

**การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคของการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายใน
องค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา**

**A Study into the Present Condition of Problems and Difficulties Regarding Media Usage and
the Approaches to the Development of Internal Communication within International
Companies in Thailand: A Case Study of Industrial Companies in Ayutthaya Province**

การ์นต์ เร็งใจและกุนติดา ธรรมวิวัฒน์

Karan Rerngjai and Kuntida Thamwipat

สาขา เทคโนโลยีการเรียนรู้และสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

E-mail: jumpmce@hotmail.com โทร. 089-2396740

E-mail: kuntida.th@kmutt.ac.th โทร. 089-8149255

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคของการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทอุตสาหกรรมจากบริษัทใน 5 นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 คน และกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ คือ พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.96 ผลการวิจัย พบว่า มีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสาร โดยใช้สื่อออนไลน์ ประเภทป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) และยังพบว่า อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.36) สำหรับผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ.05 สำหรับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ควรพัฒนาทักษะในด้านภาษาและการเลือกใช้วิธีการส่งสาร โดยเฉพาะในส่วนของผู้ส่งสาร

คำสำคัญ : สภาพปัจจุบัน / อุปสรรค / แนวทางการพัฒนา / การสื่อสารในองค์กร

Abstract

This research into the present condition of problems and difficulties regarding media usage and the approaches to the development of internal communication within international companies in Thailand with a case study of industrial companies in Ayutthaya Province was aimed to study the condition of media usage and the difficulties as well as the approaches to the development of internal communication within the organization, to compare the demographic data of employees and the difficulties in using media inside the organization, and to study the approaches to development of internal communication of international companies in Thailand with a case study of industrial companies in Thailand. The sampling group for the interview was composed of 20 employees from industrial companies within 5 industrial estates in Ayutthaya Province. The sampling group for the survey was composed of 400 employees and staff members in international companies in Ayutthaya Province. The sampling group was chosen using multistage sampling method. The tool for this research was the questionnaire with reliability of 0.96. The research results showed that the media usage for communication regarding offline mode include banners such as warning signs and policy boards with the highest mean score for practice ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.86). The difficulties for internal communication within the organization according to the demographic data showed that there was no significant difference in mean scores for sex with regard to the level of opinion towards the difficulties in communication. However, there was a difference in mean scores with statistical significance at the .05 level for age, level of education, years of work, position and salary with regard to the difficulties in communication. As for the approaches to the development of internal communication within the organization, it was found that language skills and mode of delivery should be improved, especially for the senders.

Keywords: Present Condition / Difficulties / Approaches to Development / Internal Communication

1. บทนำ

ในสถานการณ์โลกปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข่าวสารที่รวดเร็วก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วคือ การสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาหลายด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม ฯลฯ การที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างร่วมกัน สิ่งที่ยังมองข้ามไม่ได้เลย ก็คือเรื่องของ การสื่อสาร เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และการสื่อสารยังสื่อถึงความต้องการ ความนึกคิดของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประสานงานระหว่างผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกันและภายนอกองค์กร อาจจะกล่าวได้ว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันย่อมมีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันต่อเรื่องนั้น ๆ แต่ถ้าองค์กรนั้น ๆ ได้รับความล้มเหลวและข่าวสารที่ผิดเพี้ยนไปจากเดิม สื่อความหมายไม่ตรงกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาทางการติดต่อสื่อสารได้เช่นกัน

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ในองค์กรทุก ๆ องค์กรนั้นการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะเปรียบเสมือนว่าองค์กรคือคน การสื่อสารในองค์กรก็จะเปรียบเสมือน โลหิต ซึ่งเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการ

บริหาร ที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของฝ่ายหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูดการส่งสัญญาณ หรือข้อความที่เป็นสื่อ แต่ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้องค์กรธุรกิจเห็นความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ความสำเร็จทางธุรกิจส่วนหนึ่งขององค์กร คือ การได้ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับใช้ในกระบวนการบริหาร อีกทั้งเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจที่นำมาซึ่งผลตอบแทนขององค์กรในที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2554 ระบุเป้าหมายสำคัญของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การให้ประชากรของประเทศสมาชิกมีการค้าขายระหว่างกันมากขึ้น มีการไปมาหาสู่กันได้สะดวก และมีศักยภาพในการแข่งขันกับโลกภายนอกได้ โดยต้องการให้เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว เน้นการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือระหว่างกันอย่างเสรี การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีนั้น ในเบื้องต้น ได้มีการทำข้อตกลงร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) ใน 7 สาขาวิชาชีพ เกี่ยวกับ คุณสมบัติของวิชาชีพหลัก แรงงานเชี่ยวชาญ หรือผู้มีความสามารถพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ใน 7 สาขาวิชาชีพ ดังกล่าว ได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และ บัญชี ซึ่งจะเริ่มต้นในปีพ.ศ. 2558 จากข้อตกลงดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในอนาคตอันใกล้ จะมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทยได้อย่างเสรี

