

## กลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด

ธนวรรณ นาเครือ<sup>1\*</sup> และวรุฒ ก่วยสกุล<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

\*thanawan.name19@gmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด 2. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด และ 3. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน และเครื่องมือแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด พบว่า งาน Admin and sale จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ที่การช่วยเหลือ หรือจัดการธุระต่าง ๆ ให้กับคนในองค์กร แต่งานหลัก ๆ ของธุรกิจ จะมีติดต่อประสานงาน เดินเอกสารให้กับพนักงานดูแลสถานที่ หรือติดต่อกับฝ่ายอาคาร มีหน้าที่ดูแลออฟฟิศ เพจ และสื่อต่างๆของทางค่าย ทำงานเอกสารธุรการต่างๆในออฟฟิศ ขายของต่างๆในออฟฟิศ ไม่ว่าจะเปิดคอร์สเรียน เข้าสตูดิโอ ในกรณีที่ต้องการใช้สถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆดูแลเอกสาร หรือส่งจดหมายให้กับพนักงานในแผนกต่างๆตรวจสอบ และสั่งซื้ออุปกรณ์ออฟฟิศให้กับพนักงานดูแลบริหารออฟฟิศ ด้วยการดูแล ควบคุมการทำความสะดวกของแม่บ้านดูแลพนักงานรับส่งเอกสารที่มาติดต่อกับบริษัท 2) กระบวนการทำงานตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด ไม่ได้มีแบบแผนอะไรที่เหมือนตำแหน่งอื่นถ้าเรารู้จักการวางแผนแบ่งงานดี ศึกษาข้อมูลเรียนรู้อัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ ตำแหน่งแอดมินจะอาศัยความรวดเร็วในการทำงาน ความละเอียดและความถูกต้องแม่นยำเป็นหลัก ก็เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เริ่มจากการแบ่งเวรว่าใครรับผิดชอบในช่วงเวลาไหน และใครรับผิดชอบในแอปพลิเคชันอะไร แบ่งงานกันให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด แล้วก็ศึกษาข้อมูลรายละเอียดก่อนที่เราจะพิมพ์ตอบลูกค้าเพื่อความถูกต้องและแม่นยำ จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมาทีหลัง และ3) กลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด ใช้หลักการ 7 C's of Communication หรือการสื่อสารแบบ 7 C's ได้แก่ ความชัดเจน ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความหนักแน่น ความกระชับ ความสมเหตุสมผล และความมีมารยาท

**คำสำคัญ:** กลยุทธ์การสื่อสาร รายการ The Survival Thailand บริษัท 86 फिल्म จำกัด



## Communication strategy for The Survival Thailand program of 86 Film Co., Ltd. Company

Thanawan Nakrua<sup>1\*</sup> and Warut Kuaisakul<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of Communication Arts Faculty of Management Science NakhonPathom Rajabhat University

\*thanawan.name19@gmail.com

### Abstract

The objectives of this research are 1. to study the roles and responsibilities of the Admin and sale position of The Survival Thailand program of 86 Film Company Limited, 2. to study the work process of the Admin and sale position of The Survival Thailand program of 86 Film Company Limited, and 3. to study the strategies. Communication of The Survival Thailand program of 86 Film Company Limited, qualitative research Sample group of 3 people, interview instrument

The results of the research found that 1) Roles and duties of the Admin and sale positions in the program The Survival Thailand of 86 Film Company Limited. It was found that the Admin and sale jobs have the responsibility of helping. or managing various errands for people in the organization, but the main administrative work will be contact and coordination Hand out documents to the facility maintenance staff. or contact the building department Responsible for taking care of the office, page, and various media of the camp. Work on various administrative documents in the office Selling various items in the office Whether opening a course, renting a studio in cases where you want to use the venue for various activities, taking care of documents, or sending letters to employees in various departments, inspecting and ordering office equipment for employees to take care of office management with care and control. Cleaning of the housekeeper and taking care of the couriers who come in contact with the company. 2) The work process for the Admin and sales positions in The Survival Thailand of 86 Film Company Limited does not have any plans that are similar to other positions if we know how to plan the division of work well. Always study information, learn and update new information. The admin position will rely on speed of work. Resolution and accuracy are key. There will be minimal errors. It starts with dividing up who is responsible at what time. And who is responsible for what application? Divide work clearly to avoid errors. We then study the details before we print a reply to the customer for accuracy and precision. So that there will be no errors later. and 3) Communication strategy for The Survival Thailand program of 86 Film Company Limited uses the 7 C's of Communication principles. Or the 7 C's of communication: clarity, accuracy, completeness, firmness, conciseness, and reasonableness. and manners

