

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

4.2 ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร

4.3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร

4.4 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 4.1 ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อ เพื่อการสื่อสารและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### 4.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของพนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์โดยหาจำนวนและร้อยละปรากฏผล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะประชากรของพนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรม  
ข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	161	40.2
หญิง	239	59.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
18 – 25 ปี	41	10.2
26 – 35 ปี	190	47.5
36 – 45 ปี	155	38.8
46 ปีขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	13	3.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	0	0.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	236	59.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	136	34.0
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.8
รวม	400	100.0
4. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	3	0.8
1 – 10 ปี	52	13.0
11 – 20 ปี	185	46.2
21 – 30 ปี	158	39.5
มากกว่า 31 ปี	2	0.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะประชากรของพนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรม  
ข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	3	0.8
1 – 10 ปี	52	13.0
11 – 20 ปี	185	46.2
21 – 30 ปี	158	39.5
มากกว่า 31 ปี	2	0.5
รวม	400	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
ลูกจ้างชั่วคราว	3	0.8
พนักงานระดับปฏิบัติการ	246	61.5
พนักงานระดับหัวหน้างาน	136	34.0
ผู้บริหาร	15	3.7
พนักงานชาวต่างชาติ	0	0.0
รวม	400	100.0
7. รายได้ (ต่อเดือน)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	0.8
10,001 – 15,000 บาท	42	10.5
15,001 – 25,000 บาท	204	51.0
25,001 – 35,000 บาท	142	35.5
35,001 – 45,000 บาท	8	2.0
สูงกว่า 45,001 ขึ้นไป	1	0.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2

โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 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

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

อายุการทำงานส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 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

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

รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 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 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

#### 4.1.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
<b>สื่อออนไลน์</b>					
1	จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายนอกองค์กร (E-mail)	3.59	0.74	บ่อยครั้ง	2
2	จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายในองค์กร (Webmail)	3.68	0.60	บ่อยครั้ง	1
3	ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ขององค์กร	2.57	0.69	ปานกลาง	4
4	ทางกลุ่มไลน์ (Line) ขององค์กร	2.51	0.79	ปานกลาง	5
5	ทางเว็บบอร์ด (Webboard) ขององค์กร	3.25	0.69	ปานกลาง	3
	เฉลี่ย	3.12	0.39	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

สื่อออนไลน์					
6	ป้ายประชาสัมพันธ์ในองค์กร	3.94	0.65	บ่อยครั้ง	2
7	เอกสารเวียนภายในองค์กร	3.78	0.74	บ่อยครั้ง	3
8	สมุดต่องานภายในองค์กร	3.43	0.76	ปานกลาง	4
9	ป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย	3.98	0.86	บ่อยครั้ง	1
10	โปสเตอร์ภายในองค์กร	3.25	0.74	ปานกลาง	5
เฉลี่ย		3.68	0.34	บ่อยครั้ง	-
เฉลี่ยรวม		3.40	0.37	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการปฏิบัติปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า

**สื่อออนไลน์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร (Webmail) มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 รองลงมา จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกองค์กร (E-mail) มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สื่อทางกลุ่มไลน์ (Line) ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

**สื่อออฟไลน์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้สื่อออฟไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมา ป้ายประชาสัมพันธ์ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โปสเตอร์ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม

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 4.3 พบว่า สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการปฏิบัติปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า มีการใช้สื่อออฟไลน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

#### 4.1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
<b>ผู้ส่งสาร (Sender)</b>					
1	ขณะท่านพูดกับผู้อื่น ท่านไม่เคยคำนึงถึงระดับความรู้ของผู้รับฟัง	3.02	1.20	ปานกลาง	4
2	ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการไม่ชัดเจน	3.40	0.73	ปานกลาง	2
3	ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการโดยไม่สนใจว่าท่านจะเข้าใจหรือไม่	3.18	0.72	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติ  
ในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
4	ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อสั่งการแล้วมักหลงลืมว่าได้พูด หรือสั่งการอะไรอยู่บ่อยครั้ง	2.10	0.88	บางครั้ง	6
5	ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการด้วยความลำเอียง	1.61	0.72	บางครั้ง	8
6	เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยกับท่านในลักษณะที่คิดว่าตนเองเหนือกว่าเสมอ	1.74	0.74	บางครั้ง	7
7	เพื่อนร่วมงานพูดคุยกับท่านอย่างไม่เป็นกันเอง	2.11	1.02	บางครั้ง	5
8	เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นชาวต่างชาติมักสั่งการหรือสื่อสาร โดยภาษาของชาติตนเอง	3.99	0.79	บ่อยครั้ง	1
เฉลี่ย		2.64	0.32	ปานกลาง	-

