



แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายใน
องค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการ
สื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

APPLICATION DEVELOPMENT THROUGH CHARACTERISTICS NEEDED TO
SUPPORT INTERNAL COMMUNICATION OF THE SUGAR INDUSTRY GROUP IN
BANGKOK.



By
MISS Sasawan GLEEBBUNJONG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts (Public and Private Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2018
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

59601703 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์, การสื่อสารภายในองค์กร, คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์

นางสาว ศศวรรณ กลีบบรรจง: แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. วุฒิชัย อารักษ์โพชมงคล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล จำนวน 8 คน และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของยามานะ จำนวน 91 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ประกอบด้วย 8 ประเด็นคือ 1) ประเด็นด้านการบริหาร 2) ประเด็นด้านการขายและการตลาด 3) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 4) ประเด็นด้านการจัดซื้อ 5) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) 6) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ 7) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ 8) ประเด็นด้านอื่น ๆ การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็น พบว่า สภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (3.26) และระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.18) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า องค์กรมีความต้องการในประเด็นด้านอื่น ๆ เป็นอันดับแรก (0.28) รองลงมาคือ ประเด็นด้านการบริหาร (0.25) ประเด็นด้านการจัดซื้อ (0.22) ประเด็นด้านการขายและการตลาด (0.21) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (0.21) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) (0.19) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ (0.19) และประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ (0.17) ตามลำดับ โดยปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนา

เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร องค์กรควรจะกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารให้สอดคล้องกับปัญหา วางแผนและกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำกับติดตามดูแลการดำเนินการและพัฒนา จัดเตรียมการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และพัฒนาการสื่อสารขององค์กรได้อย่างยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพ



59601703 : Major (Public and Private Management)

Keyword : Application Development, Internal Communication, Application Development Through Characteristics Needed

MISS SASAWAN GLEEBUNJONG : APPLICATION DEVELOPMENT THROUGH CHARACTERISTICS NEEDED TO SUPPORT INTERNAL COMMUNICATION OF THE SUGAR INDUSTRY GROUP IN BANGKOK. THESIS ADVISOR : WUTTHICHAJ ARAKPOTHCHONG, Ph.D.

The purpose of this research were 1) to study characteristics needed for application development to support internal communication of the sugar industry group in Bangkok 2) to assess operating conditions and expectations through characteristics needed for application development to support internal communication of the sugar industry group in Bangkok 3) to study application development for the purpose through characteristics needed to support internal communication of the sugar industry group in Bangkok. This mixed research includes qualitative and quantitative methods. Data collected by interviewing 8 of key informants and collecting constructed questionnaire from 91 of samplings including board of directors and workers of the sugar industry group in Bangkok.

The study found that the characteristics needed for application development to support internal communication include 8 topics which are 1) Management 2) Sales and Marketing 3) Products 4) Purchasing 5) Electronic Information System 6) Human Resources 7) Buildings and Maintenance 8) Other. Evaluation of operational conditions and expectations through characteristics found that the operational conditions were at a fair level in overall (3.26) and expectations were at high level in overall (4.18). It can be used to sort the order of the application development through characteristics needed to support internal communication that organization needs. The research found that the organization prioritizes other topics (0.28), Management (0.25), Purchasing (0.22), Sales and Marketing (0.21), Products (0.21), Electronic Information System (0.19), Buildings and Maintenance (0.19) and Human Resources (0.17), accordingly. In order for the contributing factors for application development to support internal communication, the organization

should specify the communication policy to consist with the problem, planning and dedicating a group of personnel or a department for monitoring and supervising the implementation and development. Also, providing training to all levels of personnel, leading to action in order to sustainably and effectively solve problems and develop the communication of the organization.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีนั้น จากความอนุเคราะห์อย่างสูงของ อาจารย์ ดร. วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เหมาะสม ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบวิชาความรู้ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาการจัดการ ที่ได้ให้คำแนะนำและการช่วยเหลือในการดำเนินการต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อนร่วมสาขาทุกคนที่คอยให้กำลังใจ กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รวมทั้งให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ส่งผลให้สามารถดำเนินการวิจัยได้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย น้องชาย ญาติ ๆ และเพื่อน ๆ สำหรับความเข้าใจ กำลังใจ คำแนะนำ และการช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศศวรรณ กลีบบรรจง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวทางการดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร.....	16
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร.....	36
4. แผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0.....	43
5. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	49
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
1. ระเบียบวิธีวิจัย.....	61
2. การเลือกพื้นที่วิจัย.....	62

3. ผู้ให้ข้อมูลหลักและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
5. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	64
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
7. การรักษาสิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย	66
8. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	69
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	78
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อ สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร	90
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
1. สรุปผลการวิจัย.....	96
2. การอภิปรายผล.....	102
3. ข้อเสนอแนะ	108
รายการอ้างอิง.....	111
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก แนวทางการสัมภาษณ์ของงานวิจัย	117
ภาคผนวก ข แบบสอบถามของงานวิจัย	120
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	130

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ส่งผลให้เกิดนวัตกรรม อุปกรณ์ หรือเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง โดยเฉพาะในการบริหารประเทศ การทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างก็ต้องปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ นำไปสู่การเกิดขึ้นของโอกาสใหม่ ๆ รูปแบบของการสื่อสารก็มีการพัฒนาไปอย่างกว้างขวาง โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสื่อสารช่วยพัฒนาโลกทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะในระดับองค์การที่ใช้ประโยชน์ของการสื่อสารในการติดต่อทางธุรกิจ เทคโนโลยีทำให้การสื่อสารขยายตัวและเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายถึงกันได้ทั่วโลก (ไฟโรจน์ วิสัยนุช, 2557) ซึ่งแต่เดิมการสื่อสารจะถูกจำกัดอยู่ในวงแคบหรือในประเทศเท่านั้น สิ่งนี้เองทำให้เกิดการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนข้อมูลกันทั้งด้านความคิด วิทยาการความรู้ สินค้าและบริการ การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก จากผลสำรวจของเว็บ wearesocial สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียทั่วโลกในปี 2018 พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกถึง 4,021 ล้านคน หรือคิดเป็น 53% ของประชากรทั่วโลก เพิ่มขึ้น 7% และเป็นผู้ใช้งานโซเชียลมีเดีย 3,196 ล้านคน หรือคิดเป็น 42% ของประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น 13% เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (KEMP, 2018)



ภาพที่ 1 สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกจากเว็บ wearesocial (KEMP, 2018)

ทำให้เห็นได้ว่าเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสิ่งที่คนทั่วโลกให้ความสำคัญและมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกปี ในทุกเพศทุกวัย การที่เทคโนโลยีทั้งหลายมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานของผู้คนทั่วโลก (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยมีความพยายามผลักดันตัวเองให้พ้นจากการเป็นผู้ตามในด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีข่าวสาร การนำพาประเทศให้เข้าสู่การพัฒนาอย่างเต็มรูปแบบต้องอาศัยความร่วมมือในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน กลไกหลักที่รัฐใช้เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวข้ามอุปสรรคนี้คือ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมโดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2559) และสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จากนโยบายของรัฐบาลทำให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี และนวัตกรรมจากการเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วิถีชีวิต รวมถึงด้านกฎหมายและการเมือง ทุกภาคส่วนจึงต้องเตรียมพร้อมรับมือในการเปิดใจเพื่อเรียนรู้ และปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ (วัลลภ แซ่ชีว, 2556) รวมทั้งมองเห็นถึงโอกาสและการใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ได้มากที่สุด ประสิทธิภาพและแรงขับเคลื่อนทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกิดผลกระทบเป็นวงกว้างและเกินความคาดหมาย ประเทศไทยมีนวัตกรรมที่เปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนตั้งแต่ด้านการสื่อสาร ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีความทันสมัยมากขึ้นทำให้เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในระยะเวลาย่นรวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (ไพโรจน์ วิสัยนุช, 2557) มีอุปกรณ์การสื่อสารที่มีขนาดเล็ก ซึ่งได้แก่ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และเน็ตบุ๊กที่สามารถพกพาไปได้ทุกที่ เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกคน ทุกสถานที่ และทุกเวลา แม้กระทั่งการซื้อของในปัจจุบัน การทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ การเรียกรถบริการสาธารณะ แนวโน้มการใช้บริการผ่านเว็บโปรแกรมประยุกต์ หรือเครือข่ายออนไลน์อื่น ๆ เป็นที่นิยมมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ง่ายและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ศักยภาพของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นช่วยสร้างโอกาสให้กับประชาชนหรือธุรกิจขนาดเล็กที่กำลังเติบโต ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตหรือมองเห็นโอกาสในการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างความท้าทายและโอกาสในการแข่งขันกับธุรกิจหรือองค์กรในรูปแบบเดิมด้วยการดึงดูดความสนใจจากลูกค้าหรือคู่ค้าได้มากขึ้น

องค์กรทั่วโลกจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเอง เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์กรเพื่อให้เท่าทันโลกและมีศักยภาพในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรม ผู้คนมีวัฒนธรรมในการทำงานรูปแบบใหม่ นั่นคือการทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องทำงานอยู่ในสำนักงานเท่านั้น การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือช่วยในการทำงาน

จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น ผู้นำองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การที่บุคลากรในองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีช่วงอายุ ความคิดเห็น หรือรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน การบริหารคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องยาก การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) และการประสานงานที่ดีตรงตามแผนงานที่ได้วางไว้ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมายของคนในองค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนปรับปรุงการทำงานภายในองค์กรช่วยให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างโอกาสและยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือทั้งในสายตาของบุคลากรและบุคคลภายนอก นอกจากนี้องค์กรในยุค 4.0 จะต้องเป็นองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้วย

แนวโน้มการทำธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล จากผลสำรวจในปี 2559 ประเทศไทยมีสถิติการส่งออกน้ำตาลเป็นอันดับสองของโลก คิดเป็นสัดส่วน 15% รองจากประเทศบราซิล คิดเป็นสัดส่วน 44% การผลิตน้ำตาลของไทยเน้นส่งออกในสัดส่วน 70-75% ของปริมาณการผลิตทั้งหมด โดยมีตลาดส่งออกหลักอยู่ในเอเชีย ส่วนการบริโภคน้ำตาลภายในประเทศมีสัดส่วน 55% ซึ่งเป็นการบริโภคภายในครัวเรือนและใช้ในภาคอุตสาหกรรม โครงสร้างอุตสาหกรรมน้ำตาลไทยในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งและมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลก เพราะมีความได้เปรียบด้านต้นทุนการผลิตระยะทางในการส่งออกน้ำตาลภายในเอเชีย และระบบควบคุมอุตสาหกรรมน้ำตาลโดยภาครัฐ ที่ช่วยเหลือโรงงานน้ำตาลให้สามารถทำกำไรแม้จะอยู่ในช่วงภาวะราคาน้ำตาลตกต่ำ (วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) อย่างไรก็ตามธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลยังต้องพึ่งพาทลาดโลก เช่นเดียวกับธุรกิจการเกษตรด้านอื่น ๆ ราคาน้ำตาลในตลาดมีการปรับตัวลดลงและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การประกาศลอยตัวราคาน้ำตาลที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2560 (สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย, 2561) ที่ผ่านมายังส่งผลต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลและชาวไร่อ้อย ประกาศดังกล่าวทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมในไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวครั้งใหญ่ การที่ธุรกิจจะดำเนินกิจการได้อย่างแข็งแกร่งมั่นคง สามารถดำรงอยู่ในสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศที่มีความผันผวนจะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกและภายในองค์กรเอง การให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเรื่องสำคัญ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรจะต้องสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับทิศทางขององค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม การเปิดรับเทคโนโลยีนวัตกรรมการสื่อสารใหม่ ๆ จึงเป็นแนวทางและตัวเลือกขององค์กรในการยกระดับให้องค์กรและบุคลากรรู้เท่าทันสถานการณ์

จากการเปลี่ยนแปลงด้านดังกล่าวข้างต้นนั้น ประกอบกับการที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นไปตามโมเดลเศรษฐกิจไทยแลนด์ 4.0 หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องปรับตัว เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงและดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีและความต้องการใหม่ การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจและใกล้ตัวมากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมประยุกต์ในปัจจุบันมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กร ทั้งงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงิน หรือการแจ้งข่าวสารภายในองค์กร และมีการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของผู้ใช้งานและองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยและกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสารนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มุ่งเน้นการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในของ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการหาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนา

เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน จากประชากรทั้งหมด 117 คน ของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มบริษัทน้ำตาลไทยรุ่งเรือง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งผู้วิจัยขอใช้คำว่า กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการรักษาความลับของบริษัท

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561

4.1 ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทบทวนวรรณกรรม เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

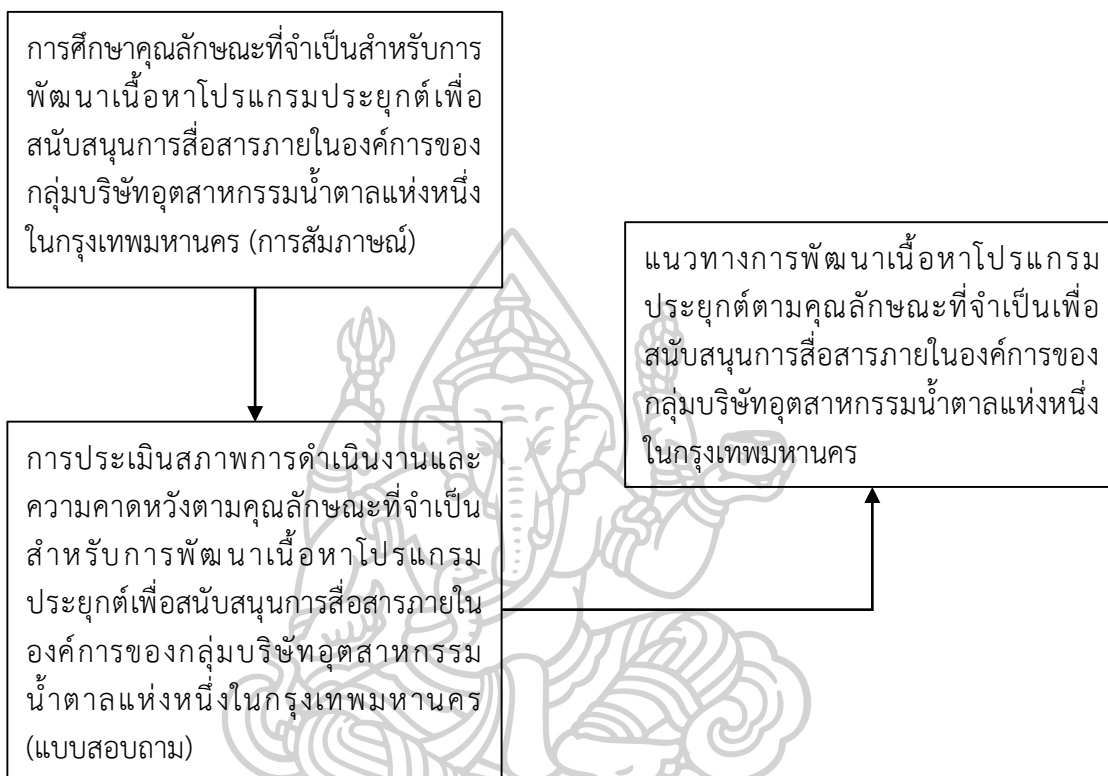
4.2 ระยะเวลาในการทำแนวทางการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

4.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561

4.4 ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล อภิปรายผล และจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

กรอบแนวทางการดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. ผลการศึกษาสามารถนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมประยุกต์ (Application) คือ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต โดยมีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสาร หรือจัดการกิจกรรม ภายในองค์กรเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล

คุณลักษณะที่จำเป็น หมายถึง คุณลักษณะในการดำเนินงาน ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล

ระบบสารสนเทศ (Information Technology) คือ ระบบที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย ในการจัดการข้อมูล รวบรวมข้อมูล การจัดเก็บ ประมวลผล เผยแพร่ เพื่อเป็นการสนับสนุนการ บริหารงานของธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ สืบค้น และจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลให้ เกิดความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วเท่าทันต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ของธุรกิจอุตสาหกรรม น้ำตาล

นวัตกรรม (Innovation) คือ สิ่งที่ถูกคิดค้นขึ้นใหม่โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ อาจเป็นสิ่งประดิษฐ์ แนวคิด หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนหรืออาจเป็นการพัฒนาจาก ของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล

การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดระหว่าง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจในจุดมุ่งหมายและความต้องการของกันและกัน

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) คือ การ แลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดระหว่างบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ข้อมูล ความเข้าใจ หรือประสานงานระหว่างกันให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบได้ตรง ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาล คือ บริษัทที่รวมกลุ่มกัน ภายใต้ผู้บริหารชุดเดียวกัน มี สำนักงานใหญ่ทำหน้าที่ควบคุมและประสานงานแห่งเดียวกัน โดยทำธุรกิจเกี่ยวกับน้ำตาลและธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง

สภาพการดำเนินงาน คือ สภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการ สื่อสารองค์กรของอุตสาหกรรมน้ำตาลเพื่อใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการ สื่อสารภายในองค์กร

ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินการในอุตสาหกรรม น้ำตาลเพื่อรองรับโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

แนวทางการพัฒนา คือ แนวทางที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อรองรับการดำเนินงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล โดยเน้นการส่งและรับข้อมูลข่าวสารให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร
4. แผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0
5. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่สังคมหรือองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อถ่ายทอดข้อมูลหรือความต้องการของกันและกัน โดยได้มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้มากมายแตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง

อังคณา วิสุทธากร (2555) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า กระบวนการการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง (ผู้รับสาร) ให้เข้าใจความหมายโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง และสามารถตอบสนองตามผู้ส่งสารต้องการได้

การันต์ เรืองใจ (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยผ่านกระบวนการรับส่งข้อมูลจากต้นกำเนิด ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้และมีความเข้าใจในสารที่ผู้ส่งได้ส่งออกไป

จันทร์ภา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดสารระหว่างมนุษย์โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า “ภาษา” เพื่อติดต่อกัน ด้วยวิธีการต่าง ๆ อันจะส่งผลให้ฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกัน เช่น การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด การ

บอกเล่าเรื่องราว ประสบการณ์ เป็นต้น แต่ละคนอาจนำวิธีการหรือมีกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร

ธนพรรณ กุณาละสิริ (2558) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า กระบวนการในการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (ผู้ส่งสาร) ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น (ผู้รับสาร) โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้วจะทำการส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร โดยสารที่ใช้ในการสื่อสารนั้น ไม่เพียงเฉพาะข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่รวมถึงอารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมด้วย

นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิดเห็นระหว่างคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งอาจจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน หรือใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการบอกข่าวสารข้อมูลไปยังผู้รับ เพื่อให้ได้รับทราบและเข้าใจในข่าวสารตามที่ผู้ส่งต้องการ

ปิยฉัตร ทับทิมเจือ (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ และทัศนคติระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่งข่าวสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้ร่วมกัน โดยผ่านช่องทางในการรับ - ส่งข่าวสาร และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกัน

Rogers, M. Everett & Shoemaker F. Floyd (1971) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการการสื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

จากความหมายของการสื่อสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการการส่งและรับสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดการสื่อความรับรู้และความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอาจเป็นได้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา โดยเป้าหมายของการสื่อสารจะนำไปสู่เป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ

1.2 กระบวนการสื่อสาร

แนวคิดด้านการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในแต่ละยุคสมัย แต่องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการสื่อสารยังคงประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งกระบวนการสื่อสาร จากแบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของ เดวิด เบอร์โล (Lewis, 1980) สามารถสรุปรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ แสดงออกเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง หรือภาษาในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเบอร์โลเชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจะต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารประกอบด้วย

1. มีทักษะในการสื่อสารที่ดี ทั้งการสื่อสารด้วยวจนภาษาและอวจนภาษา
2. มีทัศนคติที่ดี ได้แก่ ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร
3. มีความรู้ในข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอด และมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบวิธีการสื่อสารของผู้ส่งสารและการตีความข่าวสารที่ผู้ส่งสารจะส่งออกไป

1.2.2 ข้อมูลข่าวสาร (Message) ได้แก่ ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการสื่อ ซึ่งอาจปรากฏในของรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือกิริยาท่าทาง ซึ่งประกอบด้วย

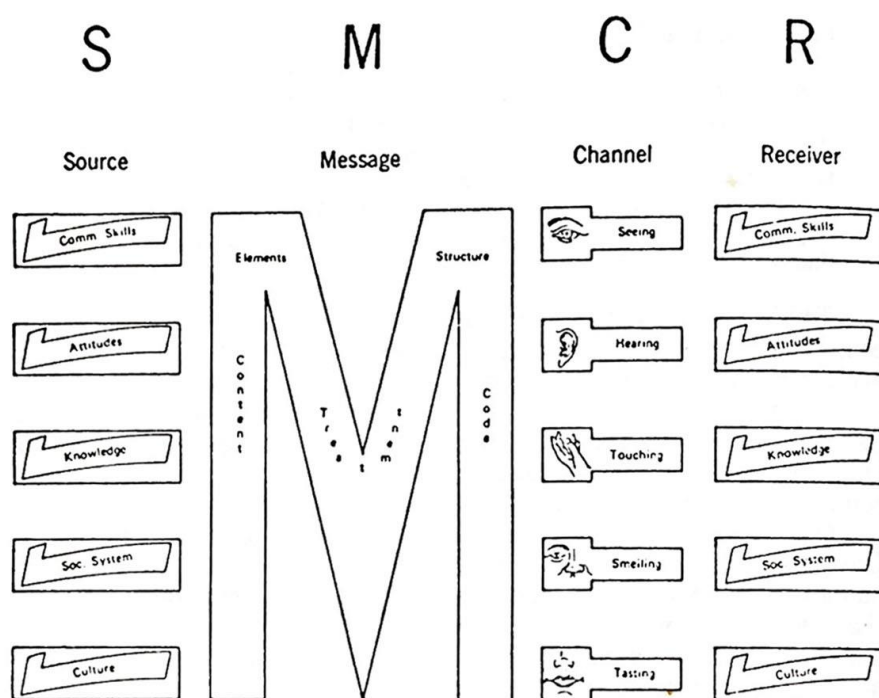
1. เนื้อหาของสาร คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารตั้งใจและต้องการจะสื่อหรือถ่ายทอดออกไปยังผู้รับ
2. องค์ประกอบของสาร คือ การพิจารณาองค์ประกอบย่อย เช่น คำ ประโยค ย่อหน้า เรื่อง
3. การจัดเรียงสาร คือ การเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพของผู้ส่งสารว่าเป็นคนที่มีบุคลิกในการสื่อสารอย่างไร
4. โครงสร้างของสาร คือ โครงสร้างภาษา หรือโครงสร้างของข่าวสาร
5. รหัสสาร คือ ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร ได้แก่ สระ พยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ ที่นำมาประกอบเป็นคำที่มีความหมาย

1.2.3 ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งสาร หรือประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัสในการส่ง และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

1.2.4 ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ซึ่งการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทักษะและมีความชำนาญในการสื่อสาร
2. มีทัศนคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ ทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาระและทัศนคติต่อผู้ส่งสาร
3. มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับ และมีความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร
4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร บุคคลที่อยู่ในสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีการคัดเลือกข้อมูลข่าวสารหรือการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย

สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการสื่อสารได้ดังนี้ องค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบนี้มีความเกี่ยวเนื่องกันเป็นกระบวนการ สามารถนำไปพัฒนาเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ทั้งการสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวัน การสื่อสารในองค์การภาครัฐและเอกชน ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นี้มีความมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร (Message) ในองค์การให้มีประสิทธิภาพ และชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันจากองค์ประกอบทั้งหมดของแบบจำลองการสื่อสาร SMCR นี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของเดวิด เบอริโล (Lewis, 1980)

1.3 ความสำคัญของการสื่อสาร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 108-111) ได้อธิบายความสำคัญของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ในทุก ๆ ระดับของสังคม เราใช้การสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การสื่อสารมีความสำคัญต่อสังคม ชีวิตประจำวัน การทำธุรกิจและอุตสาหกรรม การบริหารประเทศ และความสำคัญระหว่างประเทศ จึงขอสรุปความสำคัญของการสื่อสารดังนี้

1.3.1 ความสำคัญต่อสังคม การสื่อสารช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ถ้าไม่มีการสื่อสารก็จะทำให้ต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการอยู่ร่วมกันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ไม่มีการพึ่งพาอาศัย

ไม่มีกลุ่ม ไม่มีพวก การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงคนเข้าไว้ด้วยกัน การสื่อสารที่ดีช่วยให้เกิดความเข้าใจ พึงพอใจ และอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

