

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ โดยวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ และวิธีการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ตลอดจนการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจใน 7 ด้าน ผู้วิจัยพบว่า 1.ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน หรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ 2.ด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ 3.ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัท และการแจ้งในที่ประชุม 4.ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ 5.ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกคัดแปลง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกคัดแปลง 6.ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 7.ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย/มีศักยภาพดี

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยพบว่า ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน ปัญหาผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน ปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง

ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารขององค์กรธุรกิจควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication)

สำหรับข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ภายใต้นวัตกรรมที่เรียกว่า **SMART CEO MODERN STYLE** และข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน ภายใต้นวัตกรรมที่เรียกว่า **SMART SMILE STAFF**

คำสำคัญ: การสื่อสาร ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

This research aimed to study the factors affecting the increase of communication efficiency in business organizations by analyzing problems and obstacles that make communication breakdown. This research also suggests a method of increasing communication efficiency in business organizations in order to improve communication between CEOs and their employees.

It can be concluded that individual factors and organizational factors affect communication efficiency in business organizations at a high level. As found from surveying, the result of factors affecting the increase of communication efficiency in business organizations is sending information rapidly by using internal telephone, e-mail, announcements and informing in the meeting room. Moreover, information which can be implemented for working is also affected to the increase of communication efficiency in business organizations but the received information should be reliable without any modification by the reliability of the sender as well as technology used in communication with moderate to good potential is the most efficient form of communication of business organizations.

The most frequent problems and obstacles in communication of business organizations are as followed:

- Communicators (CEOs and employees) have no sufficient communication skill.
- Information delay causes problems in working.
- CEOs always change their commands.
- Delay of communicator response.
- The problem of distorted information or unclear and incorrect information.

For in-depth interviews, the researcher found that every interviewed CEO give opinions about communication of business organizations that it should be two-way communication and emphasized on participatory communication.

For recommendation, the researcher has provided suggestions for the CEO under the concept called “ **SMART CEO MODERN STYLE** ” and the other for employees under the concept called “ **SMART SMILE STAFF** ”.

Keywords: communication, communication efficiency in business organizations