

ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ  
บุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่  
**COMMUNICATION FACTORS EITHIN ORGANIZATION THAT INFLUENCE  
EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE HOTEL INDUSTRY IN KRABI  
PROVINCE**

นางสาว ผ่องศรี หมวดทอง  
Phongsri Muadthong

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
  2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
  3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
- ขอบเขตการวิจัย บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้ 320 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษามีการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้สรุปรวบรวมข้อมูลในรูปความถี่ ร้อยละ ของคำถามทุกข้อ ตามมาตรวัดตัวแปร สถิติเชิงอนุมานเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 330 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุ 21-30 ปีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 การศึกษาปริญญาตรีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปจำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 43.6 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

**คำสำคัญ :** ปัจจัยประชากรศาสตร์ องค์ประกอบการสื่อสาร ประสิทธิภาพการทำงาน

## บทนำ

### ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความสำคัญอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก สำหรับในการทำงานร่วมกันหรือ กิจกรรมต่างๆ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเป็นกระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กรทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้อง ด้วยกระบวนการพูด การเขียน หรือการแสดง ลักษณะท่าทาง (จิรัชยา ตูเคือคำ 2561) ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจากภายในและภายนอก องค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บุคลากรในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หากการสื่อสารไม่ชัดเจน ขาดความรวดเร็ว หรือขาดการตอบกลับที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด นำไปสู่ความล่าช้าในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และอาจกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม รวมถึงรีวิวของลูกค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าใหม่ในการเลือกใช้บริการโรงแรม

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในธุรกิจโรงแรมจำนวนมากไม่น้อย คือการสื่อสารที่ขาดความชัดเจน ไม่ทันเวลา หรือขาดการตอบกลับที่เหมาะสม ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น ห้องพักไม่พร้อมสำหรับลูกค้า การจัดเตรียมอาหารผิดพลาด หรือการให้บริการไม่ทันตามกำหนดเวลา ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ กระทบต่อคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ และความสามารถในการแข่งขันของโรงแรมโดยตรง การดำเนินงานของโรงแรมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

2. ขอบเขตด้านประชากร บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ทั้งในระดับพนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ โรงแรมในจังหวัดกระบี่ที่มีการดำเนินงานในช่วงปี 2568

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2568

### ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากบทความทางวิชาการ ตำรา สารนิพนธ์และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. **แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล** ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ สถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผล ต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

ชิฟแมน และคานัค(2007)ได้ให้ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ขณะที่ฉัตยาพร เสมอใจ(2550)กล่าวว่า องค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่ คุณลักษณะทางชีวสังคม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตามคติชีววิทยา (Biological) หรือองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Component) เป็นคุณลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ประกอบด้วย เพศ อายุ และเชื้อชาติ และคุณลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมใช้เป็นตัวบอกลำดับชั้น ทางสังคมของแต่ละบุคคล จึงแตกต่างจากคุณลักษณะทางชีวสังคม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงได้

งานวิจัยนี้ตัวแปรย่อยที่นำใช้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ตำแหน่งงาน และ 5.อายุงาน อ้างอิงแนวคิดชิฟแมน และคานัค

## 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร

### 2.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร ความคิด หรือ ความรู้ระหว่างบุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ ทางผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร แนวคิดด้านพฤติกรรมมองว่าการอธิบายว่า การสื่อสารมีบทบาทเป็น “กลไกการประสานงาน” ช่วยเชื่อมโยงกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆให้ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรในองค์กร (Robbins,2003)

### 2.2 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

แนวคิดสำคัญที่นิยมใช้อธิบายการสื่อสาร คือ การมองการสื่อสารเป็น “กระบวนการ” ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักหลายส่วน ซึ่งในงานวิจัยด้านการสื่อสารองค์การมักยึดองค์ประกอบพื้นฐานที่สัมพันธ์กัน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร/ข้อมูลข่าวสาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลย้อนกลับหรือการตอบสนอง

สรุปเชิงวิจัย: องค์ประกอบทั้ง 5 ข้อนี้อาจคล้อยกับตัวแปร “องค์ประกอบการสื่อสาร” ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและความเข้าใจและการตอบสนอง

### 2.3 แนวคิด/แบบจำลองการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง

Berlo(1960) ปัจจัยการสื่อสาร (SMCR Model) David K.Berlo เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้ในหนังสือ The Process of Communication (1960) โดยอธิบายว่าการสื่อสารประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก เรียกว่า SMCR Model ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Source – S)
2. สาร (Message – M)
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel – C)
4. ผู้รับสาร (Receiver – R)

งานวิจัยนี้ตัวแปรย่อยที่นำมาใช้คือ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านความเข้าใจและการตอบสนอง อ้างอิงแนวคิด Robbins&Berlo

### 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความสามารถของพนักงานโรงแรมในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายผู้วิจัยพิจารณาจากตัวชี้วัดต่อไปนี้

