

# การศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา

บริษัท คาสิโอ ประเทศไทย จำกัด

## Study of internal communication in CASIO (THAILAND) CO.,LTD

นางสาว มณี วิเศษพานิช

Ms. Manee Wisetpanich

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาสิโอ ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงาน ทราบถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โดยการแนวคิดด้านสื่อสารมาแก้ไขและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร อันจะส่งผลในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรโดยเป็นตัวแทนจากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึก โดยผู้ศึกษาวิจัยจะใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง(purposive sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) กับกลุ่มตัวอย่างในทุกระดับชั้นของการทำงาน โดยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมาก ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอข้อมูล ข่าวสารที่ส่งไปยังพนักงานในทุกระดับควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากกว่าเดิม เช่น ประกาศเสียงตามสาย เพิ่มบอร์ดประชาสัมพันธ์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อมๆกัน นอกจากนี้ยังพบอุปสรรคการสื่อสารไม่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับสื่อสารภายในองค์กร และพนักงานมีความต้องการให้เพิ่มการสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook fan page และ Line group ทางกรของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร

คำสำคัญ : สภาพการสื่อสารในองค์กร, ปัญหาการสื่อสารในองค์กร , การสื่อสารสังคมออนไลน์

## ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารจัดการทางธุรกิจนั้นเป็นเรื่องยากและท้าทายมาก เพื่อให้ต่อสู้กับการแข่งขันที่สูงและความท้าทายโดยการบริหารเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทนั้น ปัจจัยสำคัญของการจัดการองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ เครื่องจักร และวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างรอบคอบและระมัดระวัง โดยจากปัจจัยทรัพยากรเหล่านี้ที่กล่าวมา ทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นองค์ประกอบที่ต้องการการจัดให้ความสำคัญที่พิเศษอย่างมาก เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องใช้ทักษะในการบริหารและการจัดการที่เกี่ยวข้องกับความรูสึกและภาวะทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงที่สุด ดังนั้นการสื่อสารขององค์กรจึงต้องมีบทบาทที่สำคัญ (Rajhans, 2012) และส่งผลไปยังพฤติกรรมองค์กรและต้องเรียนรู้พฤติกรรมที่มีหลากหลายรูปแบบ โดยพฤติกรรมขององค์กรเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยการปฏิสัมพันธ์นั้นจะมีความเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้นเพื่อความเข้าใจบุคลากรในองค์กรในฐานะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานขององค์กร ควรต้องให้ความสำคัญในด้านการปฏิสัมพันธ์ด้วย (Pearson Education Canada, 2013) และในสถานการณ์จริงสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันในองค์กรต้องทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สิ่งที่ได้รับมีผลต่อพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน ซึ่งในที่สุดจะกำหนดระดับผลผลิตของงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีสามารถสร้างขึ้นโดยผู้บังคับบัญชาส่งต่อไปยังผู้ได้บังคับบัญชามีการใช้แรงจูงใจ ดังนั้นการสื่อสารขององค์กรจึงต้องเข้ามามีบทบาทภายในองค์กร โดยการสื่อสารภายในองค์กรย่อมมีความสำคัญและเป็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันของข้อมูลที่ต้องนำเสนอต่อกัน การสื่อสารที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีนั้น ต้องขึ้นกับความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนระหว่างองค์กรไปยังพนักงาน จึงจะสามารถดึงศักยภาพที่มีของแต่ละคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ (Jakarta Raja ,Grafindo Persada.,2012)

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพและปัญหากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด เพื่อ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล แบบปฐมภูมิ (Primary Source) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ทำการสัมภาษณ์ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับผู้จัดการ จำนวน 5 ท่าน และได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus group interviews) กับพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 13 ท่าน และรวมทั้งพนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 4 ท่าน เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ท่าน

ผู้ศึกษาวิจัยทำการเก็บข้อมูล แบบทุติยภูมิ (Secondary source) โดยทำการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อการศึกษา รูปแบบการสภาพปัญหาและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

สำหรับการศึกษาวิจัยใช้ระยะเวลาระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง มกราคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 2 เดือน เพื่อทำการศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาและกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาวิจัยสภาพปัจจุบันกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงาน ทราบถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โดยการแนวคิดด้านสื่อสารมาแก้ไขและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ
2. นำผลจากการศึกษาปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสภาพและปัญหากระบวนการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด เพื่อ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล แบบปฐมภูมิ (primary Source) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับผู้จัดการ จำนวน 5 ท่าน และได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group Interviews) กับพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงาน จำนวน 17 ท่าน เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ท่าน

## แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสาร

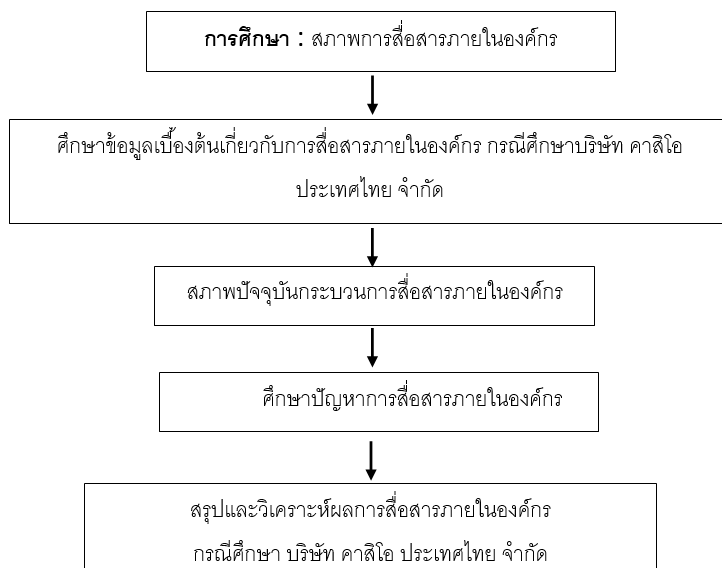
การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันของข้อมูลที่ต้องการที่จะสื่อสารซึ่งกัน และการสื่อสารสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสารและผู้ส่งสาร เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้ในการส่งข้อความ ข้อมูลข่าวสารหรือแนวความคิด โดยแนวคิดของการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ๆ กล่าวคือ (1) การสื่อสารนั้น เกี่ยวข้องและการทำความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร (2) การสื่อสารในความหมาย เดียวกันสำหรับคนที่สื่อสารในด้านความคิดเห็นร่วมกัน และ (3) การสื่อสารประกอบไปด้วย สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ , สื่อ เสียง , สื่อตัวอักษร, หมายเลขและคำพูด สามารถนับว่าตัวแทนหรือในการสื่อสารแนวคิดที่พวกเขาตั้งใจจะสื่อสารได้ (Bolarinwa, J. A., & Olorunfemi, 2009) และนอกจากนี้การสื่อสารที่ดีนั้นควรประกอบด้วยองค์ประกอบของการ สื่อสาร ทำให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ โดยแต่ละองค์ประกอบจะมี รายละเอียดดังต่อไปนี้ ในองค์ประกอบของผู้ส่งสารและผู้รับสาร (source and receiver) โดยทั้งผู้ส่งสารและผู้รับต้องมี องค์ประกอบที่ช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง การอ่าน และการ เขียน หรือรวมไปถึงการแสดงออก ท่าทางและกิริยาต่างๆ และสัญลักษณ์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารก็ส่งผลที่จะทำ ให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารซึ่งทัศนคติจะเกิดจากผู้รับและผู้ส่งสาร ด้านความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้รับและผู้ส่งเอง ก็มีผลต่อการสื่อสารด้วยเช่นกัน และสภาพสังคมวัฒนธรรมนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประสิทธิภาพของการ สื่อสาร และลำดับสุดท้ายช่องทางในการสื่อสารถือเป็นตัวกลางที่จะสื่อสารข้อมูลต่างๆ นับว่าเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารเข้าด้วยกัน การเลือกสื่อต้องพิจารณาถึงความสามารถ ของสื่อในการนำสารไปสู่ประสาทสัมผัสหรือ ช่องทางในการรับสาร ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส ช่องทางที่เหมาะสมนั้นมีส่วนเพิ่ม ประสิทธิภาพในการสื่อสาร (D.K. Berlo, 1960)

ถ้าเรานำแนวคิดด้านการสื่อสาร มาเป็นตัวเชื่อมต่อการจัดการองค์กรเข้าด้วยกัน การสื่อสารช่วยให้ บุคลากรภายในองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทั้งรายบุคคลและภาพรวมขององค์กร โดยนำไปใช้และ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ต้องมีการประสานงานด้านต่างๆ เช่น กิจกรรมและปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เมื่อประสิทธิภาพของการสื่อสารขององค์กรมีน้อยกว่าที่ควรก็จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน (Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, 2005) ดังนั้นภายในองค์กร ควรเปิดกว้างด้านการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยส่งผ่านการสื่อสารจากระดับผู้บริหารไปยัง พนักงาน หรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างพนักงานมายังบริษัท

โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ด้านวัตถุประสงค์การทำงานขององค์กร หรือเรื่องราวทั่วไปต่างๆภายในองค์กร ที่มีทั้งแบบลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการ หรือ ไม่เป็นทางการในการพูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนในเชิงปฏิสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร โดยหากผู้บริหารและบุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคลากรก็มีแรงจูงใจ ความรู้ พนักงานในองค์กรมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริษัท ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และสร้างให้บุคลากรตระหนักเห็นความสำคัญของทีมเพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย และการสร้างทีมที่เป็นอันหนึ่งอันเดียว และมั่นคง การแลกเปลี่ยนความคิดใหม่ๆ และการเติบโตในหน้าที่การงาน วิธีการที่เหมาะสม การสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน จะส่งผลให้ การติดต่อสื่อสารภายในประสบผลสำเร็จมากขึ้น และยังช่วยสร้างและพัฒนาให้เกิด ความมั่นใจ ความมั่นคง และความรู้สึกลึกซึ้งมีส่วนร่วมกับองค์กรที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่พนักงาน (Lina Zivrbule , 2015)

### ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาศาพการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด



### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาทำการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth Interview) รวมถึงการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงระดับและความถี่ของการสื่อสารภายในองค์กร

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์ควบคู่ในระหว่างการสัมภาษณ์ โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกตั้งประเด็นคำถามที่มีลักษณะ ปลายเปิด โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ

(1) ผู้ส่งสาร sender (2) ผู้รับสาร receiver (3) ข้อความสาร message (4) ช่องทางการสื่อสาร channel (5) ผลกระทบจากสื่อสาร feedback (6) ทศนคติการสื่อสาร attitude (7) เทคโนโลยีการสื่อสาร technology (8) อุปสรรคของการสื่อสาร barrier

## ผลการวิจัย

### สภาพการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กร ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับนั้นมาจาก ผู้บริหารระดับกลาง ที่มีการถ่ายทอด วัตถุประสงค์และนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการ สั่งการ และมอบหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ ไปยังพนักงานภายใต้บังคับบัญชาของตนเอง โดยอาจจะมีการสื่อสารลงมาตามลำดับชั้นของการบริหารโครงสร้างองค์กร โดยมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ที่หลากหลายขึ้นอยู่กับกิจกรรมการสื่อสารในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์และการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาว่าจะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารใด ซึ่งวิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานใต้บังคับบัญชา เป็นวิธีการที่นิยมใช้และได้ผลมากที่สุด และ การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชัน “Line” เริ่มเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารภายในองค์กรเช่นกัน เนื่องจากมีความรวดเร็ว สามารถกระจายข่าวสารให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หลายคนได้ในเวลาเดียวกัน รวมถึงมีลักษณะอักษรที่สามารถใช้อ้างอิงได้ในอนาคต และผลกระทบบจากการสื่อสาร (Feedback) หากมีการส่งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ โดยที่ผู้รับสาร ที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ข้อความของสาร (Message) หรือข้อมูลข่าวสารนั้นแล้ว ทำให้ส่งผลกระทบต่อเกิดความคลาดเคลื่อน ของข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ต้องการสื่อสารไปยังไปพนักงาน หรือผู้รับสาร โดยพนักงานมีทัศนคติการสื่อสาร มองที่ภาพของประสิทธิภาพการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญด้วย และการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร (Technology) ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดที่พนักงาน ต้องการให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารนั้น คือ แอปพลิเคชัน Facebook fan page เป็นของบริษัท และรองลงมา คือ แอปพลิเคชัน Line Official หรือ Line Group เป็นของบริษัท ที่พนักงานมีความต้องการให้นำมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันองค์กรของเราเองยังไม่มีเปิดให้ใช้เทคโนโลยีสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการที่เป็นทางการของบริษัท