1.3.2 ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การดำรงชีวิต และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การสื่อสารช่วยให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้ รับการถ่ายทอดความรู้ความคิดจากผู้อื่น ได้รับความต้องการและจิตใจของกัน ช่วยให้ผู้รับการถ่ายทอดได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์และพัฒนาให้ก้าวหน้ามากขึ้น รวมทั้งช่วยให้มีการปรับตัวเข้าหากันจากการรับรู้ความคิดจิตใจของผู้อื่นด้วย

1.3.3 ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและอุตสาหกรรม การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จำเป็นของการบริหารงานเพื่อให้งานทุกอย่างดำเนินไปได้เป็นอย่างดี กิจกรรมทุกชนิดในการบริหารงานทั้งในองค์การและนอกองค์การต้องอาศัยการสื่อสารตลอดเวลา ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงาน การแนะนำชี้แจง การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ฯลฯ ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร การทำงานก็ไม่อาจจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งจะต้องใช้ทั้งการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.3.4 ความสำคัญต่อการบริหารประเทศ การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เป็นสื่อกลางของความเข้าใจในเรื่องนโยบายของรัฐบาล กฎหมาย แนวปฏิบัติที่ประชาชนควรรับทราบ ปัญหาสำคัญของบ้านเมือง ข่าวสารเหตุการณ์ความเป็นไปในประเทศและในโลก และยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความร่วมมือจากประชาชน นอกจากนี้การสื่อสารยังทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การรับทราบและช่วยเหลือ การสื่อสารที่ดีในทุก ๆ ระดับช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อภาครัฐและประชาชน

1.3.5 ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีระหว่างประเทศ ทั้งด้านการเมืองระหว่างประเทศ ความร่วมมือทางธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม การทหาร รวมถึงข้อตกลงด้านต่าง ๆ หากการสื่อสารระหว่างประเทศไม่มีประสิทธิภาพก็อาจก่อให้เกิดความบาดหมาง ความขัดแย้ง หรือเกิดปัญหาระหว่างกัน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อสังคม ชีวิตประจำวัน การดำเนินธุรกิจและอุตสาหกรรม การบริหารประเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การดำเนินกิจกรรมในทุกระดับจำเป็นต้องใช้ประโยชน์ของการสื่อสารเพื่อการดำรงอยู่ของทุกสถาบันในสังคม

1.4 ระดับของการสื่อสาร

ณัฐชุตา วิจิตรจามรี (2558: 22-24) และอรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 116-123) ได้อธิบายถึงระดับของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1.4.1 ระดับการสื่อสารที่จำแนกตามจำนวนของผู้สื่อสาร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.4.1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารกับตัวเองหรือเป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคลนั้น เช่น การคิดวางแผนสิ่งที่จะต้องทำในแต่ละวัน การสงสัยและแก้ปัญหาสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ฯลฯ

1.4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เป็นการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจกัน และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกัน การสื่อสารในแบบนี้ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสังเกตปฏิกิริยาของอีกฝ่ายได้ในทันที ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่คู่สนทนาสามารถโต้ตอบกลับได้ ทั้งในรูปแบบการพูด สีหน้า แววตา หรือการทำท่าทาง ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น การใช้โปรแกรมแชต (Chat) การวิดีโอคอล (Video Call) ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถรับการตอบกลับ (Feedback) ของคู่สนทนาได้ในทันที

1.4.1.3 การสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) เป็นการสื่อสารที่มีผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยสื่อสารกันเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือความสนใจร่วมกัน แต่ก็ยังสามารถเห็นหน้าผู้ร่วมสนทนาได้ การสื่อสารกลุ่มมีทั้งแบบการสื่อสารกลุ่มเล็ก และการสื่อสารกลุ่มใหญ่ เช่น การอภิปรายปัญหาในกลุ่มเพื่อน การประชุมนักศึกษา การปราศรัยของนักการเมือง เป็นต้น

1.4.1.4 การสื่อสารภายในองค์การ (Organizational Communication) เป็นการสื่อสารของกลุ่มคนต่าง ๆ ภายในองค์การ มีทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่เป็นการพูดคุยกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง การสื่อสารกลุ่ม ที่เป็นการประชุมระดับแผนก หรือการประชุมภายในขององค์การ การสื่อสารผ่านสื่อ เช่น การใช้อีเมล ระบบอินเทอร์เน็ต บันทึกรายการ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่การสื่อสารภายในองค์การมักจะอ้างอิงจากระบบโครงสร้างองค์การ หรือสายการบังคับบัญชา

1.4.1.5 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่มีผู้รับสารจำนวนมาก ไม่จำกัดจำนวน และผู้รับสารก็มีความแตกต่างทั้งในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ พฤติกรรม เป็นการสื่อสารที่มีการดำเนินการเป็นระบบ ผู้ส่งสาร จะอยู่ในรูปแบบขององค์การขนาดใหญ่ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการส่งมีความเรียบง่าย เป็นข้อมูลที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ เป็นที่สนใจของคนส่วนใหญ่ อาจเป็นข่าวสารที่เป็นเรื่องแจ้งให้ทราบ รายการของทางสถานีโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ โฆษณาประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่ส่งออกไปสู่ประชาชนวงกว้าง ผู้รับสารสามารถมีปฏิกิริยาหรือผลสะท้อนกลับไปสู่ผู้ส่งสารได้อย่างรวดเร็ว

1.4.2 ระดับการสื่อสารที่จำแนกตามลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.4.2.1 วจนภาษา (Verbal Communication) แบ่งเป็นภาษาพูด (Oral Communication) และภาษาเขียน (Written Communication) ภาษาพูดเป็นภาษาที่สามารถส่งไปยังผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว แต่เป็นภาษาที่ไม่คงทน นั่นคือไม่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน สามารถลืมเลือนหรือบิดเบือนไปได้ ยกเว้นแต่การบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการบันทึกเสียงผ่านอุปกรณ์บันทึกเสียง เพื่อให้สามารถย้อนกลับมาฟังทบทวนข้อมูลได้ แต่ข้อดีของการใช้ภาษาพูด คือ สามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้ดีกว่าภาษาเขียน ได้ผลตอบรับจากผู้รับสารเร็วกว่า การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาพูดหรือการใช้วาจาเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ในการติดต่อสื่อสารเพื่อธุรกิจนั้นไม่นิยมใช้เพราะขาดหลักฐาน แต่ในบางองค์การ เช่น องค์การราชการ อาจใช้การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ในการสื่อสารที่เป็นความลับ ส่วนในองค์การเอกชน อาจใช้การสื่อสารรูปแบบนี้เพื่อการให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้แก่บุคคล (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2560) ส่วนภาษาเขียน เป็นภาษาที่ได้รับการบันทึกลายลักษณ์อักษร สามารถย้อนกลับมาอ่านเพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารได้ ภาษาเขียนจะอยู่ในรูปแบบของเอกสาร รายงาน การจดบันทึก หรือสารที่ส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โปรแกรมแชต แต่จะได้รับผลตอบรับจากผู้รับสารช้ากว่าการสื่อสารด้วยภาษาพูด

1.4.2.2 อวจนภาษา (Nonverbal Communication) เป็นภาษาที่แสดงออกทางกิริยา ท่าทาง สีหน้า แววตา การเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ การแต่งกาย ฯลฯ ซึ่งผู้รับสารสามารถเข้าใจในภาษาเหล่านั้นของผู้ส่งสารได้แม้ปราศจากวจนภาษา เช่น การมีสีหน้าอมทุกข์ นั้นหมายถึง ผู้ส่งสารต้องการแสดงออกให้ผู้รับสารเข้าใจอารมณ์ทุกข์ของตน หรือการที่ผู้ส่งสารแสดงการปลอบใจผ่านการสัมผัสส่าของผู้รับสาร เป็นต้น แต่บุคคลทั่วไปก็มักจะใช้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาในการสื่อสารเวลาเดียวกันได้ วจนภาษาและอวจนภาษาที่แสดงออกในความหมายที่ไปในทิศทางเดียวกันจะส่งเสริมให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจในสารเหล่านั้นมากขึ้น ในทางตรงข้ามวจนภาษาและอวจนภาษาที่แสดงออกมาอย่างขัดแย้งกันจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสับสนต่อความหมายของสารนั้นว่ามีความหมายไปในทิศทางใด หรือลดความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารลง เช่น หัวหน้างานมีสีหน้าสับสนในขณะที่ตัดสินใจเรื่องงาน ทำให้ลูกน้องเกิดความไม่มั่นใจ

1.4.3 ระดับการสื่อสารที่จำแนกตามการเห็นหน้ากันของผู้สื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.4.3.1 การสื่อสารเฉพาะหน้า (Face to Face Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้ สามารถแสดงปฏิกิริยาตอบรับสารที่คู่สนทนาส่งในขณะที่สนทนา เช่น การพูดคุยกันพบปะต่อหน้า การประชุมในห้องประชุม ฯลฯ

1.4.3.2 การสื่อสารแบบมีสิ่งสกัดกั้น (Interposed Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่สามารถเห็นหน้ากันได้ เช่น การพูดคุยกันผ่านเครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล โปรแกรมแชตผ่านทางข้อความ ฯลฯ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร สามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกระดับของสังคม เพราะการสื่อสารก่อให้เกิดความเข้าใจในความคิดและความต้องการซึ่งกันและกัน การศึกษากระบวนการในการสื่อสารช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ อันประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร 2) ข้อมูลข่าวสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร และ 4) ผู้รับสาร ที่มีปฏิสัมพันธ์กันทั้งระบบ ถ้าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีความสมบูรณ์ก็จะทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับระดับของการสื่อสารว่าผู้ส่งสารมีวัตถุประสงค์ในการส่งสารอย่างไรจึงจะมีความเหมาะสม ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อความเข้าใจในการสื่อสารและเป็นแนวทางในการศึกษาสภาพการสื่อสารโดยทั่วไปของบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดทำแนวการสัมภาษณ์และแบบสอบถามการวิจัย

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

2.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์การ

กัลยพัชร ชาศร (2557) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า เป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์การและบุคลากรในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า การสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์การ

ธนพรธณ กุณาละสิริ (2558) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์การ เพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ

การันต์ เรืองใจ (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์การและสมาชิกในองค์การต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ซึ่งกันและกัน

อังคณา วิสุทธากร (2555) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือความรู้โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในองค์การ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันภายในองค์การ อาจจะเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคคลระหว่างแผนก หรือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ

จากความหมายของการสื่อสารภายในองค์การดังกล่าวสรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง กระบวนการการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของบุคคลภายในองค์การ เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจตรงกัน ภายใต้จุดประสงค์และเป้าหมายเดียวกันของคนในองค์การ

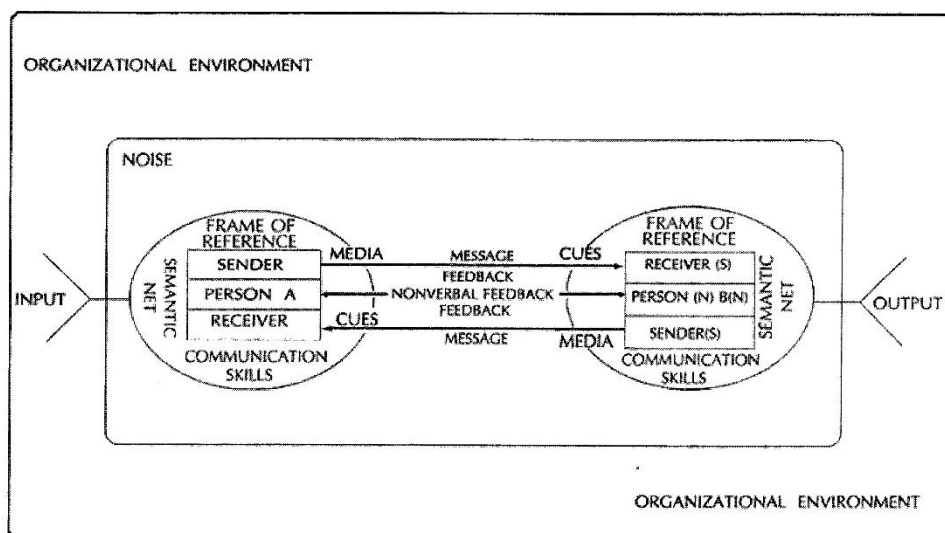
2.2 กระบวนการสื่อสารในองค์การ

แบบจำลองการสื่อสารของเลวิส (Lewis, 1980) (ณัฐรัชชดา วิจิตรจามรี, 2558) เป็นแบบจำลองที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การสื่อสารภายในองค์การได้ โดยเลวิสได้อธิบายกระบวนการการสื่อสารในองค์การ สรุปได้ดังนี้