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในเขต 2 ของการส่งเสริมการลงทุน มีนิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร มีเขตประกอบการอุตสาหกรรม 2 แห่ง ได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์วังน้อย และเขตสวนอุตสาหกรรม โรจนะมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการ จำนวน 1,799 โรงงาน เงินทุนรวม 289,164.83 ล้านบาท การจ้างคนงาน 229,185 คน ประกอบกับข้อมูลสถิติทางแรงงานต่างชาติ พบว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานเป็นจำนวน 13,760 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ของแรงงานทั้งหมดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาที่เกิดขึ้นคือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหลายสัญชาติที่ผิดพลาด อันส่งผลให้เกิดความสูญเสียทั้งทางด้านผลผลิต และผลกำไร นำไปสู่ความล้มเหลวของการบริหารงาน ดังประสบการณ์ในการตรวจโรงงานแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครซึ่งมีแรงงานพม่าทำงานเป็นหลัก โดยโรงงานนี้เป็นโรงงานบ่มเหล็กเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของชิ้นส่วนยานยนต์ ลูกค้านำความต้องการให้นำชิ้นงานสำเร็จรูปมารวมกันสามชิ้นแล้วให้มัดหนังยางไว้ด้วยกันหลังจากนั้นให้ใส่ไว้ในกล่องพลาสติกเพื่อการส่งมอบแต่เนื่องจากการสื่อสารไม่ดีกับพนักงานแรงงานต่างด้าว ทำให้พนักงานเข้าใจว่าให้นำวัตถุดิบมารวมกันสามชิ้นมัดหนังยางแล้วเข้าเครื่องบ่ม ผลปรากฏว่าเครื่องบ่มเหล็กพัง และทำให้แม่พิมพ์ของลูกค้านั้นเสียหายไปด้วย ทำให้ส่งของไม่ได้ตามที่ลูกค้ากำหนด จะเห็นว่าเรื่องของการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากถ้าสื่อสารไม่ดีก็อาจจะส่งผลทั้งทางด้านคุณภาพและการจัดส่งอย่างช้าอย่างข้างต้น (สุชุม รัตนเสรีเกียรติ, 2555)

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยสำหรับองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีสำคัญต่อการทำความเข้าใจ สภาพการใช้สื่อและศึกษาแนวทางในการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคนหนึ่งในองค์กรบริษัทข้ามชาติจึงทำการศึกษาศาภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสู่การเปิดเสรีทางแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปกรณ์ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับอุปกรณ์ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และบุคลากรด้านอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 229,185 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน จาก 5 นิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นสภาพการใช้สื่อ อุปกรณ์ การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อบริษัท	ที่อยู่บริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติ	จำนวนพนักงาน (คน)
บริษัท เอ็ม เอ็ม บี มิเนอไทย จำกัด	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	100
บริษัท ฮอนดา ออโตโมบิล จำกัด	สวนอุตสาหกรรมโรจนะ	100
บริษัท แคนนอน จำกัด	นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค	100
บริษัท ดับบลิว ดี จำกัด	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	100
รวมทั้งสิ้น		400

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทอุตสาหกรรมจากบริษัทใน 5 นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร และนิคมอุตสาหกรรมแฟลคเตอร์แลนด์ ที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน เลือกแบบเจาะจงจากความสมัครใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ ที่สมัครใจและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดและเปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นสภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาด้านสื่อมี 2 ประเภท คือ สื่อออนไลน์ และสื่อออฟไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบ Check list

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.2.2 แบบสัมภาษณ์ การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามจากแนวทางที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร แล้วไปสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีโครงสร้าง

2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

2.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของที่ปรึกษา จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนอกตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินค่าหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตรวจสอบแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. คัดเลือกแบบสอบถาม โดยอาศัยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์
3. นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับคำนวณผลทางสถิติ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรและรายได้ ใช้การแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาด้านสื่อมี 2 ประเภท คือ สื่อออนไลน์ และสื่อออฟไลน์ ใช้การแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มใช้สถิติทดสอบ t-test แบบอิสระ และ One-way ANOVAs สำหรับสามกลุ่มขึ้นไป

4. นำผลจากโปรแกรมวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของพนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้ จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์โดยหาจำนวนและร้อยละ พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา คือ 36-45 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และ 18-25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11-20 ปีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา คือ อายุงาน 21-30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และอายุงาน 1-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 เท่ากัน