**สาร (Message)**

9	การแจ้งข่าวสารจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีข้อความสั้นเกินไป	2.73	0.61	ปานกลาง	5
10	ข้อมูลมีใจความมากเกินไป จนไม่สามารถจดจำหรือจับใจความได้หมด	3.53	0.83	บ่อยครั้ง	1
11	ข้อมูลที่ท่านได้รับมักเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง	2.42	1.02	บางครั้ง	7
12	การแจ้งข่าวสาร/สั่งงานด้วยเอกสาร ส่วนใหญ่ประสบปัญหาตัวหนังสืออ่านไม่ออก	2.60	1.16	ปานกลาง	6
13	เนื้อหา หรือข้อมูลที่สื่อสาร/พูดคุยกันในองค์กรไม่มีความชัดเจน	2.97	0.91	ปานกลาง	4
14	เนื้อหา หรือข้อมูลที่สื่อสาร/พูดคุยกันในองค์กรส่วนมากมักเป็นข่าวลือ	2.16	1.05	บางครั้ง	8
15	เนื้อหาหรือข้อมูลที่สื่อสาร / พูดคุยกันในองค์กรยากต่อการตีความ	3.31	1.05	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติ  
ในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
16	เนื้อหาหรือข้อมูลที่สื่อสาร / พุดคุยกันในองค์กร ใช้ภาษาทางการมากเกินไป	3.10	1.14	ปานกลาง	3
	เฉลี่ย	2.85	0.34	ปานกลาง	-
<b>ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)</b>					
17	การสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด ) มักเกิดความบิดเบือนของข้อมูล / ข่าวสาร	2.00	0.68	บางครั้ง	8
18	การใช้ภาษาต่างประเทศในการเขียนข้อมูล / ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด) ทำให้การสื่อสารผิดพลาด	3.59	1.02	บ่อยครั้ง	3
19	บุคลากรในองค์กรไม่สามารถรับทราบการแจ้ง เวียนข่าวสาร โดยผ่านการสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด )	3.98	0.96	บ่อยครั้ง	1
20	การสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด ) มักเกิดปัญหาทางระบบ ส่งผลทำให้การสื่อสาร ล่าช้ามากขึ้น	2.28	1.09	บางครั้ง	5
21	การสื่อสารผ่านสื่อออฟไลน์ (ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเวียน สมุดต่องาน ป้ายสัญลักษณ์ โปสเตอร์) มักไม่ได้รับความสนใจ	2.19	0.81	บางครั้ง	7
22	การสื่อสารผ่านสื่อออฟไลน์ (ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเวียน สมุดต่องาน ป้ายสัญลักษณ์ โปสเตอร์) มักมีความล่าช้า ไม่ทันต่อข้อมูล / ข่าวสาร	2.25	0.87	บางครั้ง	6

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
23	การสื่อสารผ่านสื่อออฟไลน์ (ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเวียน สมุดต่องาน ป้ายสัญลักษณ์ โปสเตอร์) ไม่สามารถสะท้อนกลับหรือสอบถามข้อมูล / ข่าวสาร ได้ทันที	3.48	1.14	ปานกลาง	4
24	การใช้ภาษาต่างประเทศในการเขียนข้อมูล / ข่าวสารผ่านสื่อออฟไลน์ (ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเวียน สมุดต่องาน ป้ายสัญลักษณ์ โปสเตอร์) ทำให้การสื่อสารผิดพลาด	3.68	1.18	บ่อยครั้ง	2
เฉลี่ย		2.93	0.33	ปานกลาง	-
<b>ผู้รับสาร (Receiver)</b>					
25	เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการบ่อยครั้งที่ท่านไม่เข้าใจ เนื่องจาก ขาดความรู้/ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น	2.75	1.12	ปานกลาง	5
26	เมื่อท่านพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยเข้าใจเรื่องที่ท่านพูด	2.44	0.96	บางครั้ง	7
27	ขณะท่านอธิบายหรือพูดคุย เพื่อนร่วมงานไม่สนใจในสิ่งที่ท่านพูด	2.46	1.08	บางครั้ง	6
28	เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการ ท่านมักละเลยที่จะปฏิบัติตาม	2.05	0.89	บางครั้ง	8
29	เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการ แล้วท่านไม่เข้าใจ ท่านมักจะ ไม่ถามซ้ำเพราะกลัวถูกตำหนิ	3.35	1.24	ปานกลาง	1
30	ภายในองค์กร เมื่อมีการแบ่งงานกันแล้วทุกคนจะปฏิบัติตามงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย	2.99	1.34	ปานกลาง	2
31	เมื่อผู้บริหารสั่งงานที่ทำให้เกิดการงานที่มากเกินไป ท่านมักจะใช้ความเจียมในการรับคำสั่ง	2.96	1.39	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