**Keywords:** Communication Strategy, The Survival Thailand program, 86 Film Company Limited

## 1. บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบัน-การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก สถาบันโทรทัศน์สามารถถ่ายทอดภาพข่าว เหตุการณ์สด เหมือนอยู่ในเหตุการณ์จริง เหตุการณ์ทั่วโลกถูกนำเสนอโดยการสื่อสารผ่านดาวเทียมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์สังคมโลกถูกผลักดันด้วยข้อมูลใหม่ ข่าวสารใหม่ ความรู้ใหม่ และการสื่อสารแบบใหม่ที่ทำให้ความสะดวกรวดเร็ว และทำให้สังคมถูกย่อแคบลงด้วยการสื่อสาร Somkiat Onwimon [1] องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมที่มีคนเป็นจำนวนมากมาทำงานร่วมกัน เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันและมีการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับชั้นในองค์กรโดยให้บุคลากรสามารถสื่อสารกันอย่างเสรี นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ทำให้งานถูกพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น ผู้บริหารต้องนำกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้และ Sukphon Anusasanon [2] การสื่อสาร เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ รับรู้ที่ตรงกันของบุคลากรทุกคนในองค์กรการสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจตรงกันในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้และเป็นวิธีที่จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานในแต่ละระดับก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมซึ่งการที่ทีมจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรในทุกๆ ฉะนั้น ทั้งการประสานงานและการแลกเปลี่ยนข่าวสารการถ่ายทอดความรู้และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร Butnga Paisiu [3] ดังนั้นความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือกัน

ผู้บริหารใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบริหารงานตรวจทานความเข้าใจในงานเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร มีบทบาทแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ในการส่งข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกัน และยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่ร่วมกัน รู้ความหมายและเข้าใจในเรื่องเดียวกัน มีทั้งการสื่อสารจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหาร และจากผู้ปฏิบัติงานด้วยกันในแผนก ผู้ปฏิบัติงานต่างแผนก Songtham Teerakul [4] เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจนโยบายขององค์กรลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสถานะแวดล้อม มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีความหมายต่อผู้รับโดยใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา

การสื่อสารในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและเพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีได้ Somporn Suthatsanee [5] ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกัน เกิดความขัดแย้ง ไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การเข้าใจถึงนโยบายของผู้บริหารและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ให้มีความพึงพอใจและเข้าใจนโยบาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน Chotip Boromthanasat [6] ในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการทางด้านสุขภาพในปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มการแข่งขันทางการตลาดเพิ่มขึ้น ใน พ.ศ.2559 ประเทศสมาชิกในอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นโอกาสในการเติบโตทางเศรษฐกิจ สำหรับการบริการสุขภาพ (ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center), 2559) รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย จากการพัฒนาตามนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านสุขภาพ โดยมุ่งพัฒนาระบบบริการทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนให้มีมาตรฐานสากล โดยการเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้านฐานความรู้ และสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการที่โดดเด่น

การสื่อสารในองค์กรก็จะเปรียบเสมือนโลหิตซึ่งเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของฝ่ายหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูดการส่งสัญลักษณ์ หรือข้อความที่เป็นสื่อ แต่ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้

ส่งสารและผู้รับสารได้ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วความสำเร็จทางธุรกิจส่วนหนึ่งขององค์กร คือ การได้ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับใช้ในกระบวนการบริหารอีกทั้งเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจที่นำมาซึ่งผลตอบแทนขององค์กรในที่สุดในส่วนขององค์กรอุตสาหกรรมนั้นก็เช่นกัน การสื่อสารถือเป็นรากฐานสำคัญของกิจกรรมทุกอย่างในองค์กร ซึ่งมีผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจการ องค์กรจะบริหารงานด้านต่างๆได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบติดต่อสื่อสาร องค์กรอุตสาหกรรมทั้งองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ซึ่งการที่แต่ละองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีจึงจะทำให้การทำงานมีความราบรื่น แต่การที่องค์กรมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก บางครั้งการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรในองค์กรไม่เข้าใจงานที่มอบหมายหรือไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานได้

ปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการ หรือสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุกฝ่ายขององค์กร ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ เพื่อให้การดำเนินงานและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก Jirawan Yimpluem [7] การสื่อสารในองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจสร้างวัฒนธรรม และสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น รวมถึงเป็นศูนย์รวมให้องค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การติดต่อระหว่างบุคคลในองค์กร จะมีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบ ซึ่งความสำเร็จในการทำงานขององค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Wanawan. and Savitri. [8] ประกอบกับการสื่อสารในองค์กรต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้องในข้อมูลด้านการสื่อสาร ตรงประเด็น ทันต่อเวลาและ Umaporn Chanchula [9] สถานการณ์ก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในทางกลับกัน หากการสื่อสารในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสาร ประสิทธิภาพและคุณภาพของผลงานในองค์กรจะลดต่ำลงผู้บริหารจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

การสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตในทุกบริบทรอบตัวเราปัจจุบันเราสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วโดยผ่านช่องทาง Social Media เมื่อการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ก็ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล สังคม และองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นจึงต้องมีการปรับตัวในทุกระดับโดยเฉพาะในระดับองค์กรซึ่งถือว่าเป็นสังคมขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยบุคลากรหลายร้อยหลายพันคน ตามแต่ขนาดและโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ จึงมีความจำเป็นที่องค์กรต้องมีปรับตัวและพัฒนาระบบการสื่อสารต่างๆที่มีอยู่ให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปได้และประสบผลสำเร็จ บุคคลกรก็เช่นเดียวกันมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับระบบและวัฒนธรรมขององค์กรในทุก ๆ ด้าน กล่าวคือ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนด Nongsamorn Phongpanich [10] ทั้งนี้ ในองค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระดับการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผู้บริหารองค์กรควรมีความเข้าใจและออกแบบกระบวนการสื่อสาร ให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบการบริหารจัดการ ทักษะ ค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสายงานกัน เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆ ฝ่ายองค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์การสื่อสารที่จะสามารถ

สื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่และภารกิจโดยรวมได้เป็นอย่างดี และเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน การสื่อสารทั่วไปนั้นจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร นอกจากนี้ องค์ประกอบหลักที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น Kris Suebson [11] การสื่อสารยังมีปัจจัยอื่นๆเป็นองค์ประกอบ เช่น ทักษะในการสื่อสาร เจตนา ระดับความรู้ ของผู้รับสารและผู้ส่งสารสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรทั้งสิ้น

นับตั้งแต่สมัยศึกคัมภรพมนุษย์จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตั้งแต่เกิดจนตาย และในสมัยก่อนการติดต่อสื่อสารจะใช้สัญญาณต่าง ๆ เช่น เสียงกลองควีนไฟต่อมาการติดต่อสื่อสารได้เปลี่ยนเป็นการเขียนภาพต่าง ๆ ตามผนัง แล้วจึงพัฒนาต่อไปเป็นการประดิษฐ์ตัวอักษรขึ้นมาใช้การติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อความหมาย จึงใช้ในลักษณะการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างกว้างขวางมากขึ้นประกอบด้วยมีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ทางการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างมาก ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สะดวกกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้ระบบของเศรษฐกิจและสังคมโลกในช่วงที่ผ่านมา และกำลังก้าวต่อไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาภายใต้กระบวนการ Nopparat Chamnansingh [12] โลกภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้การปฏิบัติข่าวสารซึ่งจะเชื่อมโยงกันถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์หรือความร่วมมือทั้งทางกายาคำความคิดเรื่องราวทัศนคติกับบุคคลที่เราต้องการสื่อสารติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบหนึ่งที่มีมนุษย์ได้ให้ความสำคัญ ซึ่งการติดต่อสื่อสารขององค์กรนั้นจะมุ่งเน้นถึงการประสานงาน ร่วมมือกันของบุคลากรควบคู่กับความมุ่งมั่นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กรการสื่อสารในองค์กรส่วนมากจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ด้วยการติดต่อสื่อสารขององค์กร จะเกิดบนพื้นฐานภายในกรอบขององค์กรที่จะเอาไว้เป็นโครงสร้างซึ่งจะกล่าวได้ว่าจะเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างตามโครงสร้างที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่ต้องตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร

การสื่อสารขององค์กร จึงถูกยกระดับความสำคัญมากกว่าสมัยก่อน การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรใดก็ตามที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ตรงกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชนจะสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่กำหนดไว้โดยไร้รอยต่อ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญเพราะการสื่อสารจะนำความต้องการหรือสารที่ต้องการสื่อความรู้สึกนึกคิดไปถ่ายทอดระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชารวมทั้งบุคลากรภายนอกองค์กร Sasalak Thongpandee [13] ดังนั้น การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อการชี้แจงการมอบหมายงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานโดยผู้บริหารจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการใช้กระบวนการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนสิ่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรพฤติกรรมสื่อสารของผู้บริหารจะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความรู้สึกต่อผู้ได้บังคับบัญชาโดยผู้บริหารอาจสร้างความรู้สึกไปในทางบวกหรือทางลบแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารที่แสดงความปรารถนาดีความเป็นมิตรต่อกันย่อมนำมาซึ่งบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดี และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น Sanoh Tiaw [14] การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาประยุกต์ใช้การออกคำสั่งโดยใช้อำนาจเพียงฝ่ายเดียวอาจทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามอย่างไม่เต็มใจอาจต้องใช้สัมพันธ์ภาพหรือมิตรภาพเข้ามาช่วยชักจูงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้จัดทำโครงการได้ออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่บริษัท 86 फिल्म จำกัด ตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2566 ถึงวันที่ 5 เมษายน 2567 ในตำแหน่ง Admin and Sale ซึ่งการมาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในครั้งนี้ได้ร่วมทำงานกับกองถ่าย

รายการ The Survival Thailand ผู้จัดทำโครงการจึงได้สนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด โดยศึกษา บทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด กระบวนการทำงานตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด และกลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด ตั้งแต่เริ่มทำรายการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการทำรายการที่เตรียมออกอากาศในช่วง

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด

## 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง "กลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของ บริษัท 86filmsTH จำกัด" ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องและผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาสำคัญตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลของการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร
- 3.3 กลยุทธ์การสื่อสาร
- 3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Admin and sale
- 3.5 กระบวนการทำงานของ Admin and sale
- 3.6 บริษัท 86 फिल्म จำกัด
- 3.7 รายการ The Survival Thailand

## 4. วิธีวิจัย

### 4.1 วิธีการวิจัย

4.1.1 ศึกษาโดยใช้ปัญหาจากการที่ผู้วิจัยมาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในตำแหน่ง Admin and Sale และมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้

4.1.2 ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก บทความ งานวิจัย และบทสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องโดยตรง

4.1.3 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเลือกผู้สัมภาษณ์ จำนวน 3 คน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญโดยตรง

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นทีมงานของบริษัท 86filmsTH จำกัด และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่าง โดยที่ผู้วิจัยได้มีการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จากทีมงานของบริษัท 86filmsTH จำกัด มีการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับ Admin and Sale โดยตรงจำนวน 3 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้สำหรับระเบียบวิธีการวิจัย (methodology) ด้วยกระบวนการ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในครั้งนี้ประกอบด้วย

**4.3.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research)** ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนวทางหนึ่ง โดยการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ บทความ ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งจากการ ค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการสร้างพื้นฐานขององค์ ความรู้อย่างบูรณาการในทางวิชาการโดยเบื้องต้นก่อน อันเป็นแนวทางประการสำคัญในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่ สามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

**4.3.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview)** การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะจง รายบุคคลโดยบทสัมภาษณ์จะเป็นคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขึ้น พร้อมทั้งข้อมูลบางส่วนที่เกี่ยวข้อง กับผู้ช่วยผู้กำกับ โดยผู้จัดทำวิจัยจะมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและหน้าที่ของ Admin and Sale
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ จากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการทำงาน และหน้าที่ของ Admin and Sale
3. สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยการร่างแบบสัมภาษณ์ สร้างหัวข้อคำถามที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับ และตรง ประเด็นกับวัตถุประสงค์ และตั้งคำถามที่อาจจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเล่มวิจัยตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ได้คำถาม ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งขึ้นมา พร้อมทั้งให้ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
5. นำแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์และอธิบายในการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อเป็น เครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ต่อไป โดย การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นมาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเป็นฐาน

**4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึง ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1. เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ไป ยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการคัดเลือกไว้ จำนวน 3 คน 2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์แล้วทำการ ทอดเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ออกมา และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