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานส่วนเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และผู้บริหาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่, รายได้อยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ 25,001-35,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ 10,001-15000 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

2. ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1	สื่อออนไลน์	3.12	0.39	ปานกลาง	2
2	สื่อออฟไลน์	3.68	0.34	บ่อยครั้ง	1
	เฉลี่ย	3.40	0.37	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการปฏิบัติปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า มีการใช้สื่อออฟไลน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

3. ผลการศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในองค์ประกอบของการสื่อสารด้านต่าง ๆ โดยรวม

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	ระดับอุปสรรค			ลำดับที่
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	2.64	0.32	ปานกลาง	4
2	สาร (Message)	2.85	0.34	ปานกลาง	2
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	2.93	0.33	ปานกลาง	1
4	ผู้รับสาร (Receiver)	2.73	0.39	ปานกลาง	3
	เฉลี่ย	2.79	0.36	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารพบมากที่สุด ในองค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 รองลงมาคือ อุปสรรคด้านสาร (Message) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34

4. ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสารและช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสารและช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการสัมภาษณ์พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จำนวน 20 คน ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นต่างๆที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ได้ดังนี้

5.1 องค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสาร

ในการสื่อสารภายในองค์กรผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่นำสารหรือข้อมูลต่างๆส่งไปยังผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อเป็นผู้ที่ส่งสารที่ดี ผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการเลือกใช้วิธีการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสารได้รับสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนการทำความเข้าใจสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน

5.2 องค์ประกอบทางด้านสารหรือข้อมูล

ปัจจุบันบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบของสารที่ใช้ในการสื่อสารจากอักษรมาเป็นสัญลักษณ์ หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องใช้อักษรในการสื่อสาร ก็เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้ภาษาที่เป็นภาษาบ้านเกิดของพนักงานต่างชาตินั้นๆ

5.3 องค์ประกอบทางช่องทางในการส่งสาร

พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องในการสื่อสารนั้นจะทำให้การส่งข้อมูลหรือสารได้อย่างรวดเร็ว และควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในระดับได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการรับสารหรือใช้ช่องทางนั้นๆในการสื่อสารด้วย

5.4 องค์ประกอบทางผู้รับสาร

ปัญหาที่สำคัญของผู้รับสารคือ เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในสารหรือข้อมูลนั้นแล้วไม่กล้าถามหรือไขข้อสงสัยจากผู้ส่งสาร ดังนั้น หากเกิดข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในสารหรือข้อมูลที่ได้รับมา ผู้รับสารควรที่จะสอบถามผู้ส่งสาร นอกจากนี้ เมื่อผู้รับสารอ่านทำความเข้าใจแล้ว ควรที่จะตอบกลับไปยังผู้ส่งสารเพื่อเป็นการยืนยันว่า ข้อมูลหรือสารที่ได้รับมานั้นถูกต้องและตรงกับที่ผู้ส่งสารสื่อสาร

4. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผล

การศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการปฏิบัติปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า มี

การใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าจดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร (Webmail) มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด รองลงมาจดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกองค์กร (E-mail) สอดคล้องกับงานวิจัยของฐววิช ฤทธิวาจา (2551) กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารน้อย สำหรับสื่อออฟไลน์ พบว่า มีการใช้สื่อออฟไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยที่ ป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด รองลงมาคือป้ายประชาสัมพันธ์ในองค์กร

ผลการศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารพบมากที่สุด ในองค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) รองลงมาคือ อุปสรรคด้านสาร (Message) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) ที่กล่าวว่า อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์กร คือ ด้านสารที่สื่อออกมา (Message) ซึ่งองค์กรมีการแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ

ผลการทดสอบการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐววิช ฤทธิวาจา (2551) ที่กล่าวว่า เพศไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นของพนักงานแตกต่างกัน आयुมีผลทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับการศึกษามีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านช่องทางการสื่อสาร สถานภาพในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร आयुงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านทิศทางการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร และระดับขั้นในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านประเภทของการติดต่อสื่อสาร

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่นำสารหรือข้อมูลต่างๆ ส่งไปยังผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อเป็นผู้ที่ส่งสารที่ดี ผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการเลือกใช้วิธีการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสารได้รับสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนการทำความเข้าใจสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยรูปแบบของสารที่ใช้ในการสื่อสารจากอักษรมาเป็นสัญลักษณ์ หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องใช้อักษรในการสื่อสาร ก็เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้ภาษาที่เป็นภาษาบ้านเกิดของพนักงานต่างชาตินั้นๆ และยังพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องในการสื่อสารนั้นจะทำให้การส่งข้อมูลหรือสารได้อย่างรวดเร็ว และควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในระดับได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการรับสารหรือใช้ช่องทางนั้นๆ ในการสื่อสารด้วย ส่วนปัญหาที่สำคัญของผู้รับสารคือ เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในสารหรือข้อมูลนั้นแล้วไม่กล้าถามหรือไขข้อสงสัยจากผู้ส่งสาร ดังนั้น หากเกิดข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในสารหรือข้อมูล