### ปัญหาของการสื่อสารภายในองค์กร

แนวคิดด้านการสื่อสารที่ได้ทำการศึกษาจากทฤษฎีปัญหา จากการส่งสารโดยส่วนใหญ่เน้นไปทางการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ และสามารถอ้างอิงในการสื่อสารได้แต่วิธีการนี้อาจจะส่งสารไม่ครอบคลุมไปถึงผู้รับทุกคนถ้าผู้ส่งสาร ไม่มีการปรับปรุงรายชื่อผู้รับให้ทันสมัย หรือทำการปรับปรุงรายชื่อผู้รับผิดชอบในส่วนงานต่าง ๆ ก็จะส่งผลให้การสื่อสารไม่ครอบคลุมได้ และสำหรับตัวข้อความสารนั้นกำแพงภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาญี่ปุ่น ที่ต้องผ่านการแปลนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญ ก่อนที่จะทำการส่งไปยังผู้รับสารควรมีการแปลข้อความในภาษาที่ให้อ่านเข้าใจก่อนทำการสื่อสารไปยังพนักงาน เพื่อจะได้ไม่ส่งผลกระทบต่อความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ข่าวสาร

ในส่วนของช่องทางของการสื่อสาร การประกาศเสียงตามสายเป็นช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทได้มากที่สุด แต่พบว่ามีปัญหาในด้านการประกาศเสียงตามสายไม่ครอบคลุม ทุกข่าวสาร ไม่มีการแจ้งผลการให้พนักงานรับทราบมีเพียงการส่งข้อมูลข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น และสำหรับในด้านเทคโนโลยีด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าประกาศเสียงตามสายบางจุดพื้นที่ทำงาน ได้ยินเสียงประกาศไม่ชัดเจน ควรมีการปรับปรุงในบางพื้นที่ เช่น พื้นที่ ที่มีเสียงดังจากเครื่องเป่าลม ในขณะที่ทำงาน และการนำเทคโนโลยีด้านสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชัน line และ Facebook fan page เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่บริษัทควรศึกษาการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะว่า เป็นเทคโนโลยี ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกระดับขององค์กร

และสำหรับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น พบว่าป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่เพียงพอ และมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้พนักงาน ได้รับข้อมูลข่าวสาร ไม่เต็มที่ การประกาศเสียงตามสาย ยังไม่มีความชัดเจนในบางพื้นที่ทำงาน นับว่าเป็นอุปสรรคของการสื่อสารเช่นกัน

## การอภิปรายผล

จากการวิจัยศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท คาลิโอ ประเทศไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎีรูปแบบของการสื่อสารโดยการอภิปรายผล จะเปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้รับสาร ผู้ส่งสาร จากการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรปัจจุบัน ผู้ส่งสาร สำหรับสื่อสารภายในองค์กรที่มีบทบาทมากที่สุด คือผู้บริหารระดับกลางหรือผู้จัดการแผนกสำหรับองค์กรสื่อสารที่เป็น ส่วนกลางอย่างเช่น แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการทั่วไปเป็นผู้ส่งสารหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร มีการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังพนักงานในทุกระดับให้ทราบสิ่งที่ทางบริษัทต้องการจะสื่อสารในด้านวัตถุประสงค์ของ การทำงานเป้าหมายของบริษัท และรวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และผู้รับสารนั้นมีความรู้ ความเข้าใจในตัว สาร เป็นอันดับแรก ที่สำคัญอีกอย่างต้องมีการตั้งใจฟัง และมีความสนใจ ข้อมูล ข่าวสาร ผู้รับสารนั้นมีความสำคัญ มากเพราะว่าผู้รับที่เข้าใจ และตั้งใจฟังทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ แพรมาลา วัฒนสตีร์สินธุ์ (2559) กล่าวว่า โดยลักษณะการสื่อสารที่พบเจอภายในองค์กรที่ค่อนข้างชัดเจนนั้นจะ เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างที่เป็นการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงลงมาสู่ระดับที่ต่ำกว่าเป็นไปตามสายการ บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสื่อสารต่อกันลงไปยังพนักงานระดับล่าง โดยจะเป็นการสื่อสารเพื่อแจ้งนโยบาย คำสั่ง กฎระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติและเป็นแนวทางการดำเนินงานในองค์กร ด้านตัวสาร ข้อมูล ข่าวสารที่ส่งไปยังพนักงาน ต้องมีความสมบูรณ์ชัดเจน และต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังพนักงานได้ จึง จะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ดี โดยตัวข้อความสารนั้นจะผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ เกิดความชัดเจน และมีการส่งต่อข้อมูลจากผู้จัดการแผนกไปยังพนักงานเพื่อการกระจายข้อมูลทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) พนักงานเข้าใจตัวสารเป็นอย่างดีรวมทั้งการ เลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการ นำเสนอจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

