	มาก
7. ท่านมีความพึงพอใจว่าการ ประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่าย งานของท่านมีการสื่อสารที่มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.84	0.55	มาก	4.14	0.57	มาก
8. ท่านมีความพึงพอใจว่าการ ประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่าย งานของท่านมีความยืดหยุ่นและ สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์และความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไป	3.58	0.73	มาก	3.92	0.57	มาก
รวม	3.77	0.55	มาก	3.94	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า

1. ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีความโปร่งใสและเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่เท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ ข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสามารถลดความเข้าใจผิดและความคลาดเคลื่อนของชุดข้อมูลที่สื่อสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบในฝ่ายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีการสื่อสารที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ โดยที่มีข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่เท่ากับ 3.58

2. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีการสื่อสารที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่เท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสามารถลดความเข้าใจผิดและความคลาดเคลื่อนของชุดข้อมูลที่สื่อสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมี

กระบวนการตัดสินใจที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ โดยที่มีข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจว่าการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสามารถช่วยให้ความพยายามของบุคคลและแผนกสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมของฝ่ายงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่เท่ากับ 3.52

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ทั้งช่วงก่อนการเกิดและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถเปรียบเทียบผลได้ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

	จำนวนคน	คะแนนเฉลี่ย	ค่า t	ค่า Sig.
การประสานงานเชิงการสื่อสาร ช่วงก่อนการเกิดโควิด-19	50	3.64	6.586	0.000*
การประสานงานเชิงการสื่อสาร ช่วงการเกิดโควิด-19	50	3.86		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แต่การประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กลับมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ T-Test ระหว่างช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ค่า t เท่ากับ 6.586 รวมถึงมีค่า Sig. ที่ระดับ 0.000 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H_1 และเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

สมมติฐานข้อที่ 2 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานที่เป็นภาพรวมได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ทั้งนี้ การหาความสัมพันธ์ของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทางผู้จัดทำได้แยกประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อสมมติฐานย่อยๆ 5 ข้อ ผ่านเครื่องมือทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ			X ²	ค่า Sig.
			ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานช่วงการเกิดโควิด-19	ปานกลาง	ร้อยละ	1	0	0	32.817	0.004*
		จำนวน	2.0%	0.0%	0.0%		
	มาก	ร้อยละ	0	23	22		
		จำนวน	0.0%	46.0%	44.0%		
	มากที่สุด	ร้อยละ	1	0	3		
		จำนวน	2.0%	0.0%	6.0%		
รวม		ร้อยละ	2	23	25		
		จำนวน	4.0%	46.0%	50.0%		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถ เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ Chi-Square พบว่ามีค่า Sig. ที่ระดับ 0.004 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H₁ และเป็นทางเลือกปฏิเสธ H₀ หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-

19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.2 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา

			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา			X ²	ค่า Sig.
			ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานช่วงการเกิดโควิด-19	ปานกลาง	ร้อยละ	1	0	0	52.800	0.012*
		จำนวน	2.0%	0.0%	0.0%		
	มาก	ร้อยละ	0	30	15		
		จำนวน	0.0%	60.0%	30.0%		

	มากที่สุด	ร้อยละ	0	1	3		
		จำนวน	0.0%	2.0%	6.0%		
	รวม	ร้อยละ	1	31	18		
		จำนวน	2.0%	62.0%	36.0%		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลา เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ Chi-Square พบว่ามีค่า Sig. ที่ระดับ 0.012 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H_1 และเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเต็มเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.3 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน

			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน			X ²	ค่า Sig.
			ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานช่วงการเกิดโควิด-19	ปานกลาง	ร้อยละ	1	0	0	50.711	0.000*
		จำนวน	2.0%	0.0%	0.0%		
	มาก	ร้อยละ	0	21	24		
		จำนวน	0.0%	42.0%	48.0%		
	มากที่สุด	ร้อยละ	0	1	3		
		จำนวน	0.0%	2.0%	6.0%		
รวม		ร้อยละ	1	22	27		
		จำนวน	2.0%	44.0%	54.0%		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ Chi-Square พบว่ามีค่า Sig. ที่ระดับ 0.000 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H₁ และเป็นการปฏิเสธ H₀ หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ด้านความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน			X ²	ค่า Sig.
			ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การประสานงาน เชิงการสื่อสารภายใน ฝ่ายงานช่วงการ เกิดโควิด-19	ปานกลาง	ร้อยละ	1	0	0	50.155	0.036*
		จำนวน	2.0%	0.0%	0.0%		
	มาก	ร้อยละ	0	19	27		
		จำนวน	0.0%	38.0%	54.0%		

	มากที่สุด	ร้อยละ	0	1	2		
		จำนวน	0.0%	2.0%	4.0%		
	รวม	ร้อยละ	1	20	29		
		จำนวน	2.0%	40.0%	58.0%		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ Chi-Square พบว่ามีค่า Sig. ที่ระดับ 0.036 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H_1 และเป็นทางเลือก H_0 หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

H_1 : การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย

			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย				X ²	ค่า Sig.
			น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานช่วงการเกิดโควิด-19	ปานกลาง	ร้อยละ	0	0	1	0	4.524	0.606*
		จำนวน	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%		
	มาก	ร้อยละ	1	3	23	18		
		จำนวน	2.0%	6.0%	46.0%	36.0%		
	มากที่สุด	ร้อยละ	0	1	3	0		
		จำนวน	0.0%	2.0%	6.0%	0.0%		
รวม		ร้อยละ	1	4	27	18		
		จำนวน	2.0%	8.0%	54.0%	36.0%		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ Chi-Square พบว่ามีค่า Sig. ที่ระดับ 0.606 ซึ่งไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H_0 และเป็นการปฏิเสธ H_1 หรือหมายความว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-

