

สารบัญ

| | หน้า |
|--|----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ข |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| รายการตาราง | ฉ |
| รายการรูปประกอบ | ฉ |
| | |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| 1.3 ประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย | 3 |
| 1.4 สมมติฐานงานวิจัย | 3 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| | |
| 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 หลักการสื่อสาร | 7 |
| 2.2 สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร | 17 |
| 2.3 การสื่อสารในองค์กร | 25 |
| 2.4 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โกล | 42 |
| 2.5 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร | 44 |
| 2.6 การสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย | 46 |
| 2.7 บริษัทข้ามชาติ | 52 |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 53 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| 3 วิธีดำเนินการศึกษา | 57 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 57 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 58 |
| 3.3 ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ | 60 |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 61 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 62 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 64 |
| 4.1 ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 64 |
| 4.2 ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร | 75 |
| 4.3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร | 81 |
| 4.4 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 82 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 85 |
| 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 85 |
| 5.2 สรุปผลการวิจัย | 85 |
| 5.3 การอภิปรายผล | 90 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 92 |
| เอกสารอ้างอิง | 93 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------------|
| ภาคผนวก | |
| ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 101 |
| ข. แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย | 110 |
| ค. แบบประเมินความสอดคล้องเครื่องมือการวิจัย | 113 |
| ง. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ | 120 |
| จ. ภาพตัวอย่างสื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติ | 126 |
| ฉ. ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูล | 134 |
| ประวัติผู้วิจัย | 136 |

รายการตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 3.1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 58 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะประชากรของพนักงานและบุคคลกรในบริษัท อุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 65 |
| 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา | 67 |
| 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาโดยรวม | 69 |
| 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 73 |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน องค์ประกอบของการสื่อสารด้านต่าง ๆ โดยรวม | 74 |
| 4.6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามเพศ | 75 |
| 4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุ | 76 |
| 4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามระดับการศึกษา | 77 |
| 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุการทำงาน | 78 |

รายการตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามตำแหน่งงาน | 79 |
| 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการ สื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามรายได้ | 80 |

รายการรูปประกอบ

| รูป | หน้า | |
|------|---|-----|
| 2.1 | กระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไป | 12 |
| 2.2 | กระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไป (ทางเดียว) | 16 |
| 2.3 | กระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไป (สองทาง) | 16 |
| 2.4 | ปัจจัยที่มีผลต่อภาระการสื่อสาร | 41 |
| จ.1 | Web board สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร | 127 |
| จ.2 | Web board สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร (ต่อ) | 127 |
| จ.3 | E-mail สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร | 128 |
| จ.4 | ระบบปฏิบัติการต่างที่ใช้ในการสื่อสาร | 128 |
| จ.5 | เอกสารประชาสัมพันธ์ของบริษัทที่มีพนักงานเป็นชาวต่างชาติ | 129 |
| จ.6 | เอกสารประชาสัมพันธ์ของบริษัทที่มีพนักงานเป็นชาวต่างชาติ (ต่อ) | 129 |
| จ.7 | ป้ายเตือนเชิงสัญลักษณ์ | 130 |
| จ.8 | ป้ายเตือนเชิงสัญลักษณ์ (ต่อ) | 130 |
| จ.9 | เอกสารเวียนภายในองค์กร | 131 |
| จ.10 | สมุดต่องาน | 131 |
| จ.11 | ป้ายประชาสัมพันธ์ | 132 |
| จ.12 | ป้ายประกาศแจ้งเตือน | 132 |
| จ.13 | ป้ายนโยบายของบริษัท | 133 |
| ฉ.1 | ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท NMB-Minebea | 135 |
| ฉ.2 | ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท NMB-Minebea (ต่อ) | 135 |