**4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแบ่งเป็นประเด็นตามที่กำหนดไว้ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และตรงตามคำถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำมาสรุป ประเด็นพร้อมนำเสนอในรูปแบบความเรียง

## 5. ผลการวิจัย

5.1 เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด พบว่า บทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ได้แก่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ ที่การช่วยเหลือ หรือจัดการธุระต่าง ๆ ให้กับคนในองค์กร แต่งานหลัก ๆ ของธุรการ จะมีติดต่อประสานงาน เดินเอกสาร ให้กับพนักงานดูแลสถานที่ หรือติดต่อกับฝ่ายอาคาร มีหน้าที่ดูแลออฟฟิศ เพจ และสื่อต่างๆของทางค่าย ทำงานเอกสาร ธุรการต่างๆในออฟฟิศ ขายของต่างๆในออฟฟิศ ไม่ว่าจะเปิดคอร์สเรียน เซาสตูดิโอ ในกรณีที่ต้องการใช้สถานที่จัดกิจกรรม ต่าง ๆดูแลเอกสาร หรือส่งจดหมายให้กับพนักงานในแผนกต่าง ๆตรวจสอบ และสั่งซื้ออุปกรณ์ออฟฟิศให้กับพนักงานดูแล บริหารออฟฟิศ ด้วยการดูแล ควบคุมการทำความสะอาดของแม่บ้านดูแลพนักงานรับส่งเอกสารที่มาติดต่อกับบริษัท มีหน้าที่ ดูแลเนื้อหา รูปภาพ วิดีโอ ตารางการโพสต์ ติดตามการเคลื่อนไหวของเพจ เพิ่มเติมหรือปรับแก้เนื้อหา รวมไปถึงดูแลการ โฆษณา

5.2 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด พบว่า กระบวนการทำงานของตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ได้แก่ กระบวนการ