19 ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไม่มีความแตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงาน ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ทั้งช่วงก่อนการเกิดและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถเปรียบเทียบผลได้ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงผลความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

	จำนวนคน	คะแนนเฉลี่ย	ค่า t	ค่า Sig.
ความพึงพอใจการประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงก่อนโควิด-19	50	3.77	3.381	0.001*
ความพึงพอใจการประสานงานเชิงการสื่อสารช่วงการเกิดโควิด-19	50	3.94		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แต่ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กลับมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ T-Test ระหว่างช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ค่า t เท่ากับ 3.381 รวมถึงมีค่า Sig. ที่ระดับ 0.001 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่แสดงออกมาเป็นการยืนยัน H_1 และการปฏิเสธ H_0 หรือหมายความว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ช่วงการเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 มี
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19



บทที่ 5

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการวิจัยที่ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งผู้จัดทำได้ใช้แบบทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาอภิปรายผล ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย พร้อมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะทั้งในสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้งฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งการอธิบายได้เป็นส่วนย่อยๆ ดังนี้

การอภิปรายผล

ข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาและทำวิจัยเรื่อง การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้จัดทำได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปรียบเทียบการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า จากการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีหลายปัจจัยที่สามารถอธิบายได้ เช่น ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสาร ได้แก่ การสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงานและการประชุมงานส่วนใหญ่จนสามารถอนุมานได้ว่าเกือบทั้งหมดเป็นการกระทำผ่านรูปแบบออฟไลน์ กล่าวคือเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวเห็นหน้ากัน ไม่ว่าจะที่โต๊ะส่วนตัวหรือห้องประชุม

โดยที่ความเป็นจริงในฝ่ายงานมีการใช้อีเมลในการมอบหมายงานและใช้โปรแกรม Line ในการสื่อสารเป็นบางครั้งอยู่แล้ว แต่ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานได้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับนโยบาย Work from home ขององค์กรและสถานการณ์โลกมากขึ้น โดยมีการปรับให้การประสานงานอยู่ในรูปแบบออนไลน์แทน คือผ่าน โปรแกรม Microsoft Teams กล่าวคือทั้งการสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน (บางครั้ง) และการประชุมงานกระทำผ่านรูปแบบการประชุมทางไกล หรือ Video Conference และผ่าน โปรแกรมออนไลน์ต่างๆ อย่างอีเมล์ และ Line ซึ่งมีความถี่ที่มาก โดยเฉพาะการประชุมทางไกลผ่านโปรแกรม Microsoft Teams ทั้งนี้การนำการประสานงานในรูปแบบออนไลน์ ทางฝ่ายงานหวังเพื่อทำให้การประสานงาน การปฏิบัติงาน การสื่อสารข้อมูลจะมีความสะดวก รวดเร็วและยืดหยุ่นมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์, 2553) ที่ได้กล่าวว่าการประสานงานสามารถกระทำผ่านหลากหลายวิธีและต้องเหมาะสมกับบริบทงาน เช่น การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยี การประสานงานด้วยหนังสือ และ การประสานงานด้วยการพูดคุยตัวต่อตัวด้วยตนเอง รวมถึงยังสอดคล้องกับ ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) ที่ได้กล่าวว่าการประสานงานสามารถกระทำผ่านวิธีการที่เป็นการสื่อสาร การวางแผน และการพัฒนาระบบกระบวนการปฏิบัติงาน และสุดท้ายยังสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (สมิต สัจฉกร, 2551) ที่ได้กล่าวว่าการประสานงานคือการจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรฝ่ายต่างๆสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่เกิดความขัดแย้งหรือมีความซ้ำซ้อนกัน และก่อเกิดการบรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกัน ในท้ายที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เรื่องของความถูกต้อง และผลลัพธ์ยังคงเหมือนเดิมคือสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ร่วมกันเช่นเดิม

2. ความสัมพันธ์ของการติดต่อประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า การประสานงานเชิงการสื่อสารภายในของฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้าน

การทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายปัจจัยที่สามารถอธิบายได้ เช่น ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานเชิงการสื่อสาร ทั้งการสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานมีการปรับตัวสู่รูปแบบที่เป็นออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเน้นที่การใช้เครื่องมือและโปรแกรมที่เป็นออนไลน์ทั้งหมด ในด้านการทำงานเต็มเวลา จะเห็นว่าจากคำตอบทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจะอยู่ในทิศทางเดียวกันคือ การประสานงานเชิงการสื่อสารเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มที่ ประกอบกับบุคลากรได้ฝึกฝนทักษะทางดิจิทัลและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในด้านการทำงานเต็มเวลา ทางฝ่ายงานมีการจัดสรรทรัพยากร เทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสารอย่างครบถ้วนสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ผลลัพธ์ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อบกพร่อง ประกอบกับระบบออนไลน์ได้นำมาซึ่งการปฏิบัติงานร่วมกันที่มีความสะดวก รวดเร็ว และยืดหยุ่นมากขึ้น จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วโดยตรง แต่ในทางกลับกันจากแบบสอบถาม การประสานงานเชิงการสื่อสารไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ซึ่งปัจจัยที่สามารถอธิบายได้ มีความเป็นไปได้สูงว่าถึงแม้การประสานงานเชิงการสื่อสารจะเป็นรูปแบบออนไลน์ที่สามารถกระทำได้อย่างยืดหยุ่นทั้งแง่เวลาและสถานที่ แม้ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทาง แต่ทางตรงกันข้ามกลับเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายที่เป็นค่าสาธารณูปโภค อย่าง ค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับ สมใจ ลักษณ์ (สมใจ ลักษณ์, 2552) ที่ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยที่จะต้องใช้วิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลให้ให้ได้มาก มีคุณภาพที่สุด โดยจะต้องสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย และสิ้นเปลืองเวลาน้อยที่สุด รวมถึงยังมีความสอดคล้องกับ เอลเมอร์ ปีเตอร์สัน และ เอเดเวิร์ด กรอสเวเนอร์ โพลแมน (Peterson & Plowman, 1953) ที่ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องลดต้นทุนให้มากที่สุด คุณภาพสูงสุด และปริมาณงานและเวลาที่ใช้จะต้องมีความเหมาะสมที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิ่งกาญจน์ นาคแก้ว (จุฑามาศ อ้วนแก้ว & กิ่งกาญจน์ นาคแก้ว, 2564) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ปนัดดา กลกลาง (ปนัดดา กลกลาง, 2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่พบว่า การประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาการประสานงานภายในองค์การเป็นรายด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจังหวะเวลาในการประสานงาน ระบบการสื่อสาร และด้านผู้ประสานงาน และสุดท้ายยังมีความสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ชัยวงษา (สุภาภรณ์ ชัยวงษา, 2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุดกรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