2. ด้านช่องทางการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารใช้การประชุม (meeting) อันดับแรก โดยการ ประชุมถือเป็นช่องทางที่มีการใช้เป็นการสื่อสารมากที่สุดเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากเป็นการ สื่อสารแบบสองทาง (two-way) สามารถมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถ สื่อสารได้โดยตรงกับระดับผู้บริหาร และสำหรับช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ และ ลายลักษณ์อักษรสามารถใช้ในการอ้างอิงได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ได้ กล่าวไว้ว่า สื่อแบบพบหน้ากัน (face to face) พนักงานเลือก ใช้สื่อประเภทนี้เป็นจำนวนมาก เช่นการพบปะพูดคุยเป็น รายบุคคล การพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม และสำหรับช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรโดย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ และลายลักษณ์อักษรสามารถใช้ในการอ้างอิงได้เป็นอย่างดี ส่วนช่องทาง แอปพลิเคชัน line group เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารที่ดีแต่ช่องทางนี้ไม่เป็นการสื่อสารที่ เป็นทางการแต่เป็นทางเลือกที่ดีในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของพรรณปกร โภคังและคณะ (2554) กล่าวว่า การเลือกวิธีติดต่อสื่อสารแบบผสมผสานด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรงและใช้สื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กันไป เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานอย่างครบถ้วน และรวดเร็ว

3. ด้านผลกระทบของการสื่อสาร และทัศนคติการสื่อสาร เกิดจากผู้รับแปลงข้อมูลแล้ว ทำให้ เกิดความคลาดเคลื่อน ของข้อมูลข่าวสาร และส่งผลกับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วย และทัศนคติการสื่อสารส่งผลให้ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ผู้ส่งสาร หรือ ข้อความสาร และเกิดความพึงพอใจ ของการสื่อสาร ภายในองค์กร เมื่อมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของการสื่อสารภายในองค์กรนั้นด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิด ณัชชา ลิมปศิริสุวรรณ และขวัญกมล ดอนขวา (2558) การสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการต่อยอดให้พนักงาน รับรู้และเข้าใจความหมายข้อมูล ข่าวสาร ทำให้เกิดการรับรู้ไปในทิศทางเดียวกันส่งผลให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร แอปพลิเคชัน Facebook fan page เป็นของบริษัท เป็นอันดับ และแอปพลิเคชัน line group ที่เป็นของบริษัท เนื่องจากแอปพลิเคชัน Facebook fan page และ line group ทั้งสองอย่างนี้ โดยพนักงานมีความต้องการ เพื่อจะได้ทราบข่าวสาร ของทางบริษัทได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพราะจะสามารถ แสดงความคิดเห็นได้บน Facebook fan page และมีการแบ่งปันข้อมูลให้กับผู้อื่นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว(2560) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้าน ติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ โดยปรับปรุงพัฒนาระบบติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ผ่าน application Line การติดต่อ ผ่าน face book การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การติดต่อผ่าน e-mail และ การติดต่อผ่าน สื่อออนไลน์ช่วย ให้ระดับประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายใน

5. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร มาจากผู้ส่งสารสื่อสารไปยังผู้รับไม่ครอบคลุม และโดยมีการเลือกวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ไม่เข้าถึงพนักงานในทุกๆระดับจึงส่งผลให้ พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่คลาดเคลื่อน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง ในด้านข้อมูลข่าวสารนั้น เนื่องจากเป็นองค์กรที่ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ ปัญหาในเรื่องของภาษาอาจส่งผลให้การแปลความหมายผิดพลาดได้ และในด้านปัญหาของช่องทางการสื่อสาร เป็นประเด็นหลักของการเป็นพาหนะในส่งข้อมูล ข่าวสารอื่นๆเพื่อให้ พนักงานได้รับทราบ แต่พบปัญหาจากการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร เพียงช่องทางใดช่องทางหนึ่งในการสื่อสารส่งผล ให้ผู้รับได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง รวมทั้งขาดความน่าสนใจในข่าวสารที่จะกระตุ้นให้กับผู้รับสาร และด้านการใช้ เทคโนโลยียังมีข้อบกพร่องเรื่องของการเสียงตามสายไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร และการใช้โทรศัพท์ที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารมีปริมาณไม่เพียงพอสำหรับพื้นที่การทำงานที่มีพื้นที่บริเวณกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2559) กล่าวว่า ปัญหาจากผู้ส่งสารมีการแจ้งข่าวสารไม่ครอบคลุม ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน ด้านเนื้อหาในการสื่อสารควรใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อลดความผิดพลาด และผู้รับสารไม่ควรใช้การ สื่อสารทางช่องทางวาจาเพียงอย่างเดียวควรใช้ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านเทคโนโลยีที่พนักงานมีความต้องการให้ทางบริษัทพิจารณาการเพิ่มช่องทางด้านเทคโนโลยีสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook fan page และ แอปพลิเคชัน line group ที่เป็นทางการของบริษัท เพื่อจะได้ติดตาม ข้อมูล ข่าวสาร ของบริษัทได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และยังเป็น การเพิ่ม ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรกริช ปิยะ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การ ประยุกต์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริหารงาน การสื่อสารระหว่างทีมงานโดยใช้ line ไม่มีความคลาดเคลื่อน เข้าใจได้ถูกต้อง ตอบโต้ได้ทันทีลดระยะเวลาการทำงาน และการใช้สื่อออนไลน์ Facebook ตรวจสอบผลการส่งสาร ไปยังผู้รับสารหรือไม่ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นส่งผลต่อการทำงานที่ดี