2.2.1 การสื่อสารภายในองค์การเกิดขึ้นในระบบปิดที่มีความซ้ำซ้อน

2.2.2 การสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวข้องกับการไหลของข้อมูลข่าวสาร รูปแบบ และช่องทางในการสื่อสาร

2.2.3 การสื่อสารภายในองค์การพิจารณาถึงเป้าหมายในการบริหารงาน กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรม และการเติบโตขององค์การ



ภาพที่ 3 แบบจำลองการสื่อสารของเลวิส (Lewis, 1980)

จากแบบจำลองการสื่อสารของเลวิส จะเห็นว่าทั้ง 2 ฝ่ายสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ การสื่อสารจากบนลงสู่ล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นสู่บน (Upward Communication) และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

สามารถเกิดขึ้นได้ภายในองค์การ กรอบอ้างอิง (Frames of Reference) ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยมีลักษณะเป็นทัศนคติ ความรู้เดิม และประสบการณ์ของบุคคล และได้รับอิทธิพลจากเรียนรู้จากการศึกษา พ่อแม่ สังคมแวดล้อม โดยกรอบอ้างอิงนี้มีผลต่อการรับรู้ การตีความหมาย และการประเมินข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ส่วนขอบข่ายของภาษา (Semantic Net) เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ส่งและรับสารสามารถตีความข้อมูลข่าวสารและเชื่อมโยงไปสู่เรื่องอื่น ๆ ได้ ขอบข่ายของภาษานี้หมายถึงกลุ่มของคำพูด ภาษา และความหมายที่แต่ละบุคคลมีความเข้าใจอยู่ในตนเอง ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในความหมาย สัญลักษณ์สื่อความหมาย (Cues) ที่ประกอบด้วยวจนภาษาและอวจนภาษา และอาจเกิดสิ่งรบกวน (Noise) ขึ้นได้ ซึ่งทำให้ความเข้าใจหรือการตีความข้อมูลข่าวสารผิดพลาด หรือบิดเบือน (อีเวนเซอร์วิช, 2552) การสื่อสารที่ดีผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความเข้าใจที่ตรงกัน

2.3 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

สื่อสารเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน การสื่อสารในองค์การที่ดีช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและเป้าหมายของผู้บริหารที่ได้วางนโยบายไว้ เข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558) ทั้งด้านการตัดสินใจ การขอความร่วมมือ ความขัดแย้ง การใช้อำนาจหน้าที่ของบุคคลในระดับที่ต่างกัน การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์การ ช่วยให้เกิดความเข้าใจ ไว้วางใจต่อกัน และทักษะในการสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อองค์การรับพนักงานเข้ามาร่วมงานย่อมต้องการผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดีเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจซึ่งกันและกัน ในองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่ตำแหน่งงานรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะผู้บริหารที่จำเป็นต้องมีหลายบทบาทในองค์การ การมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะสามารถวางแผนงาน ประสานงานกับพนักงาน กระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวในการทำงานได้ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) ส่งผลถึงองค์การก็เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามไปด้วย

2.4 โครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การ

โครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญภายในองค์การ โดยหมายถึงเส้นทางการสื่อสารขององค์การ รูปแบบการสื่อสารของคนในองค์การขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการบริหารงาน บรรยากาศภายในองค์การ รวมถึงโครงสร้างขององค์การด้วย ข้อมูลข่าวสารจะต้องไหลจากผู้บริหารลงไปสู่พนักงาน จากพนักงานขึ้นไปสู่ผู้บริหาร และการไหลจากพนักงานสู่พนักงาน (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) ได้แบ่งโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การแบ่งออกเป็น การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) และ การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

2.4.1 การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นตามโครงสร้างการบริหารขององค์กร แบ่งออกเป็น 3 แบบ (ไฟโรจน์ วิไลนุช, 2557) ได้แก่

2.4.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาจากระดับบน (Upper Levels) ไปสู่ระดับล่าง (Lower Levels) หรือจากผู้บริหารไปยังบุคลากร เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยเป็นลักษณะของการสั่งงาน การมอบหมายงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ หลักการและเหตุผลของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) เพื่อช่วยในกระบวนการการตัดสินใจ (อีเวนเซอร์ วิช, 2552) ประชุม (Meeting) รวมถึงการปลูกฝังหลักการหรืออุดมการณ์ขององค์กร แต่ในบางโอกาสการสื่อสารในรูปแบบนี้อาจไม่ก่อให้เกิดผลดี เช่น ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งขึ้น การที่องค์กรหรือผู้บริหารใช้วิธีการสื่อสารใช้บุคลากรที่เป็นที่ไว้วางใจ ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้บริหารแต่ไม่ห่างจากบุคลากรทั่วไปนักเป็นตัวแทนในการสื่อสารเพื่อไกล่เกลี่ยความขัดแย้งหรือให้การไหลของข่าวสารเป็นไปในระนาบเดียวกัน ซึ่งจะเกิดผลที่ดีกว่าการที่ผู้บริหารสื่อสารถึงบุคลากรระดับล่างโดยตรง

2.4.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากสายล่างของสายการบังคับบัญชาขึ้นสู่ระดับบน หรือจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ แนวทางในการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ การให้ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้นเพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะสื่อสารกับผู้บริหารเพราะผู้บริหารมักสนใจรับรู้ข่าวสารที่เป็นด้านบวก หรือกังวลว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

ประการที่ 1 ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นพื้นฐาน ื่อต่อการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมายนโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

ประการที่ 2 ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

ประการที่ 3 ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

ประการที่ 4 บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากร เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดโอกาสให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตามข้อที่ควรระวังจากการสื่อสารในรูปแบบนี้คือ การสื่อสารจากบุคลากรอาจเป็นการบ่นมากกว่าความตั้งใจสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

2.4.1.3 การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) หรือการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารในระนาบเดียวกัน การสื่อสารลักษณะนี้เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ไม่เป็นไปตามสายงานการบังคับบัญชา โดยสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง จะมีความเป็นกันเองช่วยให้การประสานงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการสื่อสารตามสายงานหรือแผนก และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น การสื่อสารตามแนวนอนนี้มักใช้ในการประชุมกลุ่ม การเขียนบันทึกโต้ตอบหรือการส่งหนังสือเวียน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

1. การประสานงานและการมอบหมายงานเพื่อประสานงานว่าบุคลากรแต่ละคนมีหน้าที่อย่างไร
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่คุณเขาจะต้องทำร่วมกัน
3. การติดต่อสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน
4. การสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร พนักงานจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนา ระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเพื่อบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

ข้อที่ต้องพึงระวังของการสื่อสารในรูปแบบนี้คือ บุคลากรในระดับเดียวกันอาจเกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพราะเกรงว่าข้อมูลข่าวสารนั้นอาจเกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์ที่ตัวบุคลากรจะได้รับ เช่น การขึ้นเงินเดือน การปรับตำแหน่ง

2.4.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบสื่อสารที่เป็นทางการหรือโครงสร้างขององค์กร การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้อาจช่วยลดสิ่งที่ขาดหายไปของการสื่อสารแบบเป็นทางการ ช่วยแก้ปัญหาของความไม่ชัดเจน หรืออาจเป็นเรื่องลับที่ไม่อาจสื่อสารในรูปแบบที่เป็นทางการได้ รูปแบบของการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ คือ การสื่อสารแบบเถาองุ่น

การสื่อสารแบบเถาองุ่นหรือข่าวลือ (Grapevine Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นทุกหนทุกแห่งในองค์กรและไม่สามารถกำจัดให้หมดไปจากองค์กรได้ โดยมาจากความสนใจส่วนตัวและความสนใจทางสังคมของคนในองค์กร ให้ความสำคัญกับข่าวสารที่เป็นเรื่องราวของผู้คน และเหตุการณ์ที่เป็นข่าว คุณลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบเถาองุ่น (Pace, 1989) มีดังนี้

1. การสื่อสารแบบเถาองุ่นส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก
2. การสื่อสารแบบเถาองุ่นโดยทั่วไปแล้วเป็นการสื่อสารแบบไม่มีข้อจำกัดด้านองค์กรและตำแหน่งงาน
3. การสื่อสารแบบเถาองุ่นทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว

4. ในเครือข่ายการสื่อสารแบบเถาองุ่น ผู้ถ่ายทอดข้อมูลมีแนวโน้มที่จะเผยแพร่ข้อมูลแก่กลุ่มบุคคลมากกว่าบุคคล

5. ผู้มีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบเครือข่ายเถาองุ่น มักจะรับบทบาทใดบทบาทหนึ่งจาก 3 บทบาท ได้แก่ ผู้เชื่อมโยง (Liaisons) หรือผู้กระจายข่าวระหว่างกลุ่มหนึ่งไปสู่กลุ่มอื่น ๆ ผู้โดดเดี่ยว (Isolates) ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่นอกกลุ่มหรือเครือข่าย และผู้ที่ไม่ส่งต่อข้อมูลข่าวสาร (Dead-enders)

6. การสื่อสารแบบเถาองุ่นเป็นผลจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าจะมาจากบุคคลในองค์กร

7. ทันทีที่บุคคลรู้เรื่องหลังจากที่เหตุการณ์เกิดขึ้น มีความเป็นไปได้สูงที่จะถ่ายทอดข้อมูลนั้นแก่บุคคลอื่น

8. ถ้าข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่บุคคลนั้นให้ความสนใจ มีความเป็นไปได้สูงว่าบุคคลจะถ่ายทอดข่าวสารนั้นแก่บุคคลอื่น

9. การไหลของข้อมูลข่าวสารแบบเถาองุ่นนี้มักจะอยู่ภายในกลุ่ม มากกว่าระหว่างกลุ่ม

10. โดยทั่วไปรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่ถูกถ่ายทอดนั้นเป็นข้อมูลที่ถูกต้องประมาณ 75-90 % อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจะคิดว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นไม่ถูกต้อง เนื่องจากข้อมูลส่วนที่ผิดพลาดนั้นน่าสนใจและน่าตื่นตัวมากกว่าและทำให้บุคคลจดจำได้

11. ข้อมูลข่าวสารจากเครือข่ายเถาองุ่นมักจะขาดความสมบูรณ์ ทำให้เกิดการเข้าใจผิด แม้ว่าข้อมูลข่าวสารนั้นจะถูกต้องก็ตาม

12. การสื่อสารแบบเถาองุ่นส่งผลกับองค์กร ทั้งในแง่ดีและไม่ดี ดังนั้นการทำความเข้าใจกับการสื่อสารแบบเถาองุ่นจึงเป็นเรื่องสำคัญ

การสื่อสารแบบเถาองุ่นมีข้อดี คือ เป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ อารมณ์ และความสนใจของบุคลากร เพราะบุคลากรไม่อาจสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ผ่านช่องทางที่เป็นทางการ ทั้งยังเป็นช่องทางที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้เกิดความผ่อนคลายจากความไม่สบายใจ บุคลากรเกิดความมั่นคงปลอดภัยซึ่งเป็นผลดีด้านจิตวิทยา ทั้งยังส่งผลในการประสานงานกันให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงสามารถใช้สนับสนุนการสื่อสารที่เป็นทางการได้

ข้อเสียของการสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ บุคลากรอาจใช้ช่องทางนี้ในการสร้างข่าวลือที่เป็นข้อมูลที่เท็จมากกว่าข้อมูลจริง ซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อดีแก่ตนเองแต่อาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้ และเป็นข้อมูลที่ขาดผู้รับผิดชอบหรือไม่สามารถหาที่มาของแหล่งข้อมูลข่าวสารได้ ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากเครือข่ายเถาองุ่นนี้จึงอาจเกิดความสับสนในข้อมูล

2.5 ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการบริหารองค์กร นั่นคือ ทิศทางการสื่อสาร เนื้อหาสาร และช่องทางการสื่อสาร จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับแนวทางการบริหาร ทฤษฎีการ

บริหารองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีคลาสสิก ทฤษฎีเชิงความสัมพันธ์ ทฤษฎีทรัพยากรบุคคล และทฤษฎีระบบ มีรายละเอียดดังนี้ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558)

2.5.1 ทฤษฎีคลาสสิก เกิดขึ้นในช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรม ปลายศตวรรษที่ 19 แนวคิดของทฤษฎีคลาสสิกเปรียบเทียบการทำงานภายในองค์กรของมนุษย์เหมือนกับเครื่องจักร โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 การแบ่งองค์การออกเป็นส่วน ๆ แต่ละส่วนทำหน้าที่เฉพาะของตนเอง

ประการที่ 2 การทำงานในแต่ละส่วนต้องมีมาตรฐานเดียวกัน

ประการที่ 3 มีกฎเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีปฏิบัติงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