คำตอบทั้งจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สูงกว่า ช่วงก่อนการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งมีหลายปัจจัยที่สามารถอธิบายได้ เช่น การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงาน ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการสื่อสารที่มีความรวดเร็ว สะดวก และยืดหยุ่น สามารถลดความเข้าใจผิด และมีการแบ่งปันข้อมูลร่วมกันอย่างเปิดเผยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจมีความรวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วๆไปมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันการประสานงานผ่านรูปแบบออนไลน์ นำมาซึ่งการเพิ่มค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค อย่าง ค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นเดียวกัน แต่ผลกระทบเชิงบวกยังมีมากกว่า ทั้งนี้บุคลากรส่วนมากมีความเห็นว่าการที่องค์กรและฝ่ายงานมีการปรับรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารให้มีความเป็นออนไลน์ เป็นการปรับเพื่อให้เหมาะสมกับทั้งสถานการณ์ของโลกและเหมาะสมกับความต้องการในด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับ เอน ซี มอร์ส (Morse, 1958) ที่กล่าวว่า มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองความต้องการบางส่วนหรือทั้งหมด รวมถึงยังมีความสอดคล้องกับ รัชนง เชื้อแพทย์ (รัชนง เชื้อแพทย์, 2563) ที่อธิบายว่าระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการประสานงานจะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพของการ

สื่อสาร การกระจายความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการประสานงาน เป็นต้น และสุดท้ายยังมีความสอดคล้องกับ ปุริศ ชันธเสมา (ปุริศ ชันธเสมา, 2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษา กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยเฉพาะมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านการห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพ และด้านรายรับและสวัสดิการ ตามลำดับ แต่มีระดับความพึงพอใจต่อด้านสภาพการปฏิบัติงานที่น้อย เนื่องจากจากปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น หรือบางครั้งอุปกรณ์ส่วนตัวไม่เอื้ออำนวยในระดับที่เหมาะสม

4. การเปรียบเทียบจุดเด่นและจุดด้อยของการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ในช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางองค์กรและฝ่ายงานได้มีการปรับปรุงรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ และ โปรแกรมต่างๆ มาเอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถประสานงานได้อย่างยืดหยุ่นทั้งในแง่ของเวลา และสถานที่ โดยที่ยังคงรูปแบบการประสานงานที่เป็นการสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานไว้ เพียงแค่มีการปรับให้มีความเป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น แต่ในทางกลับกัน ผลกระทบในเชิงลบ หรืออาจจะสามารถมองว่าเป็นจุดด้อยมีเช่นเดียวกัน ซึ่งผู้จัดทำสามารถสรุปจุดเด่น และจุดด้อยของรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน โดยอาศัยการวิเคราะห์จากคำตอบทั้งจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ได้ดังนี้

4.1 จุดเด่นของการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ได้แก่

4.1.1 ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ และ โปรแกรมต่างๆ มาปรับใช้ในการประสานงานมากขึ้น บุคลากรภายในฝ่ายจึงต้องมีการปรับตัว และบุคลากรแต่ละคนได้ประยุกต์และพัฒนาการใช้ทักษะด้านดิจิทัลมากขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่รูปแบบการปฏิบัติงานที่จะเป็นบรรทัดฐานใหม่ในอนาคตอย่างยิ่งยั้ง และด้วยจุดเด่นดังกล่าว ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเต็มความสามารถ อยู่ในระดับที่สูง

4.2.1 ภายในฝ่ายงานมีทรัพยากรที่มีคุณภาพและเพียงพอสำหรับการประสานงานและปฏิบัติงานในรูปแบบออนไลน์ ตามนโยบายการ Work from home รวมทั้งภายในฝ่ายงานยังมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างอิสระและโปร่งใส แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของฝ่ายงาน ที่ต้องการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีความสุข และด้วยจุดเด่นดังกล่าว ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเต็มเวลาอยู่ในระดับที่สูง

4.1.3 การสื่อสารภายในฝ่ายงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรแต่ละคนทราบบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน แต่ละคนพร้อมใจปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างเต็มศักยภาพ จนนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพ และด้วยจุดเด่นดังกล่าว ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ยังคงอยู่ในระดับที่สูง ไม่เปลี่ยนแปลง