ทำงานของ Admin and Sale ไม่ได้มีแบบแผนอะไรที่เหมือนตำแหน่งอื่นถ้าเรารู้จักการวางแผนแบ่งงานดี ศึกษาข้อมูลเรียนรู้ อัปเดตข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ ตำแหน่งแอดมินจะอาศัยความรวดเร็วในการทำงาน ความละเอียดและความถูกต้องแม่นยำเป็นหลัก ก็เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เริ่มจากการแบ่งเวรว่าใครรับผิดชอบในช่วงเวลาไหน และใครรับผิดชอบในแอปพลิเคชันอะไร แบ่งงานกันให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด แล้วก็ศึกษาข้อมูลรายละเอียดก่อนที่เราจะพิมพ์ตอบลูกค้าเพื่อความถูกต้องและแม่นยำ จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมาทีหลัง แบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น ถ้าเกิดปัญหาอะไรให้รีบปรึกษาทีมหรือขอความช่วยเหลือจากทีม และทำการแก้ไขให้รวดเร็วที่สุด ต้องมีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5.3 เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของรายการ The Survival Thailand ได้แก่ การสื่อสารที่คึงไม่พินเรื่องความชัดเจนของข้อมูลที่เรานำเสนอออกไป ซึ่งมีสองลักษณะหลัก ๆ ด้วยกันก็คือ ความชัดเจนของเป้าหมาย และความชัดเจนของเนื้อหาของข้อมูลนั้น ๆ ในเรื่องของเป้าหมาย การสื่อสารในแต่ละครั้งควรสื่อสารออกไปให้ชัดเจนว่าผู้ส่งสารต้องการอะไร ต้องการให้ผู้รับสารทำอะไร ยังมีเป้าหมายหลายอย่างยังต้องชัดเจนและแยกแยะประเด็นให้ดี ส่วนในเรื่องของความชัดเจน พยายามใช้คำที่ง่าย เข้าใจโดยทั่วกัน หลีกเลี่ยงการใช้ประโยควกไปวนมา อ้อมค้อมเกินไป หรือคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะกลุ่ม นอกจากนั้น การสื่อสารก็ควรคำนึงถึงข้อเท็จจริงของข้อมูลที่เรานำเสนอออกไป หากผู้ส่งสารส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องออกไป ผู้รับสารจะมีความสนใจในข้อมูลนั้นลดลง อีกทั้งยังลดความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารอีกด้วย ซึ่งก็จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และที่สำคัญอีกประการก็คือ เราสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ด้วยคุณภาพและแสดงให้เห็นให้ผู้รับสารรู้สึกว่ามีนัยยะของการให้เกียรติและเคารพกัน ข้อความที่สื่อสารออกไปควรทำให้ดูเป็นมิตร เป็นมืออาชีพ เห็นอกเห็นใจ ให้เกียรติ เปิดกว้าง และตรงไปตรงมา ความสมบูรณ์ของการสื่อสารและข้อมูลเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่สุดใน 7 C's เลยก็ว่าได้ เมื่อเราสร้างเมสเสจเดเมสเสจหนึ่งขึ้นมา สิ่งสำคัญคือต้องให้ข้อมูลทั้งหมดที่ผู้รับสารจำเป็นต้องรู้ในแนวทางการเข้าใจของผู้ส่งสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและครบถ้วน ซึ่งแต่ละคนและแต่ละสถานการณ์ก็สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมข้อมูลที่ครบถ้วนในการสื่อสารคือ ไม่ตกหล่นเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อสารออกไป ให้ข้อมูลที่มากเพียงพอจนผู้รับสารไม่เกิดความสงสัย และเป็นข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้รับ และการสื่อสารที่ดีควรมีความหนักแน่น มีสาระ และเฉพาะเจาะจงเพียงเรื่องที่ต้องการสื่อ ไม่คลุมเครือหรือกว้างจนเกินไป นอกจากนี้ควรมีเหตุผล สถิติ หรือตัวอย่างอื่น ๆ ที่ยกมาซัพพอร์ตสิ่งที่ได้สื่อสารออกไป แต่ควรเจาะจงประเด็นและสมเหตุสมผล การสื่อสารให้กระชับเป็นสิ่งสำคัญมากในการสื่อสาร เพราะจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจที่ตัวแก่นของข้อมูลจริง ๆ ไม่ออกนอกประเด็น ซึ่งหากสื่อสารด้วยข้อมูลที่เยิ่นเย้อ ประโยคซับซ้อน หรือใช้คำที่ยากและวกไปวนมา ก็อาจเกิดการเข้าใจผิดในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไปได้ ผู้ส่งสารควรทำความเข้าใจเป้าหมายและเนื้อหาที่เป็นภาพรวมของสิ่งที่สื่อสารออกไปก่อน ไม่ใช่คำที่ไม่จำเป็นหรือขยายความมากเกินไป หยิบยกมาแต่ประเด็นหลักที่เป็นเนื้อหาสำคัญจริง ๆ และที่สำคัญคือไม่พูดซ้ำเรื่องที่พูดไปแล้วอีก นอกจากนั้นข้อมูลที่เรานำเสนอออกไปควรมีความเป็นเหตุเป็นผล มีตรรกะ สอดคล้องกับแก่นของเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร ตรงประเด็น และสร้างการยอมรับและคล้อยตาม เพราะหากข้อมูลมีเหตุผลที่ชัดเจน พิสูจน์ได้ สร้างมุมมองที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับสาร ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จได้ง่ายมากขึ้น

## 6.อภิปรายผล

6.1 บทบาทหน้าที่ตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ที่การช่วยเหลือ หรือจัดการธุระต่าง ๆ ให้กับคนในองค์กร แต่งานหลัก ๆ ของธุรการ จะมีติดต่อบริษัท ประสานงาน เดินเอกสารให้กับพนักงานดูแลสถานที่ หรือติดต่อกับฝ่ายอาคาร มีหน้าที่ดูแลออฟฟิศ เพจ และสื่อต่างๆ ของทางค่าย ทำงานเอกสารธุรการต่างๆ ในออฟฟิศ ชายของต่าง ๆ ในออฟฟิศ ไม่ว่าจะเปิดคอร์สเรียน เข้าสตูดิโอ ในกรณีที่ต้องการใช้สถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ดูแลเอกสาร หรือส่งจดหมายให้กับพนักงานในแผนกต่าง ๆ ตรวจสอบ และสั่งซื้ออุปกรณ์ออฟฟิศ ให้กับพนักงานดูแลบริหารออฟฟิศ ด้วยการดูแล ควบคุมการทำความสะอาดของแม่บ้านดูแลพนักงานรับส่งเอกสารที่มาติดต่อกับบริษัทมีหน้าที่ดูแลเนื้อหา รูปภาพ วิดีโอ ตารางการโพสต์ ติดตามการเคลื่อนไหวของเพจ เพิ่มเติมหรือปรับแก้เนื้อหา รวม