ที่ได้รับมา ผู้รับสารควรที่จะสอบถามผู้ส่งสาร นอกจากนี้ เมื่อผู้รับสารอ่านทำความเข้าใจแล้ว ควรที่จะตอบกลับไปยังผู้ส่งสารเพื่อเป็นการยืนยันว่า ข้อมูลหรือสารที่ได้รับมานั้นถูกต้องและตรงกับที่ผู้ส่งสารสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2553) ที่ศึกษาการจัดการในองค์กรและศึกษาการจัดการทางการสื่อสารของโรงพยาบาลศิริราช โดยพบว่า การนำระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ผู้บริหารทุกระดับชั้นของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานที่ตนเองบังคับบัญชาอยู่เพื่อความสะดวกในการเรียกหาข้อมูล ผู้โดยบริหารทุกท่านรู้จักจุดเด่น จุดด้อย จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสที่จะพัฒนาหน่วยงานและอุปสรรคในแต่ละหน่วยงาน

4.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่า สภาพการใช้สื่อในการสื่อสารภายในองค์กร มีการใช้สื่อออฟไลน์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะใช้สื่อออฟไลน์ประเภทแผ่นป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย เป็นต้น ดังนั้น เพื่อการสื่อความหมายที่ชัดเจนและทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์กรควรจัดทำข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประเภทนี้ โดยคำนึงถึงความครบถ้วนของข้อมูล ความน่าสนใจ ตลอดจนการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ครอบคลุม
2. ผลการวิจัย พบว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด เกิดจากช่องทางในการสื่อสาร โดยพบว่า บุคลากรในองค์กรไม่สามารถรับทราบการแจ้งเวียนข่าวสาร โดยผ่านการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บบอร์ด สื่อสังคมออนไลน์) ดังนั้น องค์กรควรจัดทำมุมสำหรับการสืบค้นข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ ตลอดจนการพัฒนาช่องทางในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ หรือ โททอล์นแบบควบคุมผ่านเครือข่ายให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ทางบริษัทควรจัดหาสวัสดิการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีความทันสมัย เช่น การให้ส่วนลดในการซื้อ เป็นต้น
3. ผลการวิจัย แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบในการสื่อสารพบว่า ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์กรควรพัฒนาทักษะในการสื่อสารตลอดจนทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และเนื้อหาของสารควรใช้ภาษาที่ครอบคลุมพนักงานทุกสัญชาติ ส่วนด้านช่องทางในการสื่อสารควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรคของสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย โดยทำการสำรวจจากพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบของสื่อที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย
3. ควรศึกษาการวิเคราะห์เชิงลึกในการพัฒนาสื่อที่ใช้การสื่อสารที่ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกสัญชาติภายในองค์กร

5. เอกสารอ้างอิง

- ฐววิช ฤทธิวาจา. 2551. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2548. จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป. มหาวิทยาลัยรังสิต.

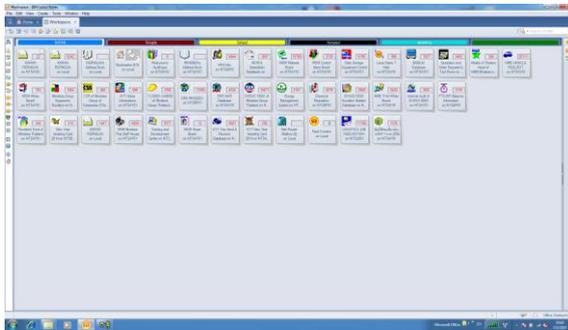
สุขุม รัตนเสรีเกียรติ. การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวสำคัญอย่างไร. [Online]. เข้าถึงจาก

http://www.truelookpanya.com/new/cms_detail/knowledge/19620-029916/ : 2556

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2553. การจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วารสารเวชบันทึกศิริราช. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 : หน้า 31.

6. ภาคผนวก

6.1 ตัวอย่างสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



รูปที่ 1 Web board สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร



รูปที่ 2 E-mail สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร

6.2 ตัวอย่างสื่อออฟไลน์ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



รูปที่ 3 ป้ายสัญลักษณ์ของบริษัทที่มีพนักงานเป็นชาวกัมพูชา



รูปที่ 4 ป้ายแจ้งเตือนของบริษัทที่มีพนักงานเป็นชาวญี่ปุ่น