4.1.4 การนำ เทคโนโลยี เครื่องมือและ โปรแกรมต่างๆ เข้ามาปรับและประยุกต์ใช้กับการประสานงานภายในฝ่ายงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น มีความสะดวกสบายทั้งในแง่ของเวลา และสถานที่ รวมทั้งการประสานงานเชิงการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ยังสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้แบบเรียลไทม์ ส่งผลให้ชุดข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรสามารถจัดลำดับความสำคัญและจัดการปริมาณงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่มากนักน้อย และด้วยจุดเด่นดังกล่าว ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูง

4.2 จุดด้อยของการติดต่อประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงาน ได้แก่

4.2.1 ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทางฝ่ายงานมีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ และ โปรแกรมต่างๆ มาปรับใช้ในการประสานงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะนำมาซึ่งความรวดเร็วและสะดวกสบาย แต่การประสานงานที่เป็นรูปแบบออนไลน์ เป็นการลดทอนด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร กล่าวคือ การสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน หรือการประชุมงานต้องกระทำผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก ซึ่งบุคลากรแต่ละคนสามารถมองเห็นหน้าได้จริง แต่การสัมผัสถึงความรู้สึกและความเข้าใจจากกระทำได้ยาก โดยเฉพาะการสอนงาน กล่าวคือ การสอนงานบางครั้งผู้สอนงานจำเป็นต้องมีการอธิบายและให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้ลองลงมือปฏิบัติจริง ด้วยเหตุที่ต้องปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้การติดตามและให้

คำแนะนำของผู้สอนงานมีข้อจำกัด บุคลากรผู้ที่ได้รับการสอนงานอาจไม่เข้าใจในบางเนื้อหาอย่างครบถ้วน ตามที่ได้คาดหวังไว้

4.2.2 การปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ หรือการปฏิบัติงานตามนโยบาย Work from home ส่งผลกระทบต่อด้านสติในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องกระทำผ่านที่บ้าน มีหลายๆครั้งที่ภายในบ้าน มีสิ่งรบกวนมากมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้สติในการประสานงานและปฏิบัติงาน เช่น มีหลายๆครั้งในขณะที่มีการประชุมทางไกล บุคลากรบางส่วนอาจจะขาดสติ นำเวลาที่ต้องไปประชุม ไปใช้เวลาส่วนตัวแทน เช่น การเล่นเกมที่มีมือถือ การดูโทรทัศน์ไปด้วย ทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลที่ต่อเนื่องและถูกต้องเป็นบางครั้ง แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านการควบคุมสติ ถือว่าเป็นปัจจัยส่วนบุคคล แต่การมีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติที่บ้าน สามารถส่งผลกระทบในเชิงลบได้เช่นกัน

4.2.3 การประชุมทางไกล หรือ Video Conference มีความถี่ที่มากจนเกินไป ใน 1 วัน บุคลากรอาจต้องเข้าร่วมการประชุมทางไกลถึง 3-4 ครั้ง และแต่ละครั้งการประชุมใช้เวลาที่ค่อนข้างยาวนาน ประกอบกับบางการประชุมอาจไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบของบุคลากรคนนั้นเลย ส่งผลให้เป็นการไปบดบังเวลาการปฏิบัติงานประจำ และท้ายที่สุดยังส่งผลกระทบต่อการจัดสรรเวลาการใช้ชีวิตส่วนตัวด้วย

4.2.4 การประสานงาน และการปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ ถึงแม้จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทางลง ใน 1 วันบุคลากรไม่จำเป็นต้องเสียทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาที่ฝ่ายงาน แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ เป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านอื่นๆแทน โดยเฉพาะด้านค่าสาธารณูปโภค อย่าง ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าอินเทอร์เน็ต ซึ่งค่าใช้จ่ายค่าอินเทอร์เน็ตของแต่ละบุคลากรอาจไม่เท่ากัน กล่าวคือ ระดับความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรบางคน อาจจะต่ำจนไม่สามารถปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องได้ จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มระดับความเร็วของอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการไปเพิ่มค่าใช้จ่ายรายเดือนอีกด้วย ทั้งนี้ ถึงแม้ทางองค์กรจะมีนโยบายช่วยสนับสนุนในด้านค่าสาธารณูปโภคเป็นบางครั้ง แต่ยังคงไม่เพียงพอสำหรับบุคลากรบางคน ด้วยจุดด้อยดังกล่าว ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนก เชื้อแพทย์ (รัชนก เชื้อแพทย์, 2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษา พบว่า การสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ทักษะและทรัพยากร

ทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามสถานการณ์ได้อีกด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับ รัชต สนิท (รัชต สนิท, 2564) ที่ได้อธิบายถึงข้อดีของการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home ไว้ว่า เป็นการสร้างความพึงพอใจกับงานมากขึ้น รวมถึงเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทาง และสุดท้ายยังสอดคล้องกับ วิชา ชาญอุตสาหะ (วิชา ชาญอุตสาหะ, ม.ป.ป.) ที่ได้อธิบายถึงสิ่งที่ควรระวังในการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home ไว้ว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work from home อาจนำไปสู่ความเครียดสะสมเนื่องจากใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากเกินไป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้จัดทำขอเสนอแนะข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงสถานการณ์ปัจจุบันที่ยังคงดำเนินอยู่ภายใต้สถานการณ์การเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งรายละเอียด มีดังนี้