ที่	รายการ	สภาพการปฏิบัติ			ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
32	เมื่อท่านพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมักมีปฏิกิริยาตอบกลับด้วยท่าทีที่ก้าวร้าว	2.80	1.43	ปานกลาง	4
	เฉลี่ย	2.73	0.39	ปานกลาง	-
	เฉลี่ยรวม	2.79	0.36	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า

**องค์ประกอบที่ 1 ผู้ส่งสาร (Sender)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาอุปสรรคของการสื่อสารในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารรายชื่อ พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ เกิดจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นชาวต่างชาติมักสั่งการหรือสื่อสาร โดยภาษาของชาติตนเอง มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 รองลงมาคือ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการโดยไม่สนใจว่าท่านจะเข้าใจหรือไม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการด้วยความลำเอียง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

**องค์ประกอบที่ 2 สาร (Message)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 เมื่อพิจารณาอุปสรรคของการสื่อสารในองค์ประกอบด้านสารรายชื่อ พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ เกิดจากข้อมูลมีใจความมากเกินไป จนไม่สามารถจดจำหรือจับใจความได้หมด มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ เนื้อหาหรือข้อมูลที่สื่อสาร / พูดคุยกันในองค์กรยากต่อการตีความ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เนื้อหา หรือข้อมูลที่สื่อสาร/ พูดคุยกันในองค์กรส่วนมากมักเป็นข่าวลือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05

**องค์ประกอบที่ 3 ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 เมื่อพิจารณาอุปสรรคของการสื่อสารในองค์ประกอบด้านช่องทางในการสื่อสารรายชื่อ พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ เกิดจาก บุคลากรในองค์กรไม่สามารถรับทราบการแจ้งเวียนข่าวสาร โดยผ่านการสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บบล็อก สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด ) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 รองลงมาการใช้ภาษาต่างประเทศในการเขียนข้อมูล / ข่าวสารผ่านสื่อออฟไลน์ (ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเวียน สมุดต่องาน ป้ายสัญลักษณ์ ไปสเตอร์) ทำให้การสื่อสารผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.18 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์ (อีเมล เว็บบล็อก สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บบอร์ด ) มักเกิดความบิดเบือนของข้อมูล / ข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

**องค์ประกอบที่ 4 ผู้รับสาร (Receiver)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาอุปสรรคของการสื่อสารในองค์ประกอบด้านผู้รับสารรายชื่อ พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารในด้านนี้ เกิดจาก เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการ แล้วท่านไม่เข้าใจ ท่านมักจะไม่ได้ถามซ้ำเพราะกลัวถูกตำหนิมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.24 รองลงมาคือ ภายในองค์กร เมื่อมีการแบ่งงานกันแล้วทุกคนจะปฏิบัติตามงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.39 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการ ท่านมักจะเลยที่จะปฏิบัติตาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้าม

ชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 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 4.5 พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารพบมากที่สุดใ้องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 รองลงมาคือ อุปสรรคด้านสาร (Message) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34

#### 4.2 ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร

ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้ จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามเพศ

ที่	องค์ประกอบรายด้าน	ชาย		หญิง		t	sig
		$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	2.64	.30	2.63	.32	.37	.25
2	สาร (Message)	2.89	.31	2.82	.35	1.84	.18
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	2.88	.31	2.95	.33	2.2	.28
4	ผู้รับสาร (Receiver)	2.72	.38	2.72	.40	.06	.82
	เฉลี่ยรวม	2.72	.38	2.72	.40	.06	.82