ไปถึงดูแลการโฆษณา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Supaporn Hachaiyaphum [15] เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีอาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่บุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่า จุดเด่นเจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถให้บริการอย่างเต็มที่และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงผลข้อมูลให้บริการต่างๆ และแบบฟอร์มต่างๆสำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

6.2 กระบวนการทำงานของตำแหน่ง Admin and sale รายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด กระบวนการทำงานของ Admin and Sale ไม่ได้มีแบบแผนอะไรที่เหมือนตำแหน่งอื่นถ้าเราดูจากรางแผนแบ่งงานดี ศึกษาข้อมูลเรียนรู้อัปเดตข้อมูลใหม่ๆอยู่เสมอ ตำแหน่งแอดมินจะอาศัยความรวดเร็วในการทำงาน ความละเอียดและความถูกต้องแม่นยำเป็นหลัก ก็จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เริ่มจากการแบ่งเวรว่าใครรับผิดชอบในช่วงเวลาไหน และใครรับผิดชอบในแอปพลิเคชันอะไร แบ่งงานกันให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด แล้วก็ศึกษาข้อมูลรายละเอียดก่อนที่จะพิมพ์ตอบลูกค้าเพื่อความถูกต้องและแม่นยำ จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมาทีหลัง แบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น ถ้าเกิดปัญหาอะไรให้รีบปรึกษาทีมหรือขอความช่วยเหลือจากทีม และทำการแก้ไขให้รวดเร็วที่สุด ต้องมีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Jirapa Chanbua [16] เรื่อง อิทธิพลของบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาสามแห่ง ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษา ในมหาวิทยาลัยสามแห่ง จำนวน 5,832 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิร่วมกับวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 726 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากและพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ ยังพบว่าอิทธิพลทางตรงระหว่างบทบาทการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน บทบาทการทำงานกับกระบวนการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน และกระบวนการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แต่พบว่าบทบาทในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมและพบว่ามีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการทำงานหรือแรงจูงใจในการทำงาน

6.3 กลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 พิล์ม จำกัด ใช้หลักการ 7 C's of Communication หรือการสื่อสารแบบ 7 C's ได้แก่ ความชัดเจน ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความหนักแน่น ความกระชับ ความสมเหตุสมผล ความมีมารยาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Kanoknat Likhitpraiwan [17] เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารข้อมูลข่าวสารของผู้ดูแลเฟซบุ๊กเพจในจังหวัดพิษณุโลก เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ดูแลเฟซบุ๊กเพจในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 4 เเพจ 2) นักวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์จำนวน 1 คน และ 3) ผู้ติดตาม และติดตามเฟซบุ๊กเพจในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 23 คน ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสื่อสารข้อมูลข่าวสารของผู้ดูแลเฟซบุ๊กเพจในจังหวัดพิษณุโลก แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ตามแบบจำลองกลยุทธ์การสื่อสาร M (M – Strategy) ได้แก่ 1) ด้าน สาร ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดคนติดตามและเชื่อมโยงกับทุกด้าน 2) ด้านผู้ส่งสาร คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และบทบาทหน้าที่ในการคัดกรองข่าวสาร 3) ด้านผู้รับสารพฤติกรรมเลือกเปิดรับสารของผู้รับสารที่ต่างเจเนเรชันมีวิธีการนำเสนอเพื่อเข้าถึงต่างกัน 4) ด้านช่องทางการสื่อสารที่สามารถสื่อสารได้สองทางกลยุทธ์การสื่อสารโฆษณาผ่านเฟซบุ๊กเพจที่มีข้อมูลเชิงลึกและเครื่องมือการเผยแพร่ เนื้อหาให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 5)

ด้านอารมณ์และความรู้สึกของทั้งผู้รับสาร สาร และผู้ส่งสารเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร 6) ด้านผลประโยชน์ มีส่วนทำให้ผู้ส่งสารสร้าง เพชฌกูชเพื่อส่งข้อมูล และผู้รับสารเลือกเปิดรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนในทางใดทางหนึ่ง และ 7) ด้านบริบทจังหวัดพิษณุโลก เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ล้วนเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีผลต่อ ผู้ส่งสารในการ เลือกนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นให้แก่กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสาร

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ผู้จัดทำวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารรายการ The Survival Thailand ของบริษัท 86 फिल्म จำกัด ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารีชา สุจิตวนิช อาจารย์นิเทศศาสตร์และอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และความอนุเคราะห์ในการดำเนินการทำวิจัย เสนอแนวทางในการทำวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขปัญหา วิจัยเล่มนี้ จนสมบูรณ์ ขอขอบคุณบริษัท 86 फिल्म จำกัด ที่เสียสละเวลาทำให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับหน้าที่และกระบวนการทำงานของผู้ช่วย ผู้กำกับ และผู้เขียนตำรา หนังสือ บทความ และเอกสารทางวิชาการต่างๆ ทั้งแบบเล่มหนังสือและสื่ออินเทอร์เน็ตที่ข้าพเจ้า ได้นำมาอ้างอิง สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังคอยให้กำลังใจ ให้ความรัก และสนับสนุนส่งเสริมทั้ง การเรียนและการออกฝึกประสบการณ์การทำงาน

## 8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Somkiat Onwimon. (2015). Communication knowledge. Bangkok: Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University. (In Thai)
- [2] Sukphon Anusasanon. (2015). Communication within the organization. Bangkok : Triple Group. (In Thai)
- [3] Butnga Paisiu. (2015). Communication theory. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- [4] Songtham Teerakul. (2016). Communication strategies used in change management of Siam (In Thai) Commercial Bank Public Company Limited. Master of Communication Arts thesis. Department of Public Relations, Chulalongkorn University. (In Thai)
- [5] Somporn Suthatsanee. (2016). Communication. Retrieved April 1, 2024, [http://110.164.163.54/moodle/moodldata/22/Communication\\_theory.pdf](http://110.164.163.54/moodle/moodldata/22/Communication_theory.pdf). (In Thai)
- [6] Chotip Boromthanasat. (2016). Communication: Strategy for organizational success. Photocopied documents. (In Thai)
- [7] Jirawan Yimpluem. (2017). Communication styles for work performance and satisfaction with communication. Individual project reports Master of Journalism, Major: Organizational Communication Management, Journalism and Mass Communication, Thammasat University. (In Thai)
- [8] Wanawan, D. and Savitri, S. (2017). Communication techniques within the organization: Manual of internal communication techniques for personnel of the Health Education Division. Bangkok: Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (In Thai)
- [9] Umaporn Chanchula. (2019). Conditions and problems of communication within the organization of administrators, teachers, and staff. Chandrakasem Rajabhat University. Ramkhamhaeng Graduate School Journal, 1(3), 29-40. (In Thai)
- [10] Nongsamorn Phongpanich. (2016). Developing the efficiency of communication within the organization. Public Relations Office, Area 3, Public Relations Department. Independent Study



Master of Business Administration Department of General Management, Chiang Rai Rajabhat University. (In Thai)

- [11] Kris Suebson. (2017). Communication strategies to build the image of Thai Airways International Public Company Limited. At the national academic conference and presentation of academic work, UTCC. (In Thai)
- [12] Nopparat Chamnansingh. (2016). Communication problems of personnel in organizations: the case of the Central Library Office. Bangkok: Srinakharinwirot University Prasarnmit. (In Thai)
- [13] Sasalak Thongpandee. (2016). Handbook of new media studies. Bangkok: Senior Research Scholar Project, Academic Division, Thailand Research Fund. (In Thai)
- [14] Sanoh Tiyaw. (2015). Communication. corporate culture and trust that influences teamwork among employees of an electric power state enterprise in Bangkok. Independent Study Master of Business Administration Department of Business Administration, Bangkok University. (In Thai)
- [15] Supaporn Hachaiyaphum. (2019). Efficiency of performing duties and providing administrative services. Office of the Dean of the Faculty of Information Technology Faculty of Information Technology Maha [1] [1] [16] Sarakham Rajabhat University. Retrieved April 23, 2024, <https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562/M127099/Hachaiyaphum%20Supaporn.pdf>. (In Thai)
- [16] Jirapa Chanbua. (2021). Influence of risk in purchasing products online. Satisfaction in purchasing products online and loyalty in online shopping that affects repeat online purchases. Academic Journal of the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand (SSO), Year 27, Issue 2, July - December 2021. Retrieved March 4, 2024 <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/251289/171044>. (In Thai)
- [17] Kanoknat Likhitpraiwan. (2020) .Strategy for communicating information through Facebook pages in Phitsanulok Province. Master of Communication Arts Thesis. Phitsanulok : Naresuan University. Retrieved April 6, 2024, <https://n9.cl/kdx1m6>. (In Thai)