หลักการทั่วไปในการบริหารตามทฤษฎีคลาสสิก ได้แก่

1. เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การต้องมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และทุกตำแหน่งหรือทุกหน่วยงานภายในองค์กรก็ควรกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

2. การแบ่งงานกันทำตามความถนัด เป็นการทำให้เกิดประสิทธิภาพภายในหมู่บุคลากรภายในองค์กร ช่วยให้การงานรวดเร็วขึ้น

3. การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคลากรและมีทักษะสอดคล้องกับงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้

4. การประสานความร่วมมือกันในการทำงาน จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

5. การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยในทุกระดับจะต้องมีผู้อยู่ในตำแหน่งสูง ทำหน้าที่บริหาร มอบหมาย และตรวจสอบงานเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วง

6. เอกภาพในทิศทางการทำงานสายการบังคับบัญชา การที่หน่วยย่อยภายในองค์การรับผิดชอบงานหลักเพียงงานเดียว หรือทำงานในส่วนงานที่คล้ายคลึงกัน และบุคลากรมุ่งทำงานตามแผนงานนั้น รับคำสั่งและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวจะทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดปัญหาความสับสนในการทำงานของบุคลากร

7. ขอบข่ายในการควบคุม ผู้บริหารหรือหัวหน้างานในแต่ละระดับควรมีผู้ใต้บังคับบัญชาภายใต้การควบคุมจำนวนไม่มากจนเกินไป โดยผู้บริหารระดับต้นควรมีจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา 20-30 คน ผู้บริหารระดับสูงควรมีจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา 6 คน แต่ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

8. สายการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชาาระหว่างผู้บริหารระดับสูงสุดและบุคลากรไม่ควรมียุติงชั้นที่มากเกินไป เพราะทำให้การปฏิบัติงานมีขั้นตอนมาก และใช้เวลาในการสื่อสารนาน

9. ความสมดุล เนื่องจากองค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงต้องมีการตรวจสอบความสมดุลของขนาดหน่วยงานย่อย และความสมดุลระหว่างการรวมอำนาจและกระจายอำนาจ โดยความไม่สมดุลนี้อาจสร้างความตึงเครียดและความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกภายในกลุ่มได้

10. ประสิทธิภาพ เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์การ คือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

ทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคลาสสิก ได้แก่ ทฤษฎีการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Theory) ของเฟรเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) ทฤษฎีการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) และทฤษฎีการบริหารแบบระบบราชการของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)

ลักษณะของทฤษฎีคลาสสิก มีดังนี้

1. องค์การขับเคลื่อนได้จากการบริหาร บุคลากรเป็นผู้นำแผนไปปฏิบัติ การสื่อสารในองค์การใช้เพื่อควบคุมและประสานความร่วมมือระหว่างกัน ศูนย์รวมการวางแผนและการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารขององค์การ ข้อมูลข่าวสารด้านนโยบายการทำงานและวิธีปฏิบัติงานแบบไหลจากบนลงล่าง นั่นคือจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนหรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นสู่ผู้บังคับบัญชามีเพียงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบปัญหาของงานหรือความสำเร็จของงานเท่านั้น

2. พฤติกรรมของคนในองค์การเป็นไปตามเหตุผลทางเศรษฐกิจ นั่นคือ มีเงินเป็นแรงจูงใจหลักในการปฏิบัติงาน ถ้าได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะผลิตผลงานได้มาก และยอมรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

3. องค์การเปรียบเหมือนเครื่องจักร การแบ่งงานกันทำตามความสามารถและทักษะ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์การ

ลักษณะการสื่อสารตามทฤษฎีคลาสสิก

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีระบบการบริหารตามทฤษฎีคลาสสิกสามารถพิจารณาได้ใน 4 แง่มุม ได้แก่

1. เนื้อหาของการสื่อสาร มีประเด็นสำคัญในการบริหารงาน คือ การให้ค่าตอบแทนตามผลงาน การยึดผลประโยชน์หรือเป้าหมายขององค์การมากกว่าประโยชน์ของบุคคล การสื่อสารขององค์การจึงเน้นเรื่องเกี่ยวกับองค์การเป็นหลัก องค์การไม่สนับสนุนให้บุคลากรสื่อสารทางสังคม เช่น องค์การไม่สนับสนุนให้บุคลากรสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะการหาวิธีในการทำงานที่ดีกว่า เนื่องจากองค์การได้มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดไว้แล้ว พนักงานไม่มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และผู้บริหารไม่จำเป็นต้องสื่อสารเพื่อจูงใจให้บุคลากรทำงาน เพราะองค์การมีรางวัลเป็นแรงจูงใจจากการปฏิบัติงานแล้ว

2. ทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสาร โดยปกติแล้วการไหลของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์การจะเป็นแบบบนลงล่างหรือจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

จากล่างขึ้นบนหรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา และการไหลของข้อมูลข่าวสารในแนวนอน นั้นคือระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน แต่ในการสื่อสารตามทฤษฎีคลาสสิกจากแนวคิดของฟายอล เทเลอร์ และเวเบอร์นั้น เน้นทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) นั่นคือในแนวดิ่งตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ในรูปกฎระเบียบและคำสั่ง ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นสู่ผู้บังคับบัญชานั้นมีน้อยมาก และการสื่อสารในแนวนอนก็อนุญาตเฉพาะในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบและเป็นการสื่อสารเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น

3. ช่องทางในการสื่อสาร ตามทฤษฎีคลาสสิกมีหลายช่องทาง เช่น การสื่อสารเฉพาะหน้า (Face to Face Communication) การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication) การสื่อสารผ่านสื่อกลาง เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แต่การสื่อสารด้วยการเขียนเป็นการสื่อสารที่นิยมใช้มากที่สุดในการบริหารงานตามทฤษฎีคลาสสิก ฝ่ายบริหารขององค์กรให้ความสำคัญของการสื่อสารด้วยการเขียน โดยการจัดทำคู่มือพนักงาน กฎระเบียบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน

4. รูปแบบของการสื่อสาร การสื่อสารตามทฤษฎีคลาสสิกนี้มีความเป็นทางการมาก มีการเรียกชื่อหรือตำแหน่งของคนในองค์กรอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นการแบ่งแยกผู้บริหารออกจากบุคลากรระดับทั่วไป เลือกใช้คำหรือภาษาที่เป็นทางการ นอกจากนี้การสื่อสารทางอวัจนภาษาก็มีความเป็นทางการอย่างเห็นได้ชัด เช่น การแต่งกายด้วยเครื่องแบบ ใส่ชุดสูท เป็นต้น

ทฤษฎีการบริหารในรูปแบบนี้มีอิทธิพลมากต่อการออกแบบองค์การสมัยใหม่ ในเรื่องการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด การกำหนดโครงสร้างในการบริหารงานมีลำดับชั้นอย่างชัดเจน และรูปแบบของเอกสารต่าง ๆ เช่น การจัดทำผังองค์การ (Organization Chart) คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความเป็นมาตรฐาน

2.5.2 ทฤษฎีการบริหารเชิงความสัมพันธ์ เป็นทฤษฎีที่เกิดจากการศึกษาของทีมวิจัยของเอลตัน มาโย (Elton Mayo) โดยมุ่งความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ค้นหาสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้คนงานสามารถผลิตผลงานได้มากที่สุดและส่งผลดีต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร เป็นปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการผลิตของคนงาน เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บรรทัดฐานของกลุ่ม การเสริมขวัญกำลังใจเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จมากขึ้น

ทฤษฎีการบริหารงานที่เน้นความสัมพันธ์ของมนุษย์เป็นรากฐานของการจัดองค์การแบบไม่เป็นทางการ มีแนวคิดที่สำคัญคือความต้องการทางสังคมและจิตวิทยา ฝ่ายบริหารควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่เอื้อต่อการประสานงาน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของคนมากกว่าตำแหน่งหรือสายงานในการติดต่อสื่อสาร นำกลยุทธ์ด้านการติดต่อสื่อสารมาใช้เพื่อให้คนงานในองค์กรได้มีส่วนร่วม

ลักษณะการสื่อสารตามทฤษฎีการบริหารเชิงความสัมพันธ์

1. เนื้อหาของการสื่อสาร การบริหารงานตามทฤษฎีเชิงความสัมพันธ์นี้ก็มี การสื่อสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานเช่นกัน แต่ก็ยังมีเนื้อหาการสื่อสารในด้านอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย นั่นคือ การสื่อสารที่เน้นการรักษาคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การแสดงความเอาใจใส่ เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ จากความเชื่อที่ว่า บุคลากรที่มีความสุขจะเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการผลิต ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร

2. ทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสาร การบริหารงานรูปแบบนี้ก็ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารในแนวดิ่งหรือการสื่อสารของผู้บัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เน้นการสื่อสารในแนวนอนหรือการสื่อสารระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันมากขึ้น โดยให้ความสำคัญเท่าเทียมเท่ากับการสื่อสารในแนวดิ่ง เพราะการสื่อสารในแนวนอนนี้สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรซึ่งส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ มีผลดีต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ก็ยังมี การสื่อสารในแบบล่างขึ้นบนด้วย เช่น การมีกล่องรับความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

3. ช่องทางในการสื่อสาร เป็นการสื่อสารที่เน้นไปทางการสื่อสารเฉพาะหน้า คือ คู่สนทนาเห็นหน้ากัน ซึ่งเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นปฏิริยาโต้ตอบจากอีกฝ่ายได้ในทันที นอกจากนี้ยังสามารถใช้วัจนภาษาในการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันมากยิ่งขึ้นด้วย

4. รูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารตามทฤษฎีการบริหารเชิงความสัมพันธ์มีลักษณะตรงข้ามกับการสื่อสารตามทฤษฎีการบริหารแบบคลาสสิก โดยมุ่งขจัดความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคคลในองค์กร นั่นคือ ผู้บริหารและบุคลากร และมีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้บุคลากรรู้สึกสะดวกใจในการสื่อสาร ฝ่ายบริหารจะยอมรับและเปิดกว้างต่อการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรเพราะทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรเป็นไปอย่างคล่องตัว บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีความสุข ส่งผลต่อความร่วมมือและการประสานงานมีความราบรื่นมากขึ้น

2.5.3 ทฤษฎีการบริหารที่เน้นทรัพยากรบุคคล ทฤษฎีนี้มีรากฐานทั้งจากแนวคิดแบบคลาสสิกและแนวคิดเชิงความสัมพันธ์ แต่เพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรภายในองค์กรด้วยในฐานะที่บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรสามารถสร้างสรรค์และทุ่มเทความคิดของตนเองเพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น นอกจากนี้มนุษย์ไม่ได้มีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการในด้านความรู้สึกของการมีคุณค่าในตนเองหรือการพัฒนาศักยภาพในตนเองด้วย

ลักษณะการสื่อสารตามทฤษฎีที่เน้นทรัพยากรบุคคล

1. เนื้อหาของการสื่อสาร เป็นการสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานและการสื่อสารทางสังคมควบคู่กัน และการสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovation Communication) เป็นการเปิดกว้างให้พนักงานสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ เช่น

ค้นหาวิธีใหม่ ๆ ในการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น สินค้าใหม่ขององค์กร การจัดโครงสร้าง องค์กรแบบใหม่ ฝ่ายบริหารจึงจำเป็นต้องออกแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อดึงศักยภาพของ บุคลากร เพราะบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าเครื่องจักรหรือสิ่งอื่นในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับการ สื่อสารตามทฤษฎีคลาสสิกที่ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร การ สื่อสารตามทฤษฎีที่เน้นทรัพยากรบุคคลนี้เป็นการสื่อสารที่ทำหน้าที่สนับสนุนแบบมีส่วนร่วมใน องค์กร สะท้อนถึงทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

2. ทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสาร องค์กรมีเป้าหมายในการกระตุ้นให้ เกิดการสื่อสารในทุกทิศทางทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถแจ้งวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ บุคลากรทราบ และมีเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสื่อสารในทุกทิศทางนี้พบได้ ในสถานการณ์ที่มีการทำงานเป็นทีม องค์กรไม่ได้จำกัดการสื่อสารให้ไหลไปตามลำดับขั้นหรือ โครงสร้างองค์กร และมีการปรับผังองค์กรใหม่เพื่อให้การสื่อสารไหลเวียนได้ดีและเกิดความคิดใหม่ ๆ ได้ดีที่สุด