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุ

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.82	.60	6.21	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	38.77	.09		
		รวม	399	40.59			
2	สาร (Message)	ระหว่างกลุ่ม	3	.34	.11	1.01	.38
		ภายในกลุ่ม	396	45.03	.11		
		รวม	399	45.37			
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	ระหว่างกลุ่ม	3	.26	.08	.78	.50
		ภายในกลุ่ม	396	42.58	.10		
		รวม	399	42.84			
4	ผู้รับสาร (Receiver)	ระหว่างกลุ่ม	3	.16	.05	.34	.79
		ภายในกลุ่ม	396	62.06	.15		
		รวม	399	62.22			
เฉลี่ยรวม		ระหว่างกลุ่ม	3	.25	.08	4.41	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	7.52	.01		
		รวม	399	7.77			

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน แต่เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านสาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ไม่มีความแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.8** การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาใน ส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.09	.36	3.66	.01*
		ภายในกลุ่ม	396	39.49	.10		
		รวม	399	40.58			
2	สาร (Message)	ระหว่างกลุ่ม	3	.30	.10	.88	.45
		ภายในกลุ่ม	396	45.08	.11		
		รวม	399	45.38			
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	ระหว่างกลุ่ม	3	2.02	.67	6.52	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	40.82	.10		
		รวม	399	42.84			
4	ผู้รับสาร (Receiver)	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	.93	.42
		ภายในกลุ่ม	396	61.79	.15		
		รวม	399	62.22			
เฉลี่ยรวม		ระหว่างกลุ่ม	3	1.09	.36	21.47	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	6.68	.01		
		รวม	399	7.77			

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานและบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.9** การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาใน ส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุการทำงาน

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	ระหว่างกลุ่ม	4	1.54	.38	3.89	.00*
		ภายในกลุ่ม	395	39.05	.09		
		รวม	399	40.59			
2	สาร (Message)	ระหว่างกลุ่ม	4	.19	.08	.42	.79
		ภายในกลุ่ม	395	45.19	.11		
		รวม	399	45.38			
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	ระหว่างกลุ่ม	4	1.08	.27	2.55	.03*
		ภายในกลุ่ม	395	41.76	.10		
		รวม	399	42.84			
4	ผู้รับสาร (Receiver)	ระหว่างกลุ่ม	4	.29	.07	.46	.76
		ภายในกลุ่ม	395	61.93	.15		
		รวม	399	62.22			
เฉลี่ยรวม		ระหว่างกลุ่ม	4	.32	.08	4.313	.00*
		ภายในกลุ่ม	395	7.45	.01		
		รวม	399	7.77			

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.10** การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาใน ส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	ระหว่างกลุ่ม	3	1.31	.43	4.40	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	39.28	.09		
		รวม	399	40.59			
2	สาร (Message)	ระหว่างกลุ่ม	3	.31	.10	.90	.43
		ภายในกลุ่ม	396	45.07	.11		
		รวม	399	45.38			
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	ระหว่างกลุ่ม	3	2.68	.89	8.77	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	40.16	.10		
		รวม	399	42.84			
4	ผู้รับสาร (Receiver)	ระหว่างกลุ่ม	3	.23	.07	.50	.68
		ภายในกลุ่ม	396	61.98	.15		
		รวม	399	62.22			
เฉลี่ยรวม		ระหว่างกลุ่ม	3	1.15	.38	23.09	.00*
		ภายในกลุ่ม	396	6.61	.01		
		รวม	399	7.77			

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาใน ส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามรายได้

ที่	องค์ประกอบของการสื่อสาร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1	ผู้ส่งสาร (Sender)	ระหว่างกลุ่ม	5	1.95	.39	3.99	.00*
		ภายในกลุ่ม	394	38.64	.09		
		รวม	399	40.59			
2	สาร (Message)	ระหว่างกลุ่ม	5	.52	.10	.90	.47
		ภายในกลุ่ม	394	44.86	.11		
		รวม	399	45.38			
3	ช่องทางในการสื่อสาร (Channel)	ระหว่างกลุ่ม	5	1.81	.36	3.47	.00*
		ภายในกลุ่ม	394	41.03	.10		
		รวม	399	42.84			
4	ผู้รับสาร (Receiver)	ระหว่างกลุ่ม	5	.34	.06	.42	.82
		ภายในกลุ่ม	394	61.88	.15		
		รวม	399	62.22			
เฉลี่ยรวม		ระหว่างกลุ่ม	5	1.17	.23	13.98	.00*
		ภายในกลุ่ม	394	6.60	.01		
		รวม	399	7.77			

\*sig < .05

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปสรรคด้านผู้ส่งสารและช่องทางในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 4.3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร

#### 4.3.1 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อในการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการใช้สื่อในการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้ ปัจจุบันในองค์กรส่วนใหญ่จะใช้ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้อีเมลล์ เว็บบอร์ด ระบบจัดซื้อผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น มาใช้ในการสื่อสาร ทั้งนี้ ยังคงใช้บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสารหมุนเวียน เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นช่องทางที่เข้าถึงพนักงานได้ทุกระดับ และประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังเสนอว่า ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างกลุ่มสังคมออนไลน์ เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นต้น

#### 4.3.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจุบันพบว่า ในการใช้ระบบสารสนเทศสำหรับการสื่อสารภายในองค์กรนั้น ยังไม่มีความทั่วถึง โดยพนักงานในระดับปฏิบัติการจะสามารถรับรู้ข่าวสารได้จากบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือหนังสือเวียนเท่านั้น จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการรับรู้ข่าวสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่มีความเข้าใจในภาษาต่างประเทศเหล่านั้น ไม่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง หรือบางครั้งอาจไม่ให้ความสนใจในข่าวสารนั้นเลย จึงได้เสนอรูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการสื่อสาร ควรแปลเป็นภาษาที่ครอบคลุมทุกสัญชาติของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ทั้งนี้ยังเสนอให้มีการจัดตั้งมุมสำหรับสืบค้นข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการอีกด้วย

## 4.4 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย จำนวน 20 คน ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นต่างๆที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันได้ดังนี้

### 4.4.1 ความสำคัญของผู้ส่งสาร และการเป็นผู้ส่งสารที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กร

ในการสื่อสารภายในองค์กรผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่นำสารหรือข้อมูลต่างๆ ส่งไปยังผู้ได้บังคับบัญชา ถ้าหากผู้ส่งสารขาดทักษะ และความเข้าใจในสารหรือข้อมูลก็อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนความเสียหายทางธุรกิจได้อย่างมหันต์ โดยเฉพาะในปี พ.ศ.2558 ประเทศไทยจะเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลให้อาจมีแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานในบริษัทอุตสาหกรรมมากขึ้น หรือแม้แต่ปัจจุบันที่หลายๆบริษัทในประเทศไทยก็มีต่างชาติเข้ามาทำงานกับคนไทยมากขึ้น ผู้ส่งสาร โดยเฉพาะระดับบังคับบัญชา จึงมีความสำคัญมากในการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวต่างชาติกับพนักงานชาวไทย ทุกคนจะต้องคิดหาวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง [69] สอดคล้องกับ รอดคนัย ฮ่อธิวงค์ [70] ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสารในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะในการสื่อสาร โดยเฉพาะการฝึกใช้ภาษาต่างชาติที่เป็นภาษากลาง เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งในการพัฒนาด้านภาษาของผู้ส่งสารนี้ ไม่ใช่เฉพาะพัฒนากับผู้ส่งสารในระดับบังคับบัญชาเท่านั้น แต่ควรพัฒนาพนักงานในทุกๆระดับ

นอกจากนี้ จำริญ คัชกุล [71] ให้ความเห็นว่า ก่อนที่ผู้ส่งสารจะส่งข้อมูลหรือสารต่างๆ ควรที่จะศึกษาและทำความเข้าใจกับสารหรือข้อมูลนั้นๆอย่างละเอียดถี่ถ้วน และเลือกวิธีที่จะทำให้การส่งข้อมูลไปให้ผู้รับสารอย่างไร เพื่อให้ผู้รับสารได้รับสารนั้นอย่างครบถ้วนและเกิดความเข้าใจสูงสุด

จากการสัมภาษณ์ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการเลือกใช้วิธีการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสารได้รับสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนการทำความเข้าใจสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน

#### 4.4.2 ความสำคัญของสารหรือข้อมูล และสารหรือข้อมูลที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กร

เขาวลัทธิ แก้วมาตร [72] กล่าวว่า สารที่ดีนั้นควรมีองค์ประกอบครบถ้วน โดยมีการสื่อให้เห็นว่า จุดประสงค์ของสารคืออะไร ความหมายเป็นอย่างไร และสารที่ดีนั้นควรเขียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยเฉพาะในบริษัทข้ามชาติ ควรเลือกใช้ภาษาที่เป็นทางการเช่นภาษาอังกฤษมาใช้ในการเขียนสารหรือบอกเล่าสาร ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับสาร คือ การใช้ภาษาอย่างไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ซึ่งเมื่อผู้อ่านได้อ่านสารแล้ว อาจส่งผลให้การตีความผิดไป หรือไม่เป็นไปตามจุดประสงค์ และความหมายของสารนั้นๆ