- คุณภาพงาน (Work Quality): ความถูกต้องและความเรียบร้อยของผลงานที่ส่งมอบ
- ปริมาณงาน (Work Quantity): จำนวนหรือผลผลิตของงานที่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย
- ความตรงต่อเวลา (Timeliness): ความรวดเร็วและการทำงานเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด
- ความร่วมมือในทีม (Teamwork): ความสามารถในการทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงาน

## ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน
3. ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน
6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
7. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

## ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1988) อธิบายว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) เกิดขึ้นจากการรวมกันของ ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual Efficiency) ซึ่งสามารถวัดได้จากผลลัพธ์ที่จับต้องได้ 4 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพ (Quality): งานที่ออกมามีมาตรฐานสูง ตรงตามข้อกำหนดและความต้องการขององค์กรหรือผู้ใช้บริการ
2. ปริมาณ (Quantity): จำนวนผลงานหรือผลผลิตที่บุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จริง เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่สะท้อนความสามารถในการทำงาน
3. ความตรงต่อเวลา (Timeliness): การทำงานเสร็จสิ้นและส่งมอบได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารเวลาและความรับผิดชอบ
4. ความร่วมมือและการปรับตัว (Cohesion/Adaptability): ความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

งานวิจัยนี้ตัวแปรย่อยที่นำมาใช้คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความตรงต่อเวลา และด้านความร่วมมือในทีม อ้างอิงแนวคิด Gibson, Trucker & Robbins

## งานวิจัยเกี่ยวข้อง

ปยุตยาพร คล้ายเนียม และรองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวิษ บุญยโสภณ (2568) ทำการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อโรสไฟเจียแม็ง จำกัด การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา

บริษัท บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัท บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด จำนวน 400 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับ ด้วยวิธีการสำรวจ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ สมมติฐานในการวิจัย 1. พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบที่เป็นระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด อย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05

โสภิตา ขาวหนูนา, สิริภพ คงกระโทก, มนัสนันท์ อินทรายุทธ, 2566 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ในเมืองสงขลา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับ โรงแรม 3 ดาว ในเมืองสงขลา จำนวน 70 คน จาก 16 โรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย (= 4.14, S.D.=0.70) โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือการที่พนักงานต้อนรับสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (=4.10, S.D.=0.72) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมากที่สุดคือ การมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### 1.รูปแบบของการวิจัย

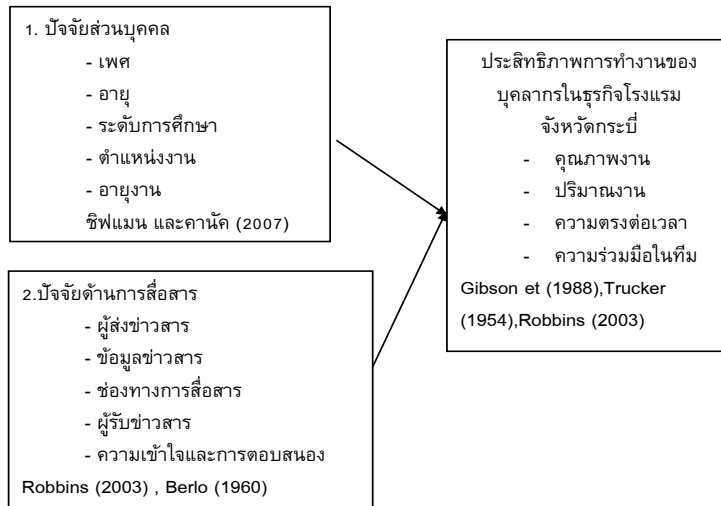
การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

### 2.กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



### 3.ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

ตัวแปรต้น : ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน

ปัจจัยด้านการสื่อสาร : องค์ประกอบของการสื่อสาร จะประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร ความเข้าใจและการตอบสนอง รูปแบบการสื่อสารวิธีหรือช่องทางที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากร

ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ความตรงต่อเวลา ความร่วมมือในทีม

### 4.ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2568 ซึ่งมีโรงแรมในจังหวัดกระบี่ 850 แห่ง

4.2 กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาการวิจัยคั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่โดยการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน และเผื่อการตอบกลับไม่สมบูรณ์ จึงแจกแบบสอบถามจำนวน 330 ฉบับ

### 5.เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล การศึกษาวิจัยในคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์(Online Questionnaire)ผ่านกูเกิลฟอร์ม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการออกแบบแบบสอบถามในคั้งนี้ได้มีการอ้างอิงตัวแปรมาจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน

ส่วนที่ 3 บัณฑิตด้านการสื่อสารประกอบด้วย 2 บัณฑิต องค์ประกอบด้านการสื่อสารมีทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านละ 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ และ รูปแบบด้านการสื่อสาร มีทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านละ 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม มีทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านละ 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 8 ข้อ

ชุดคำถามในแบบสอบถามนี้เกี่ยวกับบัณฑิตด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้ ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยระดับมากที่สุด	5
เห็นด้วยระดับมาก	4
เห็นด้วยระดับปานกลาง	3
เห็นด้วยระดับน้อย	2
เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการจัดระดับของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

#### 6. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของความถูกต้องของข้อความและมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในรูปแบบสอบถามงานวิจัยตามรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของบัณฑิตด้านการสื่อสาร = 0.965

ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคำถามด้านประสิทธิภาพการทำงาน = 0.955

#### 7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีเพื่อเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามผ่าน Google Form
2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำลิงค์เพื่อเข้าถึงแบบสอบถาม แล้วนำไปเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มของข้อมูล
2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ จำนวน 330 ชุด มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

### สรุปผลการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 330 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุ 21-30 ปีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 การศึกษาปริญญาตรีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ระดับตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปจำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 43.6 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

#### 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการสื่อสารมากที่สุดคือด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480) ด้านช่องทางการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.482) ด้านความเข้าใจและการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.512) ด้านผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501) ด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480) และน้อยที่สุดด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516)

#### 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านความร่วมมือในทีม(ค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.529) รองลงมาคือด้านความตรงต่อเวลา

(ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534) ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.520) และน้อยที่สุดคือด้านคุณภาพงาน (ค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515)

#### 4.ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมุติฐานงานวิจัย ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านข้อมูลผู้ส่งสาร ด้านการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านความเข้าใจและการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ด้านความเข้าใจและการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านความตรงต่อเวลามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านความเข้าใจและการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านความร่วมมือในทีมมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้รับสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านความร่วมมือในทีม มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านความเข้าใจและการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรใน ธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้ การสื่อสารในองค์กรแต่ละด้านพบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อโรสไฟเจียเม็ง จำกัด ปุณยาพร คล้ายเนียม,รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัช บุญยโสภณ (2025) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจด้านบริการ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญมาก องค์ประกอบด้านการสื่อสารแต่ละด้านก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ต้องมีความรู้และความเข้าใจในด้านการสื่อสารเพื่อบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรใน ธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ประสิทธิภาพการทำงานด้านด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยการศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว

เมธาวิ ฮอฟมันน์,ชาญเดช เจริญวิริยะและกุลปิยดา วงศ์วิวัฒน์ (2564) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของผลงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการลดความขัดแย้ง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยองค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้ส่งสารคือด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดดังนั้นในองค์กรธุรกิจโรงแรมควรมีการฝึกอบรม มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสได้เรียนรู้ในเรื่องของการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ให้ได้เข้าใจว่าผู้ส่งสารมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

1.2 องค์กรประกอบด้านข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรได้เข้าใจในด้านข้อมูลข่าวสารว่ามีผลต่อปริมาณที่ได้ เนื่องจากหากข้อมูลข่าวสารชัดเจนและถูกต้อง จะทำให้การทำงานได้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและทำให้งานไม่ล่าช้า

1.3 องค์กรประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานมากที่สุดคือช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วจะทำให้งานสำเร็จได้เร็ว ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรมีการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องช่องทางการสื่อสาร บุคลากรควรได้เรียนรู้ว่าเรื่องใดเหมาะกับการสื่อช่องทางใด เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มีมิติที่ครบถ้วนยิ่งขึ้น

2.3 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม รับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์เชิงลึกของบุคลากร การสื่อสาร เพื่อเสริมความเข้าใจของผลกระทบที่ซับซ้อนในมิติทางอารมณ์และพฤติกรรม

2.4 ควรติดตามและประเมินผลการนำผลวิจัยไปใช้ในองค์กรจริง เพื่อวัดผลลัพธ์และปรับปรุงแนวทางการบริหารบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

## เอกสารอ้างอิง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไอทีเก็ทซ์.

ชิฟแมน และคานัค (2007) Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1988) Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1988). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Illinois: Irwin.

Robbins (2003) *Organizational behavior* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2558) ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร <https://shorturl.at/X7NCv>

ศุภสุดา ว่องไววุฒิ (2564) การจัดการทางการสื่อสารขององค์กรประเภทโรงแรม กรณีศึกษา: Hinn Namm Hotel. สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุณยาพร คล้ายเนียม และรองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัช บุญยโสภณ (2568) รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัช บุญยโสภณ (2025) การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อ โรงสีไฟเจียมัง จำกัด

โสภิตา ขาวหนูนา, สิริภพ คงกระโทก, มนัสนันท์ อินทรายุทธ, 2566 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม ในเมืองสงขลา " รายงานการประชุม Graduate School Conference. Vol. 5. No. 1. 2023.

<http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/4262>

ปิยธิดา วงศ์พำห้, 2560 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่านเจริญนคร [https://so04.tci-](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh_human/article/view/139390)

[thaijo.org/index.php/yrh\\_human/article/view/139390](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh_human/article/view/139390)

เมธาวี ฮอฟมันน์, ชาญุเดช เจริญวิริยะ และกุลปิยดา วงศ์วิวัฒน์ (2564) ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(2), 125–137. สืบค้น จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/polssru/article/view/255513>

วัฒน์นาร์ตน์ ชัยวงศ์ (2566) รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างทีมงานในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจโรงแรมที่ประสบความสำเร็จจังหวัดเชียงราย. " *Journal of Management and Local Innovation* 5.4 (2023): 281-299.

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jmli/article/view/263505>