1.1 จากที่ทางองค์กรและฝ่ายงานได้มีการกำหนดให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานรูปแบบผสมทั้งการมาปฏิบัติงานที่ฝ่ายงาน และการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์ ตามนโยบาย Work from home ที่มีการกำหนดไว้ว่า สัดส่วนการปฏิบัติงาน 2 รูปแบบ คือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายงาน 3 วัน และการปฏิบัติงานผ่านรูปแบบออนไลน์ 2 วัน ทางผู้จัดทำมีความเห็นว่าควรยังคงต้องใช้นโยบายรูปแบบดังกล่าวไปอีกอย่างน้อย 2-3 เดือนนับจากนี้ ถึงแม้องค์การอนามัยโลก หรือ WHO ได้ประกาศยุติภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของโควิด-19 (ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2566) (WHO, 2023) แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงมีอยู่ โดยเฉพาะสถานการณ์ในประเทศไทย อ้างอิงจากรายงานของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ช่วงเดือนธันวาคม ที่ยังคงมีสถิติผู้ป่วยใหม่กว่า 500 คนต่อวัน (Hfocus, 2565) ด้วยเหตุผลดังกล่าว เพื่อเป็นการป้องกันอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานจึงควรยังคงไว้ซึ่งนโยบายเดิม แต่หากสถานการณ์หลังจาก 2-3 เดือน อัตราการแพร่ระบาดของโควิด-19 ลดลงจนอยู่ในระดับที่ต่ำมากๆ

และมีความคงที่ ทางองค์กรและฝ่ายงานอาจจะพิจารณาปรับนโยบายการ Work from home ให้มีการปรับสัดส่วนที่เหมาะสมอีกครั้ง

1.2 รายละเอียดย่อยของการประสานงานเชิงการสื่อสารทั้งการสอนงาน การวางแผนงาน การมอบหมายงาน และการประชุมงานควรต้องมีการปรับเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น กล่าวคือ เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบัน การแพร่ระบาดของโควิด-19 อยู่ในระดับที่ต่ำลงอย่างมาก การประสานงานบางอย่างอาจไม่มีความจำเป็นที่จะต้องกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ทางฝ่ายงานสามารถปรับรายละเอียดของการประสานงานบางอย่างให้กลับมาสู่ความเป็นออฟไลน์ได้มากขึ้น ที่สามารถสื่อสารกันได้แบบตัวต่อตัว เช่น การสอนงาน ที่ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ต้องกระทำผ่านรูปแบบออนไลน์ ซึ่งถึงแม้จะมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว แต่ทางกลับกัน นำมาซึ่งข้อจำกัดในการติดตามผลการสอนและความเข้าใจในเนื้อหาของผู้ที่ได้รับการสอน ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอัตราการแพร่ระบาดลดลงอย่างมาก การสอนงานจึงควรกลับไปสู่รูปแบบออฟไลน์ที่มากขึ้นอีกทั้งในกรณีการประชุมงาน จากเดิมที่มีความถี่อย่างมาก ที่ใน 1 วัน บุคลากรต้องมีการประชุมทางไกล 3-4 ครั้ง และบุคลากรต้องเข้าร่วมการประชุมถึงแม้การประชุมนั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานความรับผิดชอบของตนเอง จนส่งผลให้บุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานตนเองได้ลดน้อยลงตามมา ดังนั้น ทางฝ่ายงานควรปรับลดอัตราส่วนการประชุมทางไกล หรือ Video Conference ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น ซึ่งอาจจะมีการปรับลดให้สัดส่วนการประชุมที่เป็นทางไกลเหลือแค่ 1-2 ครั้งต่อวัน และการประชุมควรจะต้องเป็นการประชุมที่มีความเร่งด่วนและสำคัญต่อการตัดสินใจจริงๆ รวมทั้งควรกำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประชุมนั้นๆ เข้าร่วม ไม่ใช่กำหนดบุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้องจริงๆ เข้าร่วม เพื่อไม่ให้เป็นการไปบดบังเวลาปฏิบัติงานประจำของบุคลากรแต่ละคน และสำหรับการประชุมในเรื่องทั่วไป ควรให้เปลี่ยนกลับไปสู่รูปแบบออฟไลน์ที่ห้องประชุมแทน ทั้งนี้สำหรับการวางแผนงาน และการมอบหมายงาน ผู้จัดทำมีความเห็นว่าในสถานการณ์ปัจจุบันสามารถกระทำในรูปแบบผสมทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ได้อย่างสมดุล กล่าวคือกระทำผ่านรูปแบบออฟไลน์ร้อยละ 50 และผ่านรูปแบบออนไลน์อีกร้อยละ 50 เนื่องจากการวางแผนงานรูปแบบออฟไลน์สามารถวางแผนงานร่วมกัน สื่อสารกันได้อย่างเข้าใจกันและรูปแบบออนไลน์สามารถแบ่งปันข้อมูลแบบเรียลไทม์ได้ดี จึงมีความเหมาะสมที่จะเป็นรูปแบบผสมที่มีอัตราส่วนเท่าๆกัน และสำหรับการมอบหมายงาน ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นการมอบหมายงานผ่านรูปแบบออนไลน์อยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมาก

1.3 จากข้อจำกัดทางด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะด้านค่าสาธารณูปโภค อย่าง ค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ถึงแม้ว่าทางองค์กรและฝ่ายงานจะมีการกำหนดนโยบายการ

