

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปกระบวนการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.2.1 ข้อมูลลักษณะประชากร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

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

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 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 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 คิดเป็น ร้อยละ 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 คิดเป็น ร้อยละ 10.5

5.2.2 สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการ ปฏิบัติปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

โดยมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ซึ่งพบว่า จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายในองค์กร (Webmail) มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

และมีการใช้สื่อออฟไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 ซึ่งพบว่า ป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มี ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า มีการใช้สื่อออฟไลน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

5.2.3 อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ของบริษัท อุตสาหกรรมข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารพบมากที่สุดใ้องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 รองลงมาคือ อุปสรรคด้านสาร (Message) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34

5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้ พบว่า

ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

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

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

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

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

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

5.2.5 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย สรุปได้เป็นประเด็นต่างๆที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ได้ดังนี้

5.2.5.1 องค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสาร

ในการสื่อสารภายในองค์กรผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่นำสารหรือข้อมูลต่างๆ ส่งไปยังผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อเป็นผู้ที่ส่งสารที่ดี ผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการเลือกใช้วิธีการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสาร ได้รับสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนการทำความเข้าใจสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน

5.2.5.2 องค์ประกอบทางด้านสารหรือข้อมูล

ปัจจุบันบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่เริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบของสารที่ใช้ในการสื่อสารจากอักษรมาเป็นสัญลักษณ์ หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องใช้อักษรในการสื่อสาร ก็เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้ภาษาที่เป็นภาษาบ้านเกิดของพนักงานต่างชาตินั้นๆ

5.2.5.3 องค์ประกอบทางช่องทางในการส่งสาร

พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารนั้นจะทำให้การส่งข้อมูลหรือสารได้อย่างรวดเร็ว และควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในระดับได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการรับสารหรือใช้ช่องทางนั้นๆในการสื่อสารด้วย

5.2.5.4 องค์ประกอบทางผู้รับสาร

ปัญหาที่สำคัญของผู้รับสารคือ เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในสารหรือข้อมูลนั้นแล้วไม่กล้าถามหรือไขข้อสงสัยจากผู้ส่งสาร ดังนั้น หากเกิดข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในสารหรือข้อมูลที่ได้รับมา ผู้รับสารควรที่จะสอบถามผู้ส่งสาร นอกจากนี้ เมื่อผู้รับสารอ่านทำความเข้าใจแล้ว ควรที่จะตอบกลับไปยังผู้ส่งสารเพื่อเป็นการยืนยันว่า ข้อมูลหรือสารที่ได้รับมานั้นถูกต้องและตรงกับที่ผู้ส่งสารสื่อสาร

5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีสภาพการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารในระดับการปฏิบัติปาน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละประเภทสื่อ พบว่า มีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร (Webmail) มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด รองลงมา จดหมาย หรือ เอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกองค์กร (E-mail) สอดคล้องกับงานวิจัยของฐวิษ ฤทธิวิชา [62] กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารน้อย สำหรับสื่อออฟไลน์ พบว่า มีการใช้สื่อออฟไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยที่ ป้ายสัญลักษณ์ เช่น ป้ายเตือน ป้ายนโยบาย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ในองค์กร

ผลการศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร พบว่า อุปสรรคของการสื่อสารพบมากที่สุดที่องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) รองลงมาคือ อุปสรรคด้านสาร (Message) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ [65] ที่กล่าวว่า อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์กร คือ ด้านสารที่สื่อออกมา (Message) ซึ่งองค์กรมีการแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ

ผลการทดสอบการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ทำการศึกษาในส่วนของผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) จำแนกตามลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้ พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ พบว่า พนักงานและบุคคลกรในบริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในอุปสรรคของการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธูววิช ฤทธิวาจา [62] ที่กล่าวว่า เพศไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นของพนักงานแตกต่างกัน อายุมีผลทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับการศึกษามีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านช่องทางการสื่อสาร สถานภาพในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร อายุงานมีผลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านทิศทางการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร และระดับชั้นในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้ความคิดแตกต่างกันในด้านประเภทของการติดต่อสื่อสาร

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่นำสารหรือข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อเป็นผู้ที่ส่งสารที่ดี ผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ ควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการเลือกใช้วิธีการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสารได้รับสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตลอดจนการทำความเข้าใจสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยรูปแบบของสารที่ใช้ในการสื่อสารจากอักษรมาเป็นสัญลักษณ์ หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องใช้อักษรในการสื่อสาร ก็เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้ภาษาที่เป็นภาษาบ้านเกิดของพนักงานต่างชาตินั้นๆ และยังพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องในการสื่อสารนั้นจะทำให้การส่งข้อมูลหรือสารได้อย่างรวดเร็ว และควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในระดับได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการรับสารหรือใช้ช่องทางนั้นๆ ในการสื่อสารด้วย ส่วนปัญหาที่สำคัญของผู้รับสารคือ เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในสารหรือข้อมูลนั้นแล้วไม่กล้าถามหรือไขข้อสงสัยจากผู้ส่งสาร ดังนั้น หากเกิดข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในสารหรือข้อมูลที่ได้รับมา ผู้รับสารควรที่จะสอบถามผู้ส่งสาร นอกจากนี้ เมื่อผู้รับสารอ่านทำความเข้าใจแล้ว ควรที่จะตอบกลับไปยังผู้ส่งสารเพื่อเป็นการยืนยันว่า ข้อมูลหรือสารที่ได้รับมานั้นถูกต้องและตรงกับที่ผู้ส่งสารสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร [64] ที่ศึกษาการจัดการในองค์กรและศึกษาการจัดการทางการสื่อสารของโรงพยาบาลศิริราช โดยพบว่า การนำระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ผู้บริหารทุกระดับชั้นของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานที่ตนเองบังคับบัญชาอยู่เพื่อความสะดวกในการเรียกหาข้อมูล ผู้โดยบริหารทุกท่านรู้ถึงจุดเด่น จุดด้อย จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสที่จะพัฒนาหน่วยงานและอุปสรรคในแต่ละหน่วยงาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 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 โทรศัพท์แบบควบคุมผ่านเครือข่ายให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ทางบริษัทควรจัดหาสวัสดิการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีความทันสมัย เช่น การให้ส่วนลดในการซื้อ เป็นต้น

3. ผลการวิจัย แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบในการสื่อสารพบว่า ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์กรควรพัฒนาทักษะในการสื่อสาร ตลอดจนทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และเนื้อหาของสารควรใช้ภาษาที่ครอบคลุมพนักงานทุกสัญชาติ ส่วนด้านช่องทางในการสื่อสารควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพการใช้สื่อ อุปสรรคของสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย โดยทำการสำรวจจากพนักงานชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบของสื่อที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย

3. ควรศึกษาการวิเคราะห์เชิงลึกในการพัฒนาสื่อที่ใช้การสื่อสารที่ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกสัญชาติภายในองค์กร