3. ช่องทางในการสื่อสาร การสื่อสารตามทฤษฎีที่เน้นทรัพยากรบุคคลไม่ได้ให้ ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารในรูปแบบใดเป็นพิเศษ เพราะเป้าหมายขององค์กรคือการทำให้ ความสามารถในการผลิตสูงสุดจากการใช้ทรัพยากรบุคคล ช่องทางในการสื่อสารขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และความเหมาะสมของการสื่อสารนั้น ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเลือกช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้เหมาะสมกับงานและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4. รูปแบบของการสื่อสาร เป็นการสื่อสารที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมประสิทธิภาพของ องค์กรและเติมเต็มความต้องการของมนุษย์ การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการสามารถ ตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม และเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรได้ นอกจากนี้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดีกว่าการ สื่อสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากพนักงานมีความสะดวกใจในการสื่อสารมากกว่า อย่างไรก็ตามฝ่าย บริหารต้องเปิดเผยจริงใจในการสื่อสารกับบุคลากร เพื่อลดความรู้สึกละแวกต่างทางสถานภาพ ดึง ศักยภาพและความคิดเห็นของบุคลากร แต่อย่างไรก็ตามการสื่อสารที่เป็นทางการก็เหมาะกับบาง สถานการณ์ เช่น การถ่ายทอดนโยบายหรือกฎระเบียบขององค์กร

2.5.4 ทฤษฎีระบบ เปรียบองค์การเหมือนกับระบบชีวิตที่ซับซ้อนและมีปฏิสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมเพื่อการอยู่รอด หนึ่งในผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ คือ ลุดวิก ฟอน แบทาเลนฟี (Ludwig von Bertalanffy) นักชีววิทยา เปรียบเทียบองค์การว่าเหมือนกับสิ่งมีชีวิตที่มีองค์ประกอบย่อยคือเซลล์ และอวัยวะต่าง ๆ ระบบย่อยในองค์การจึงหมายถึงบุคลากรและฝ่ายต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การ โดยแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์แบบอาศัยกันและกัน การสื่อสารนี้มีบทบาทสำคัญ นั่นคือ ช่วย ให้ข้อมูลข่าวสารไหลเวียนไปสู่ระบบย่อยต่าง ๆ เป็นกลไกในการสื่อสารข้อมูลหรือปฏิบัติการตอบกลับ เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ที่ซับซ้อนและต้องการปฏิสัมพันธ์กับองค์ประกอบย่อย ภายในและสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบของระบบ

1. ลำดับชั้น องค์การมีลักษณะการจัดระเบียบตามลำดับชั้น โดยองค์การ คือ ระบบ (System) ที่ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ เป็นระบบย่อย ระบบย่อยเหล่านี้ประกอบด้วยกลุ่มและบุคคล และองค์การยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ (Supersystem) นั่นคือ ภาคธุรกิจ ที่ประกอบด้วย ส่วนย่อย เช่น องค์การที่ทำธุรกิจประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ลำดับชั้นของทฤษฎีระบบ หมายถึง ระบบ ที่ประกอบขึ้นจากระบบย่อย และระบบยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่นอก นอกจากนี้อาจ ครอบคลุมถึงสิ่งแวดล้อมด้วย องค์การในฐานะของระบบจึงเป็นส่วนย่อยของสิ่งแวดล้อม

2. การอาศัยกันและกัน การทำหน้าที่ของส่วนประกอบของระบบต้องอาศัย ส่วนประกอบอื่น ๆ ในระบบ เป็นการทำงานโดยอาศัยซึ่งกันและกัน ถ้าส่วนใดทำหน้าที่ขัดข้องย่อม ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นด้วย นอกจากนี้ภายในระบบใหญ่ก็ยังมี การพึ่งพาอาศัยกันระหว่างองค์การใน ภาคธุรกิจนั้นหรือภาคธุรกิจอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกันด้วย

3. ความสามารถในการแพร่กระจาย ระบบมีเขตแดนที่ข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งอื่น ๆ แพร่กระจายผ่านเข้าและออกจากระบบได้ ระดับของการซึมผ่านเข้าและออกมีความแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามในทุกระบบจะต้องมีการแพร่กระจายไม่มากก็น้อยเพื่อความอยู่รอดของระบบ โดยระบบ ต้องเปิดต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารหรือทรัพยากรอื่นสามารถไหลเข้าและออกจากองค์การ ได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

กระบวนการของระบบ

กระบวนการของระบบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์หรือปัจจัยนำเข้า (Input) การแปรสภาพ (Throughput) และผลผลิต (Output) โดยการทำงานเพื่อแปรสภาพสิ่งนำเข้าเป็นผลผลิต (Input-Throughput-Output) เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่สำคัญ 2 กระบวนการดังนี้

1. กระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างระบบกับ สิ่งแวดล้อมภายนอก และการแลกเปลี่ยนระหว่างส่วนประกอบภายในระบบไปจนถึงกระบวนการ ทำงาน ได้แก่ กระบวนการทำงานขององค์การที่ต้องนำข้อมูลภายนอกมาพิจารณาพร้อมด้วย ความต้องการของผู้บริโภค ภาวะเศรษฐกิจ เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสการอยู่รอดขององค์การจาก สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างระบบ ย่อยภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อมูลย้อนกลับนี้มี 2 รูปแบบ คือ ข้อมูลย้อนกลับ ทางลบ (Negative Feedback) เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อแก้ไข ลดการเบี่ยงเบน เพื่อช่วยธำรงรักษา ระบบขององค์การให้มั่นคง เช่น หัวหน้าแจ้งให้ลูกน้องแก้ไขการทำงาน เป็นการให้ปฏิกิริยาย้อนกลับ เชิงลบเพื่อให้เกิดการแก้ไขซึ่งส่งผลดีต่อองค์การ และข้อมูลย้อนกลับทางบวก (Positive Feedback) เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดการเติบโต ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบ เช่น การสังเกต ความพึงพอใจของลูกค้าในงานบริการ เพื่อแจ้งข้อมูลให้ผู้บริหารทราบและนำไปปรับปรุงระบบ โดย

ข้อมูลย้อนกลับรูปแบบนี้เน้นทำหน้าที่สนองต่อการเปลี่ยนแปลงระบบหรือการสร้างสรรค์สิ่งใหม่มากกว่าการบำรุงรักษาสถานะหรือหน้าที่ในรูปแบบเดิมของระบบ

คุณสมบัติของระบบ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบภายในระบบและกระบวนการของระบบ ระบบจึงมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. ความเป็นองค์รวม ระบบเกิดจากการที่ส่วนประกอบต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกันและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน การเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบหนึ่งย่อมมีผลต่อส่วนประกอบอื่น ๆ ความเป็นองค์รวมนี้เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างกันของส่วนประกอบภายในระบบ ข้อมูลข่าวสารที่ไหลถึงกันและการแลกเปลี่ยนกันภายในกระบวนการ องค์รวมจึงมีความหมายมากกว่าการเป็นผลรวมของส่วนประกอบ เช่น การทำงานชิ้นหนึ่ง ถ้าบุคลากรแบ่งงานกันทำโดยไม่มีปฏิสัมพันธ์กันงานที่ได้จะออกมาหลากหลายรูปแบบ แต่ถ้าบุคลากรมีการพูดคุยแบ่งปันมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ร่วมมือกันทำงาน งานที่ได้จะออกมามีประสิทธิภาพมากกว่า

2. การมีทางเลือกหลายทางที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย ระบบสามารถบรรลุเป้าหมายได้จากการมีจุดเริ่มต้นที่แตกต่างกันและทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่พึงพาอาศัยกันของส่วนประกอบ โดยส่วนประกอบแต่ละส่วนมีการบูรณาการกันด้วยวิธีที่ซับซ้อน จึงทำให้มีหลายเส้นทางและหลายวิธีการในการเข้าถึงเป้าหมาย

จากแนวคิดของทฤษฎีระบบ การสื่อสารไม่ใช่เป็นเพียงกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์การหรือเครื่องมือของฝ่ายบริหารเท่านั้น แต่การสื่อสารยังเป็นกระบวนการหนึ่งของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและส่วนประกอบในองค์การจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร ความเชื่อมโยงและปฏิสัมพันธ์กันขององค์ประกอบ การไหลของข้อมูลข่าวสาร ล้วนมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น

ลักษณะของการสื่อสารตามทฤษฎีระบบ

1. การรับฟังข้อมูลย้อนกลับ ระบบการทำงานภายในองค์การที่เป็นระบบเปิด การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ จะต้องได้รับข้อมูลย้อนกลับ อาจเป็นในรูปแบบการรับทราบ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือการไม่เห็นด้วย การส่งข้อมูลย้อนกลับจากระบบเปิดขององค์การจึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้บริหารได้สื่อสารกัน ข้อมูลย้อนกลับจึงกลายเป็นข่าวสารที่ถูกเพิ่มเติมให้ข้อมูลข่าวสารเกิดการเคลื่อนไหวทางการสื่อสารอีกครั้งหนึ่ง และอีกลักษณะที่สำคัญขององค์การแบบระบบเปิด คือ เกิดการเคลื่อนไหว พัฒนาการ และการถ่วงดุลในตัวเอง เช่น การที่องค์การเน้นการทำงานตามกฎระเบียบมาก ทำให้องค์การขาดความยืดหยุ่น

2. การเปิดรับข้อมูลจากสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งนำเข้า (Input) เป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ทำให้องค์การเกิดการปรับตัวและสามารถอยู่รอดได้

3. การเปิดให้การสื่อสารไหลเวียนระหว่างหน่วยงาน สารสื่อสารก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนและมีปฏิสัมพันธ์กันจึงเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพขององค์การ

จากการศึกษาทฤษฎีในการสื่อสารภายในองค์การ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการบริหารองค์การ โดยทฤษฎีการบริหารองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีคลาสสิก ทฤษฎีเชิงความสัมพันธ์ ทฤษฎีทรัพยากรบุคคล และทฤษฎีระบบ การสื่อสารภายในองค์การจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับรูปแบบในการบริหารองค์การที่ผู้บริหารได้วางแผนไว้

2.6 สื่อ/ช่องทางการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การช่วยพัฒนาความคิดใหม่ของบุคลากร ช่วยให้เกิดความสามัคคีร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรมีสัมพันธภาพความเข้าใจอันดีต่อกัน ช่องทางการสื่อสารเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร (Rogers, 1971) ผู้บริหารองค์การจึงจะต้องให้ความสำคัญกับการเลือกช่องทางการสื่อสารภายในองค์การ

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 123-136) ได้กล่าวสรุปและแยกช่องทางการสื่อสารออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

2.6.1 การสื่อสารผ่านช่องทางระหว่างบุคคล การสื่อสารผ่านช่องทางนี้เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารโดยเห็นหน้ากันได้โดยตรง และสื่อสารโดยที่มีสิ่งสกัดกั้น คู่สื่อสารสามารถสื่อสารกันได้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาในเวลาเดียวกัน ได้รับผลตอบรับในเวลาอันรวดเร็ว รูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางระหว่างบุคคล มีทั้งการสื่อสารแบบเฉพาะหน้า การสนทนาผ่านโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ การประชุม การจัดระบบในการให้คำปรึกษา การจัดอบรม เป็นต้น

2.6.2 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ การสื่อสารในองค์การรูปแบบนี้มีหลายรูปแบบ เช่น จดหมาย วารสารภายใน สื่ออื่น ๆ ซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ในการสื่อสาร

2.6.3 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมมากขึ้นเพราะมีความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย เช่น เสียงตามสาย คอมพิวเตอร์ โดยใช้ระบบการสื่อสารภายในที่เรียกว่า Intranet การใช้ LANs ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้เฉพาะบริเวณในพื้นที่ใกล้เคียงกัน หรือ WANs ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล ประกอบด้วย LANs ตั้งแต่ 2 วงขึ้นไป สามารถสื่อสารในระยะที่ไกลมากขึ้น ระหว่างเมืองหรือระหว่างประเทศได้ โดยการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นี้มีข้อดีคือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจ้างงานโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทดแทน แต่อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารย่อมมีผลกระทบอย่างอื่นตามมาด้วย เช่น การเป็นองค์การไร้กระดาษ เพราะข้อมูลต่าง ๆ จะอยู่ในระบบ

แทนในกระดาษ การสื่อสารการประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ บางครั้งความสะดวกรวดเร็วก็มีข้อเสีย เพราะทำให้ได้ข้อมูลที่ขาดการกลั่นกรอง เกิดอัตราความผิดพลาดมาก การเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ความห่างเหินระหว่างกัน และความไม่ปลอดภัยต่อการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ เป็นต้น

2.6.4 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อมวลชน การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ อาจจะถูกยู่ในรูปของการโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร การสื่อสารผ่านช่องทางนี้เป็นการสื่อสารที่ให้ข้อมูลทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร โดยมีจุดประสงค์เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนจำนวนมาก

2.6.5 การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารทำให้เกิดนวัตกรรมการสื่อสารในรูปแบบใหม่ เป็นเครือข่ายสาธารณะที่สามารถเชื่อมโยงคนเข้าด้วยกัน หลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา การศึกษา เพศ และวัย สามารถสื่อสารร่วมกันได้ โดยผ่านสื่อสังคมเสมือนจริง (Virtual Community) หรือสังคมออนไลน์ (Online Community) สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น องค์กรที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ในการติดต่อสื่อสาร และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่บุคลากรในองค์กรทั้งในระดับผู้บริหารและบุคลากร หรือใช้เป็นช่องทางในการกระจายข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นทั้งยังมีประสิทธิภาพที่มากกว่า เพราะคนในสังคมปัจจุบันให้ความสำคัญกับสื่อประเภทนี้เป็นอันมากและเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทางคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางสื่อสารภายในองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ในการส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด

2.7 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารถึงบุคลากรทุกคนในองค์กรโดยมีจุดประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกัน การสื่อสารในองค์กรสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารตามสาย และการสื่อสารนอกสาย (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.7.1 การสื่อสารตามสาย (On-line Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร การสื่อสารที่นิยมใช้ในองค์กรมีหลายประเภทดังนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยองค์กรใช้รับส่งข้อมูลกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

2. ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เพื่อบันทึกหมายวันหรือเวลาสำหรับจัดการกำหนดการต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ของ Google หรือ Outlook

3. การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) การจองห้องประชุม และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ระบบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์การใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญและเกิดประโยชน์แก่บุคลากร เช่น องค์การได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายนอก หรือข้อมูลที่ต้องการต้องการชี้แจงแก่บุคลากร

5. เว็บไซต์ (Web portal) เป็นระบบสื่อสารที่รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ แก่บุคลากรและองค์การ โดยเป็นแหล่งรวบรวมรายละเอียดข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงไปสู่ระบบข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์การได้ ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การ เช่น วิสัยทัศน์ ค่านิยม ข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ โทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะเป็นข้อมูลติดต่อพนักงาน ปฏิทินกิจกรรมขององค์การ รายละเอียดตารางงานของผู้บริหาร รายละเอียดข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน เช่น กฎระเบียบขององค์การ ระบบการบริหารงานบุคคล (Human Resources Management System: HRMS) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง ในการอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลแก่บุคลากร

2.7.2 การสื่อสารนอกสาย (Off-line Communication) เป็นการสื่อสารอื่น ๆ นอกเหนือจากการสื่อสารตามสาย ดังนี้

1. จดหมายข่าว (Newsletter) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ขนาดเล็กที่ให้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ

2. ข่าวตัด (News Monitoring / News Clipping) เป็นข้อมูลข่าวสารขององค์การที่ตีพิมพ์หรือนำเสนอจากองค์การอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โดยจะรวบรวมและสำเนาเสนอผู้บริหารในทุก ๆ วัน หรือการรวบรวมจัดหมวดหมู่ในเว็บขององค์การเพื่อให้บุคลากรสามารถติดตามข้อมูลได้

3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ (Public Relations Board) เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประกาศ หรือคำสั่งขององค์การผ่านบอร์ดกลางขององค์การ

4. สิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว

การสื่อสารภายในองค์การ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท นั่นคือ การสื่อสารตามสาย และการสื่อสารนอกสาย การเลือกใช้การสื่อสารในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับเนื้อหาของข่าวสารและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารว่าต้องการส่งสารในรูปแบบใด โดยในองค์การทุกองค์การย่อมประกอบไปด้วยการสื่อสารทั้ง 2 ประเภท

นอกจากนี้ กิตติ ภัคดีวัฒนากุล และสุธี พงศาสกุลชัย (2554) ได้สรุปวิวัฒนาการของการสื่อสารไร้สายและแบ่งยุคของเทคโนโลยีการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. ยุค 1G เป็นยุคที่ใช้การสื่อสารแบบ Analog ใช้การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบ Circuit Switching คุณภาพเสียงที่ได้จึงยังไม่ดีนัก การเข้าใช้ช่องสื่อสารจะใช้วิธีการแบ่งความถี่ออกเป็นช่อง

เล็ก ๆ ทำให้มีข้อจำกัดของจำนวนช่องสัญญาณและใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพนักมีปัญหาในการเพิ่มจำนวนเลขหมายและการขยายแถบความถี่ และยังไม่มีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการใช้งานจึงทำให้เกิดการลักลอบใช้งานได้ง่าย

2. ยุค 2G เป็นยุคที่เริ่มเปลี่ยนการส่งข้อมูลแบบ Analog เป็นการเข้ารหัสแบบดิจิทัล (Digital Encoding) ทำให้ส่งข้อมูลได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อัตราความเร็วในการส่งข้อมูลอยู่ที่ 10 - 30 Kpbs ระบบที่ใช้งานในยุคนี้ เช่น ระบบจีเอสเอ็ม (Global System for Mobile : GSM) ระบบทีดีเอ็มเอ (Time Division Multiple Access : TDMA) และระบบซีดีเอ็มเอ (Code Division Multiple Access : CDMA) ยุคนี้เริ่มมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยของข้อมูลมากขึ้น โดยมีการนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยเสียงแล้วยุคนี้ยังเริ่มมีบริการการสื่อสารด้านอื่น ๆ เช่น ข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) และการใช้งาน WAP (Wireless Application Protocol) การเข้าใช้งานช่องสัญญาณมี 2 วิธี คือ การแบ่งช่องสัญญาณออกเป็นช่องเล็ก ๆ เพื่อแบ่งกันใช้งาน ทำให้เพิ่มจำนวนผู้ใช้งานได้มากขึ้น ส่วนอีกวิธี คือ วิธีการเข้ารหัส-ถอดรหัส

3. ยุค 2.5G เป็นยุคที่ระบบการสื่อสารทำงานแบบดิจิทัลทั้งหมด โดยเป็นการพัฒนาต่อจากยุค 2G ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายในยุคนี้จะเป็นแบบ Packet Switching ระดับความเร็วในการส่งข้อมูลอยู่ที่ 100 Kpbs บริการที่เป็นที่นิยมในยุคนี้ คือ GPRS (General Packet Radio Service) เป็นบริการข้อมูลที่เก็บค่าใช้จ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้

ในช่วงปลายของยุคนี้หรือที่เรียกว่า ยุค 2.75G มีเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อจาก GPRS นั่นคือ EDGE (Enhance Data rates for Global Evolution) ระดับความเร็วในการส่งข้อมูลสูงสุดอยู่ที่ 384 Kpbs

4. ยุค 3G เป็นยุคที่การสื่อสารผสมผสานกันทั้งการนำเสนอข้อมูล มัลติมีเดีย การส่งข้อมูลไร้สายด้วยความเร็วสูง และการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มรูปแบบ ระบบที่ใช้งานในยุคนี้ เช่น HSDPA (High Speed Downlink Packet) มีระดับความเร็วในการส่งข้อมูลสูงสุดอยู่ที่ 14 Mbps หรือ CDMA 2000-1XEVD0 ที่มีความเร็วสูงสุดในการส่งข้อมูลที่ 2.4 Mbps

5. ยุค 4G เป็นยุคที่รับส่งข้อมูลได้แบบไร้สายและมีความเร็วในการส่งข้อมูลมากกว่ายุค 3G ความเร็วขั้นต่ำในการส่งข้อมูลคือ 20-40 Mbps ยุคนี้จึงเป็นยุคของดิจิทัลคอนเทนต์ (Digital Content)

การแบ่งยุคของการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของคนในสังคมที่ไม่มีที่สิ้นสุด เชื่อมโยงไปถึงจากการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการเมืองที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน การออกแบบเทคโนโลยีการสื่อสารจึงต้องพัฒนาอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการและความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นและเพื่อให้สังคมและองค์กรต่าง ๆ เกิดการพัฒนา

ทำให้ผู้รับสารหลงลืมเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญของสารได้ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือและอำนาจของผู้ส่งสารก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้รับสารเลือกปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามสารนั้น

2.8.5 ความเจียมบังนในองค์การ การที่พนักงานไม่เต็มใจที่จะแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งลึ้มเหลวในองค์การ เพราะเป็นสถานการณ์ที่พนักงานไม่เห็นว่าการเห็นของตนเองไม่เป็นประโยชน์อันใดต่อองค์การ หรือมีความคิดว่าถ้าออกความเห็นแล้วจะทำให้ตนเองได้รับความเดือดร้อน จึงเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็น

2.8.6 ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร สถานภาพของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นสิ่งที่สกัดกั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีสถานภาพที่ต่างระดับกัน เช่น หัวหน้ากับลูกน้อง ลูกน้องอาจจะส่งสารในเรื่องที่หัวหน้าสนใจเท่านั้น แต่เลี่ยงบอกในเรื่องที่หัวหน้าไม่อยากจะยิน หรือเมื่อส่งสารไปแล้วจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความไม่พอใจหรือเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ และลูกน้องอาจจะเลือกบอกหัวหน้าเฉพาะเรื่องที่เป็นผลดีต่อตนเอง เป็นการบิดเบือนหรือปกปิดข่าวสารภายในองค์การ ดังนั้นองค์การควรลดช่องว่างระหว่างสถานภาพภายในองค์การลง เพิ่มบรรยากาศของความเสมอภาคยอมรับความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน

2.8.7 การเป็นเจ้าของข้อมูล การที่องค์การให้ความสำคัญกับตำแหน่งหรือความรู้ของบุคคลมากเกินไปย่อมส่งผลเสียต่อองค์การในด้านการส่งต่อความรู้ เกิดอุปสรรคในการร่วมมือและประสานงานระหว่างกัน มีการแสวงหาอำนาจจากการเป็นเจ้าของข้อมูล จึงทำให้เกิดการกักเก็บและหวงข้อมูล องค์การจึงต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานเป็นทีมเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการร่วมมือกัน

2.8.8 ระยะห่างทางกายภาพ ลำดับขั้นในการบังคับบัญชาที่เป็นโครงสร้างขององค์การอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างกัน เพราะผู้รับสารและผู้ส่งสารมีระยะห่างระหว่างกันเป็นอย่างมาก การสื่อสารที่ต้องส่งสารโดยการถ่ายทอดผ่านหลายบุคคลหลายขั้นตอนเป็นลำดับกันไป จึงมีโอกาที่สารจะถูกบิดเบือนไปหรือผิดไปจากที่ผู้ส่งสารคนแรกต้องการสื่อ นั่นเพราะการส่งผ่านสารระหว่างบุคคลที่มีความคิด ทัศนคติที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการตีความที่แตกต่าง รายละเอียดบางช่วงของสารอาจสูญหายไปหรืออาจถูกเพิ่มเติมด้วยความคิดและความคิดเห็นของผู้ส่งสาร ยังมีลำดับขั้นในการส่งสารมากยิ่งขึ้นโอกาสในการเข้าใจสารคลาดเคลื่อนมาก

2.8.9 สารสื่อสารข้ามลำดับขั้น การสื่อสารข้ามลำดับขั้นเป็นการสื่อสารที่ผิดจากระบบขององค์การ เดิมการสื่อสารควรจะต้องมีลำดับขั้นก่อน - หลังในการรับรู้ข้อมูล เช่น ผู้บริหารสื่อสารโดยตรงไปที่บุคลากรโดยที่ไม่ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น จึงก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการสื่อสารขึ้น โดยอาจเกิดได้หลายสาเหตุ เช่น การต้องการให้งานดำเนินการเร็วขึ้น ผู้บริหารมีความเห็นว่าการสื่อสารตรงไปที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสะดวกกว่าการชี้แจงไปยังหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชามองข้ามความสามารถ ขาดความยุติธรรม เมื่อบุคคลใดพบว่าตนเองถูกสื่อสารข้ามลำดับขั้นจึงจำเป็นต้องพิจารณาหาสาเหตุ เปลี่ยนแปลง หรือหาวิธีป้องกันการเกิดเหตุการณ์สื่อสารข้ามขั้นนี้ไม่ให้เกิดซ้ำอีก

2.8.10 ความไม่สนใจของผู้บริหาร การที่ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารให้แก่บุคลากร เพราะเข้าใจว่าผู้เกี่ยวข้องทราบเรื่องอยู่ก่อนแล้ว หรือองค์การไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารสองทาง ผู้บริหารจึงจำกัดการสื่อสารเพียงแค่การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