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ยังอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้เนื่องจากองค์กรยังมีการ สื่อสารอยู่ในลักษณะที่ดีสำหรับการสื่อสารในประเด็นหลักๆสำหรับเป้าหมายขององค์กรได้ แต่อาจจะมีข้อมูล ข่าวสาร ในบางส่วนที่ต้องหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ในอนาคต และสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กรที่เป็นไปในลักษณะสนับสนุนที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ จึงมีโอกาสที่จะเกิดความร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาต่างๆในอนาคต เพื่อเป็นการลดข้อบกพร่องต่างๆขององค์กร และช่วยส่งเสริมจุดแข็งที่มีอยู่ให้มีความแข็งแกร่ง มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการสื่อสารหลากหลายช่องทางการสื่อสาร เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับ มีการส่งข้อมูล ข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเพิ่มการประกาศเสียงตามสาย หรือมีการติดป้ายประกาศร่วมด้วย

2. ควรจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารให้เพียงพอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น ควรเพิ่มจุดติดตั้งป้ายประกาศ และ ควรปรับปรุงระบบการประกาศเสียงตามสายในบางพื้นที่ ที่มีเสียงดังในขณะปฏิบัติงาน และการจัดหาโทรศัพท์สำหรับพื้นที่การทำงานที่มีบริเวณกว้าง

3. ควรพิจารณาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook fan page และแอปพลิเคชัน Line Group ที่เป็นทางการของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร การรับ การส่ง ข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น

สำหรับการนำผลการศึกษาวิจัยสภาพปัจจุบันกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โดยการแนวคิดด้านสื่อสารมาแก้ไขและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



### บรรณานุกรม

- จักรกริช ปิยะ, (2557) .การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อการบริหารงานก่อสร้าง  
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเดอ (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา . มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุ  
รนารี
- จรัสโณม ศิริรัตน์ , (2559) . ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง .  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว ,(2560) .ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีแห่งชาติ . มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ณัชชา ลิ้มปิติสุวรรณ และขวัญกมล ดอนขวา , (2559) . การสื่อสารภายในองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อ  
สังคมกรณีศึกษา บริษัท สวงวนวงษ์อุตสาหกรรม จำกัด . มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ , (2557) . ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร  
และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร .  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ ,(2559) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา  
บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล , (2557) . การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาลาชา พาวิลเลียน.  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- David K. Berlo, *The Process of Communication*, New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960).
- Bolarinwa, J. A., & Olorunfemi, D. Y., *Organizational Communication for Organizational Climate and  
Quality Service in Academic Libraries*. (2009)
- Langton, N., Robbins, S. P., & Judge, T. A. *Fundamentals of organizational behaviour*. (Pearson  
Education Canada, 2013)
- Rajhans, K. (2012). *Effective Organizational Communication: a Key to Employee Motivation and  
Performance*. Interscience Management Review
- Toha, M. *Perilaku organisasi: konsep dasar dan aplikasinya*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012)
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. *Organizational behavior and management*.  
(Boston: McGraw Hill, 2005)
- Lina Zivbule , (2014). *Internal Communication as a Tool for Enhancing Employee Motivation*. Case  
Study of Roche Latvia . Lunds universitet Institutionen för strategisk kommunikation