ปฏิบัติงานรูปแบบออฟไลน์ 3 วัน และรูปแบบออนไลน์ 2 วัน ที่ซึ่งควรกำหนดค่าใช้จ่ายอย่างน้อย 2-3 เดือน เพื่อประเมินสถานการณ์อีกครั้ง จะเป็นการลดการปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ให้ลดลง แต่การปฏิบัติงานรูปแบบดังกล่าว บุคลากรยังคงต้องมีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้นสำหรับ 2 วันต่อ 1 สัปดาห์ที่ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งสถานการณ์ในปัจจุบันที่ค่าสาธารณูปโภคโดยเฉพาะค่าไฟมีอัตราที่สูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อบุคลากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นทางองค์กรและฝ่ายงานควรจะต้องมีนโยบายในการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรในด้านค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ อย่างเหมาะสมและครอบคลุมมากขึ้น แม้ในปัจจุบันทางองค์กรและฝ่ายงานจะมีนโยบายช่วยเหลือในส่วนนี้แล้วก็ตาม แต่นั่นยังคงไม่เพียงพอ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านดังกล่าวควรต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและความต้องการของบุคลากรอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ในอนาคต

จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้จัดทำขออนุญาตเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารภายในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ในช่วงสถานการณ์ในอนาคตกภายหลังจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งรายละเอียด มีดังนี้

2.1 หากในอนาคตที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ลดลงจนแทบจะหมดไปหรืออยู่ในอัตราที่ต่ำและคงที่ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการปฏิบัติงานและการประสานงานเชิงการสื่อสารมีความจำเป็นที่จะต้องมีรูปแบบที่เป็นแบบผสม หรือ Hybrid อย่างถาวร เนื่องจากช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บุคลากรส่วนใหญ่ได้ใช้ชีวิตและมีความคุ้นเคยกับการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้นอย่างมาก และด้วยการปฏิบัติงานและประสานงานรูปแบบดังกล่าวนำมาซึ่งผลกระทบเชิงบวก ถึงแม้จะมีผลกระทบเชิงลบก็ตาม แต่สัดส่วนของผลกระทบเชิงบวกมีมากกว่า หากอ้างอิงจากผู้จัดทำได้นำเสนอรูปแบบการปฏิบัติงานในฝ่ายงานช่วง 2-3 เดือนถัดจากนี้ ที่ให้การปฏิบัติงานมีรูปแบบผสม โดยให้มีการปฏิบัติงานที่ฝ่ายงาน 3 วัน และการปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ 2 วัน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เข้าสู่ภาวะปกติที่อัตราการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทรงตัวในอัตราที่ต่ำ ทางฝ่ายงานควรพิจารณาปรับรายละเอียดสัดส่วนของการปฏิบัติงานเป็น การปฏิบัติงานที่ฝ่ายงาน 4 วัน และการปฏิบัติงานรูปแบบออนไลน์ 1 วัน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ กระแสโลกที่การปฏิบัติงานควรมีความยืดหยุ่น แต่จะต้องไม่ส่งผล

กระทบต่อศักยภาพการปฏิบัติงานในรายละเอียดแยกย่อยของแต่ละบุคคล รวมทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในยุคใหม่ หรือยุคดิจิทัลมากขึ้นอีกด้วย

2.2 เทคโนโลยี เครื่องมือ และโปรแกรมต่างๆ ในฝ่ายงานในปัจจุบันนี้ ถือได้ว่าสามารถช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกในการประสานงานให้แก่บุคลากร ได้ดี เช่น Microsoft Teams Line และ Avaya แต่ในอนาคต อาจจะมีนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถเข้ามาทดแทน หรือยกระดับเทคโนโลยี เครื่องมือ และโปรแกรมเดิมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทางฝ่ายงานควรจะต้องมีการติดตามถึงการเปลี่ยนแปลงในแง่มุมนี้ อย่างไรก็ตาม และพร้อมจะนำนวัตกรรมใหม่ๆ เหล่านั้นมาทดสอบและลองใช้ภายในฝ่ายงาน เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกและยกระดับศักยภาพให้แก่การประสานงานเชิงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ยืดหยุ่น แต่ยังคงคงไว้ซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เป็นต้น

2.3 ทางองค์กรและฝ่ายงานต้องเล็งเห็นถึงการพัฒนาศักยภาพทางด้านดิจิทัลของบุคลากร เพื่อให้องค์กรและบุคลากรมีการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางองค์กรควรมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในด้านการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และโปรแกรมต่างๆ สำหรับการประสานเชิงการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำเครื่องมือเดิมมาเป็นหัวข้อหลักในการฝึกอบรม โดยที่มีการสรรหานวัตกรรมใหม่ๆ มาประกอบการบรรยาย เพื่อเป็นการนำเสนอวิธีการใหม่ๆ หรือตัวเลือกใหม่ๆ ให้แก่บุคลากร ทั้งนี้การฝึกอบรมควรต้องให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติจริง โดยมีวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้คอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และสุดท้ายนี้การฝึกอบรมในด้านดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะเป็นการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล อย่างยั่งยืนแก่บุคลากรเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการเพิ่มทักษะการสื่อสาร พัฒนาคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทั้งภายในฝ่ายงานและระหว่างฝ่ายงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

และด้วยปัจจัยต่าง และข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ผู้จัดทำได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ผู้จัดทำมีความเชื่ออย่างแรงกล้าว่า ฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) จะมีระบบการประสานงานเชิงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) คงไว้ซึ่งชื่อเสียงและคงไว้ซึ่งการเป็นบริษัทน้ำมัน และปิโตรเคมีอันดับต้นๆ ของประเทศไทยอีกนานแสนนาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาอังกฤษ

- Morse, N. C. (1958). *Satisfactions in the White Collar job*.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. *American Printer*, 2.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. The McMillen Company.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley and sons.
- WHO. (2023, 5 May 2023). *Statement on the fifteenth meeting of the IHR (2005) Emergency Committee on the COVID-19 pandemic* [https://www.who.int/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-\(covid-19\)-pandemic?fbclid=IwAR2kx6dnww1GG0AT_v7NVzxNw05kFcfOZjtlMIPrprwru3zZHfjREKcrIm8I](https://www.who.int/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-(covid-19)-pandemic?fbclid=IwAR2kx6dnww1GG0AT_v7NVzxNw05kFcfOZjtlMIPrprwru3zZHfjREKcrIm8I)

บรรณานุกรมภาษาไทย

- Hfocus. (2565). สธ.เผยหลังปีใหม่ 66 โควิดติดเชื้อระลอกเล็กๆ ไม่กระทบระบบการรักษา ส่วนสายพันธุ์ขณะนี้ เป็น BA.2.75. Hfocus. <https://www.hfocus.org/content/2022/12/26675>
- จักรวาล สุขไมตรี. (2561). เทคนิคการประสานงานในองค์กร. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 2).
- จุฑามาศ อ้วนแก้ว, & กิ่งกาญจน์ นาคแก้ว. (2564). หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม]. พิษณุโลก.
- ธัชชา ชิดชม. (2564). รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจใน การทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ มหาวิทยาลัยบูรพา]. ชลบุรี.

- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา]. ชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. สุวีริยาสาส์น.
- ปนัดดา กลกลาง. (2563). การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอมหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพฯ.
- ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์. (ม.ป.ป.). การประสานงาน.
- ปวิศ ชันชเสมา. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มหาวิทยาลัยสยาม]. กรุงเทพฯ.
- รชต สนิท. (2564). ทบทวนเรื่อง WFH กันอีกที มีข้อดีอย่างไร ทำไมควร Work From Home ต่อแม้โควิดจบ. <https://brandinside.asia/work-from-home-benefits/>
- รวีศ หาญอุตสาหะ. (ม.ป.ป.). Work from Home คืออนาคตของการทำงานต่อจากนี้? <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future>
- รัชก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. พระนครศรีอยุธยา.
- รัตนารักษ์ ศรีพยัคฆ์. (2553). เทคนิคการประสานงาน. เอกสารความรู้ สดร., ลำดับที่ 18
ปีงบประมาณ 2553.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6.
- สมิต สัจฉกร. (2551). ทักษะการประสานงาน.
- สิ้นสุดยุคออฟฟิศ? เมื่อ โควิดเปลี่ยนชีวิตการทำงาน. (2564).
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8/163534>
- สุภารัตน์ สะโคอยู่. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2), 1-10.
- สุธิดา เสาวคนธ์. (ม.ป.ป.). ประสิทธิภาพกับประสิทธิผลต่างกันอย่างไร.
<https://www.spu.ac.th/fac/account/th/content.php?cid=22475>

สุภาภรณ์ ชัยวงษา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรมศึกษาศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*.

พระนครศรีอยุธยา.

สุภาภรณ์ ประทุมชัน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม [การค้นคว้าอิสระการจัดการ มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]*. มหาสารคาม.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษ การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ผลกระทบของรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ส่วนที่ 3 ผลกระทบของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณล่วงหน้าเป็นอย่างสูงสำหรับการสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ..... ช่วงอายุ..... ระดับการศึกษา..... ระยะเวลาการทำงาน.....

ส่วนที่ 2 รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

1.รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีรูปแบบอย่างไร

-1.1 การประสานงานเชิงการสื่อสารมีรูปแบบอะไรบ้าง เช่น การสอนงาน การวางแผน การมอบหมายงาน ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอะไรเพิ่มเติมมาหรือไม่

-1.2 ภายในฝ่ายงานได้ให้ความสำคัญหรือนำหนักกับรูปแบบการประสานงานด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่ เพราะเหตุใด ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

-1.3 ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทมีนโยบาย Work from home กินระยะเวลาที่เดือน ส่งผลในภาพรวมต่อการปรับตัวในฝ่ายงานอย่างไร ด้านดี ด้านลบ อะไรบ้าง

2.ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประสานงานภายในฝ่ายงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร

-2.1 การสื่อสารภายในแผนกและระหว่างแผนก มีลักษณะ และวิธีการอย่างไร ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

-2.2 ชุดข้อมูลที่แต่ละแผนกสื่อสารกันมีความถูกต้องมากน้อยขนาดใด ทั้งช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างไร

3.ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ฝ่ายงานของท่านมีการประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสาร และเทคโนโลยีใด

-3.1 ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในฝ่ายงานใช้เครื่องมือสื่อสารใดในการประสานงาน เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ก หรือใช้โปรแกรมอย่าง ZOOM MS Team หรือโปรแกรมอื่นๆ

-3.2 การประชุมทางไกลหรือ Video Conference ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หากเปรียบเทียบกันแล้วความถี่ของการประชุมทางไกลเพิ่มขึ้นเพียงใด

4. ช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานของท่านมีกระบวนการมาตรฐานในการมอบหมายงานและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในแผนกหรือทีมเป็นอย่างไร

-4.1 ขั้นตอนในการมอบหมายงานมีอะไรบ้าง จากบนลงล่าง ขั้นตอนในช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีความแตกต่างกันหรือไม่ และถ้ามีเพิ่มหรือลด สิ่งนั้นคืออะไรบ้าง

-4.2 การมอบหมายงานจะเป็นการมอบหมายงานผ่านหัวหน้าแผนก หัวหน้าทีม หรือแต่ละบุคคล

5. รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานของท่านสามารถมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกหรือทีม หรือบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