ในบริษัทข้ามชาติที่มีพนักงานเป็นชาวต่างชาติที่มีหลายสัญชาติ มักจะเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบสารที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การเพิ่มภาษาที่ใช้ของประเทศนั้นเพิ่มเข้าไป การแสดงสัญลักษณ์ให้รับรู้ร่วมกัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจสารที่ตรงกันและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าใจสารนั้นผิด [73]

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า หลายๆบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบของสารที่ใช้ในการสื่อสารจากอักษรมาเป็นสัญลักษณ์ หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องใช้อักษรในการสื่อสาร ก็เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้ภาษาที่เป็นภาษาบ้านเกิดของพนักงานต่างชาตินั้นๆ

#### 4.4.3 ความสำคัญของช่องทางในการส่งสาร และช่องทางในการส่งสารที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจุบันมีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมากมายในการติดต่อสื่อสาร ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ อินเทอร์เน็ต ข้อความสั้น ซึ่งช่องทางเหล่านี้เป็นช่องทางที่สามารถใช้ในการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทั่วโลก แต่ช่องทางเหล่านี้มักถูกปิดกั้น บางบริษัทอุตสาหกรรม ที่มีงบประมาณในจำนวนจำกัด ไม่สามารถจัดสรรอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัย ในบางบริษัทสามารถจัดให้ได้เพียงแต่พนักงานระดับบังคับบัญชาเท่านั้น จึงทำให้บางครั้งการสื่อสารข้อมูลลงไปยังพนักงานระดับใต้บังคับบัญชา อาจต้องใช้วิธีการเดิมๆ เช่น การใช้เอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ การใช้เอกสารหมุนเวียน หรือแม้กระทั่งการใช้สมุดจดต้องาน เพื่อเป็นช่องทางในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ [74]

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในด้านช่องทางการสื่อสารที่ในบางครั้ง มีการส่งข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ และอาจถูกละเลยไม่ได้รับความสนใจจากผู้รับสาร จนทำให้บางครั้ง ข้อมูลที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน และอาจเกิดข้อผิดพลาดได้เมื่อนำข้อมูลนั้นไปใช้หรือสื่อสารในองค์กร

จะเห็นได้ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องในการสื่อสารนั้นจะทำให้การส่งข้อมูลหรือสารได้อย่างรวดเร็ว และควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในระดับใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการรับสารหรือใช้ช่องทางนั้นๆในการสื่อสารด้วย

#### 4.4.4 ความสำคัญของผู้รับสารและการเป็นผู้รับสารที่ดีในการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้รับสาร เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร หากผู้รับสารเกิดความเข้าใจในสารผิด อาจก่อให้เกิดความสูญเสียหรือความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อองค์กร ดังนั้น การพัฒนาทักษะในการรับฟังข่าวสารของผู้รับสารนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่สำคัญของผู้รับสารคือ เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในสารหรือข้อมูลนั้นแล้วไม่กล้าถามหรือไขข้อสงสัยจากผู้ส่งสารมาให้ตนเอง [75] ดังนั้น เมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารแล้ว ควรให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสารที่ส่งมาให้ โดยศึกษาและอ่านเนื้อหาให้ละเอียด ควรให้ความสนใจข้อมูลของส่วนรวม ควรจะประสานกับผู้ส่งสารให้ดี เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนผู้รับสารควรมีใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น หากผู้รับสารไม่มีความเข้าใจควรสอบถามผู้ส่งสารให้เข้าใจและควรทำการจดบันทึก เพื่อป้องกันการลืม

นอกจากนี้ องค์กรควรจะให้ผู้รับสารได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภายในองค์กรบ้าง ทั้งในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะผู้รับสารบางท่านอาจไม่เข้าใจหรือใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างเข้าใจ ทำให้ในบางครั้งเกิดความล้าชงและทำให้ไม่กล้าใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ยึดติดกับรูปแบบการสื่อสารเดิม ทั้งนี้การฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่ผู้รับสาร ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติ เพราะหากผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นภาษาต่างชาติและไม่สามารถแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง อาจทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารมานั้นถูกบิดเบือน ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้