-5.1 การมอบหมายงานในฝ่ายมีความถูกต้อง รวดเร็วตรงต่อเวลา ไม่คลุมเครือหรือทับซ้อนกับของบุคคลอื่น หรือมีการอธิบายซึ่งกันและกันเพื่อให้เข้าใจถึงเป้าหมายตรงกันหรือไม่

ส่วนที่ 3 ผลกระทบของการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รูปแบบการประสานงานภายในฝ่ายงานของท่านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

-1.1 ด้านการทำงานเต็มศักยภาพ เช่น ความถูกต้องของงาน การประสานงานส่งเสริมสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานหรือสนับสนุนความสามารถในการปฏิบัติงานได้เต็มที่หรือไม่

-1.2 ด้านการทำงานเต็มเวลา เช่น การประสานงานสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

-1.3 ด้านคุณภาพของงาน เช่น รายละเอียด ผลลัพธ์ที่ออกมา การสื่อสารมีประสิทธิภาพหรือไม่

-1.4 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น รูปแบบการประสานงานส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความเร็วขึ้นหรือไม่ สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปได้หรือไม่

-1.5 ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย เช่น รูปแบบการประสานงานช่วยลดการใช้ทรัพยากร ใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดความคุ้มค่าทั้งแง่ตัวเงิน แรงกายแรงใจและระยะเวลาได้มากน้อยเพียงใด

2.ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างไรในการอำนวยความสะดวกในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในแผนกหรือทีม

- 2.1 คุณภาพในการประสานงานผ่านเทคโนโลยีช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แตกต่างกันหรือไม่ เช่น ช่วยในการสอนงาน วางแผนงาน
- 2.2 มีข้อจำกัดหรือความเสถียรในการประสานงาน Work from home ด้านอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์สื่อสารหรือไม่ ถ้ามีท่านพบเจอข้อจำกัดใดและท่านแก้ไขปัญหอย่างไร

3.ช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในฝ่ายงานของท่านมีการประชุมระดับแผนกหรือทีมด้วยรูปแบบออนไลน์ตามกำหนดเวลาเป็นประจำเพื่อหารือเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร

- 3.1 ท่านคิดว่า การ Video Conference ส่งผลให้เวลาการปฏิบัติงานยาวนานขึ้นหรือไม่ และโดยส่วนตัวท่านคิดว่า การ Video Conference ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแค่ไหน

ส่วนที่ 4 แนวโน้มและความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

- 4.1 จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของท่านในฝ่ายงานที่ผ่านมา ท่านคิดว่าทางฝ่ายงานมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือไม่ และอย่างไร
- 4.2 สำหรับตัวท่านเอง ท่านมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรมีลักษณะอย่างไร และเพราะอะไร

แบบสอบถาม

เรื่อง การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง การประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานกิจการสัมพันธ์ (CA) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 รูปแบบการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการประสานงานเชิงการสื่อสารในฝ่ายงานช่วงก่อนและช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณล่วงหน้าเป็นอย่างสูงสำหรับการสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

(3) เพศ LGBTQ+

2. ช่วงอายุ

(1) 21 – 30 ปี

(2) 31 – 40 ปี

(3) 41 – 50 ปี

(4) 51 ปี ขึ้นไป

12. รูปแบบการประสานงานในฝ่ายงานของท่านมีความสมดุลระหว่างความต้องการของแต่ละบุคคลและทีมกับความต้องการขององค์กร										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	4	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	3	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	2	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วงการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการทำงานเต็มความสามารถ					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ					
2. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านสนับสนุนความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ท่านสามารถนำทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
4. ท่านได้นำทักษะทางดิจิทัลและได้ฝึกฝนทักษะทางดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
ด้านการทำงานเต็มเวลา					
1. ท่านได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายงานและมีทรัพยากรที่มีคุณภาพให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

2. ในฝ่ายงานของท่านมีอุปกรณ์ เทคโนโลยี และโปรแกรมต่างๆที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ					
3. ในฝ่ายงานของท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในฝ่ายงานของท่านส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน					
ด้านคุณภาพของงาน					
1. การประสานงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่านส่งผลให้ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานมีความเป็นเอกภาพ					
2. ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของท่านในท้ายที่สุด มีความถูกต้อง ไม่มีข้อบกพร่อง หรือหากมียังอยู่ในระดับที่น้อย					
3. การสื่อสารในฝ่ายงานของท่านมีประสิทธิภาพ แทบไม่มีชุดข้อมูลที่คลาดเคลื่อน					
4. บทบาทและความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องและเหมาะสมกับคุณภาพของงานของท่าน					
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและจัดการภาระงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. เครื่องมือและเทคโนโลยีในฝ่ายงานของท่านสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
3. ในการปฏิบัติงานของท่านไม่ได้มีกระบวนการ หรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพิ่มขึ้นมา					
4. การปฏิบัติงานร่วมกันในฝ่ายงานของท่านส่งผลให้มีการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย					

ยึดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์และความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไป											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ภาคผนวก ข.



รูปภาพที่ 2 รูปภาพหมู่กับเพื่อนๆ ที่ๆ น้องๆ บุคลากรในฝ่ายกิจการสัมพันธ์ (CA) ของบริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสิรรัช วินิจฉัยกุล
วัน เดือน ปี เกิด	2 กันยายน 2538
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานครฯ
วุฒิการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา : โรงเรียนจิตรลดา (สายสามัญ) ระดับปริญญาตรี : รัฐศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกบริหารรัฐกิจ วิชาโทการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	139/10 ถนนลาดพร้าว 5 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