2.8.11 การขาดการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างขององค์การที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปได้ยาก เพราะช่องทางการติดต่อสื่อสารมีจำนวนน้อยหรือบุคลากรมีงานเป็นจำนวนมากขาดเวลาในการติดต่อสื่อสารพูดคุยกัน นอกจากนี้การที่บุคลากรปฏิบัติงานเฉพาะในส่วนงานของตนเองจะไม่มี การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นนอกเหนือจากส่วนงานของตน

2.8.12 ภาวะในการติดต่อสื่อสาร ความซับซ้อนหรือปริมาณของข่าวสารที่บุคลากรในองค์การได้รับ ถ้าข่าวสารนั้นมีความซับซ้อนน้อยหรือมีปริมาณน้อย จะง่ายต่อการถ่ายทอดข้อมูลต่อในระหว่างบุคคลเพราะเกิดความเข้าใจและตีความในข่าวสารนั้นได้ง่ายกว่า ในทางตรงกันข้ามข่าวสารที่มีความซับซ้อนและมีปริมาณมาก บุคลากรจึงเกิดความยากลำบากในการจัดการ ตีความหรือถ่ายทอดข้อมูลนั้นไปยังบุคคลอื่น

การกำจัดอุปสรรคในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลายด้าน เริ่มจากข้อมูลข่าวสารที่ต้องการส่งต่อจะต้องมีความกระชับเข้าใจง่าย มีการลำดับความที่ดี ถ้าข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือมีความซับซ้อนจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย นำไปสู่การเข้าใจผิดของผู้รับข้อมูล ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการใช้คำที่เหมาะสมกับผู้รับแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน คำที่มีความเป็นทางการเกินไปหรือเป็นศัพท์เฉพาะทางอาจยากต่อการทำความเข้าใจของบุคคลทั่วไป หรือการใช้ภาษาทางกายหรืออวัจนภาษาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ อุปสรรคทางด้านสภาพแวดล้อม การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบหรือผ่อนคลายช่วยให้สถานการณ์ในการส่งข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น เวลาในการส่งสารก็ควรเหมาะสม ถ้าผู้รับและส่งมีความเร่งรีบข้อมูลที่ส่งต่ออาจถูกตัดทอนลง ข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญก็อาจถูกตัดทอนออกไปด้วย การปรับสารให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมของผู้รับข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกองค์การยอมทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้โดยไร้ความขัดแย้ง

ปัญหาในการสื่อสารเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพขององค์การ เพราะเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความยากลำบากในการส่งต่อข้อมูลให้ผู้รับมีความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้ส่งข้อมูล ในบางครั้งสารที่ส่งไปถูกตีความในความหมายที่มีไขสิ่งให้ผู้ส่งสารต้องการสื่อ หรือให้ความสำคัญในประเด็นที่ไม่ใช่เรื่องที่ต้องการ นอกจากนั้นความพร้อมของผู้รับและส่งสารก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้สารเกิดความผิดพลาด ทั้งในด้านความรู้และประสบการณ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกัน สภาวะทางอารมณ์ หรือความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเอง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและอาจเป็นประเด็นที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การต่อไปได้ องค์การจึงควรหาวิธีในการป้องกันและแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร สามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการเชื่อมโยงความคิดและความต้องการของผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและความคิดเห็นระหว่างกัน เช่น จากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากบุคลากรสู่บุคลากรในระดับเดียวกัน โดยมีกระบวนการสื่อสารที่มีความซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรืออาจใช้วัจนภาษาหรืออวัจนภาษาในการสื่อสารระหว่างกัน นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรยังขึ้นอยู่กับแนวทางการบริหารหรือทฤษฎีการบริหารองค์กร ได้แก่ 1) ทฤษฎีคลาสสิก 2) ทฤษฎีเชิงความสัมพันธ์ 3) ทฤษฎีทรัพยากรบุคคล และ 4) ทฤษฎีระบบ ซึ่งทั้ง 4 ทฤษฎีต่างก็มีแนวทางในการบริหารแตกต่างกัน การนำเอารูปแบบการสื่อสารไปปรับใช้ในองค์กรจึงอยู่ที่การตัดสินใจของผู้บริหารในการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง และเพื่อเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร ด้วย ซึ่งจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีดังกล่าว ช่วยให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารและสภาพการสื่อสารภายในองค์กร เป็นแนวทางในการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อประเมินความคาดหวังในการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร

3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ สืบค้น และจัดการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลให้เกิดความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วเท่าทันต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กร

กรรณิการ์ พุ่มะตัน (2557) ได้สรุปประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีความสะดวกมากขึ้น โดยกระบวนการประมวลผลข้อมูลของระบบช่วยให้สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว

2. ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีปริมาณมากหรือมีขนาดใหญ่ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

3. การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงถึงกัน และสามารถส่งข้อมูลทั้งในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว

4. ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการ ระบบสารสนเทศช่วยให้การประมวลผลข้อมูลที่มีความซับซ้อนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดต้นทุน

5. ระบบสารสนเทศช่วยให้การประสานงานระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่ออกแบบมาให้สามารถใช้ได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ สะดวกต่อการประสานงาน

ด้านที่ 2 ด้านประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ขององค์การ โดยระบบสารสนเทศมีหลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศด้านการสื่อสาร

2. ระบบสารสนเทศช่วยในการผลิตและบริการ ระบบสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถรวบรวมหรือเปรียบเทียบข้อมูลด้านต้นทุน ความต้องการของตลาด ช่วยในการเลือกผลิตสินค้าที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคหรือเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญขององค์การ

3. ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้น ช่วยด้านการติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า การติดต่อสื่อสารหรือรับ feedback ที่รวดเร็วส่งผลต่อการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ช่วยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์การอื่น การที่องค์การมีระบบสารสนเทศที่ดีสามารถสนับสนุนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์การ

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การ ช่วยให้เกิดความสมดุลในการทำงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การ เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พัฒนาปรับปรุงองค์การ รวมทั้งบุคลากรทั่วไปก็สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 เทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ โดยความสำคัญของเทคโนโลยีการสื่อสาร มีดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์การมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ระยะทางจึงไม่เป็นอุปสรรคของการสื่อสาร สามารถโต้ตอบกันได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไพโรจน์ วิไลยนุช (2557: 29) ได้สรุปความสำคัญของเทคโนโลยีที่มีต่อการสื่อสารดังนี้

1. เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าองค์กรมีความทันสมัย มีเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ และเป็น การเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้าหรือประชาชนทั่วไป เป็น องค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

2. ทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพเพราะมีเทคโนโลยีเป็นตัวสนับสนุน ช่วย ให้บุคลากรประหยัดเวลาในการทำงาน งานมีความถูกต้องและแม่นยำสูง เช่น การเรียกดูข้อมูลเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งให้ลูกค้า การติดตามกระบวนการทำงาน

3. ลดค่าใช้จ่ายด้านการสื่อสารขององค์กร โดยเดิมองค์กรอาจใช้วิธีการส่งเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ทางไปรษณีย์ จะต้องเสียค่ากระดาษและค่าขนส่ง เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการ ทำงาน องค์กรจึงเปลี่ยนไปใช้การส่งข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ช่วยให้ องค์กรมีความทันสมัย การทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายใน การสื่อสารขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีและเกิดประโยชน์ในระยะยาวแก่องค์กร

3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารภายในองค์กร

การดำรงอยู่และการเติบโตขององค์กรตั้งแต่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทใน ทุกส่วนของสังคม องค์กรจึงต้องปรับตัวเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็ว และชิงความ ได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ลูกค้าหรือ บุคคลทั่วไปสามารถรับรู้ถึงความหลากหลายของสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านทางสื่อต่าง ๆ องค์กรที่ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วย่อมมีโอกาสมากกว่าในการประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ สิ่งนี้เองเป็นแรงผลักดันให้องค์กรต้องปรับปรุงตัวเองให้เป็นองค์กรที่เปิดกว้างเท่าทันต่อเทคโนโลยีการ เปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาด

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการสื่อสารภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เป็นผลมาจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง และความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลง นั่นคือเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น นอกจากนี้ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2560: 116) ยังมีความเห็นว่าการที่องค์กรต้องปรับตัวให้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงจะต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีจำนวนมาก การสื่อสารภายในทั้งหมดจำเป็นต้องมีระบบและเครือข่าย ในการจัดการการสื่อสารรองรับคนปริมาณมากซึ่งอาจอยู่กันคนละสถานที่ให้มีความเข้าใจและเท่าทัน กับสถานการณ์

3.4 รูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กร

เทคโนโลยีหลากหลายรูปแบบมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ไฟโรจน์ วิไลนุช (2557) ณ์ภูษิตดา วิจิตรจามรี (2553) และเจษฎา นกน้อย (2559) ได้ยกตัวอย่างเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรโดยทั่วไปมีดังนี้

3.4.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรือ อีเมล (E-mail) ผู้ใช้ที่เป็นผู้ส่งสารสามารถใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์นี้ได้โดยการสร้างไฟล์เอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้น แล้วส่งข้อมูลนั้นโดยใช้คอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปให้แก่ผู้รับสาร ซึ่งข้อมูลที่ส่งไปนั้นอาจถูกตอบกลับ จัดเก็บ ละเลย หรือลบทิ้ง

3.4.2 ข้อความด่วน (Instant Messaging : IM) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยการพิมพ์ข้อความข่าวสารผ่านโปรแกรมประยุกต์โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต คู่สนทนาสามารถส่งข้อความโต้ตอบได้ในทันที

3.4.3 ข้อความเสียง (Voice Mail) ผู้ส่งข้อมูลจะฝากข้อความไว้ผ่านทางระบบหรือเครื่องรับโทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารนั้นจะถูกแก้ไขตัดแปลง จัดเก็บ และส่งต่อให้แก่ผู้รับข้อมูล

3.4.4 โทรสาร (Fax) ผู้ส่งข้อมูลใช้งานโดยการนำเอกสารไปผ่านเครื่อง ภาพถ่ายของเอกสารนั้นจะถูกส่งต่อไปให้ผู้รับโดยผ่านสายโทรศัพท์และเทคโนโลยีการสื่อสาร

3.4.5 การประชุมทางเสียง (Audio Conference) เป็นการประชุมระหว่างผู้ร่วมประชุม 2 คนหรือมากกว่า โดยผู้ร่วมประชุมอยู่ไกลกัน แต่ก็สามารถประชุมหารือโดยใช้เสียงพูดคุยตอบรับกัน ซึ่งเสียงอาจส่งผ่านสัญญาณโทรศัพท์หรือสัญญาณดาวเทียม

3.4.6 การประชุมผ่านทางจอวิดีโอ หรือการประชุมทางไกล (Video Conference) เป็นการประชุมที่มีผู้ร่วมประชุมจากหลากหลายสถานที่ ประชุมกันผ่านระบบ โดยผู้ร่วมประชุมจะสามารถเห็นภาพและเสียงของผู้ร่วมประชุมคนอื่น ๆ

3.4.7 การประชุมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Conference) เป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมอยู่กันคนละสถานที่ที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งในเวลาเดียวกันและต่างเวลาได้ นอกจากนี้ยังสามารถอ่านความคิดเห็นของผู้ร่วมประชุมคนอื่น ๆ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้สามารถร่วมอภิปรายได้อย่างกว้างขวาง การประชุมในรูปแบบนี้ไม่จำกัดผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งแตกต่างจากการประชุมในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม แต่อย่างไรก็ตามการประชุมในรูปแบบนี้จะขาดความเป็นส่วนตัว และขาดการโต้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างทันที จะส่งผลเสียต่อการตัดสินใจขององค์กรเนื่องจากมีความล่าช้ากว่าการประชุมในรูปแบบอื่น

3.4.8 อินเทอร์เน็ตและเวิร์ลไวด์เว็บ (Internet and World Wide Web) เป็นระบบที่มีความซับซ้อนของการสื่อสาร เชื่อมโยงผ่านทางคอมพิวเตอร์ทั่วโลก ระบบอินเทอร์เน็ตนี้สามารถทำให้

ผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์กรต่าง ๆ ได้จากเว็ลล์ไวด์เว็บซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลหลากหลายรูปแบบ ภาพ เว็บไซต์ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรมีการใช้บริการต่าง ๆ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรหรือเป็นช่องทางเพื่อให้ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ง่าย เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการทำธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ ลดระยะเวลาและต้นทุนในการสื่อสาร

นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังมีความสัมพันธ์กับสื่อใหม่ (New Media) ที่จะเข้ามามีบทบาทในด้านการสื่อสารในปัจจุบันมากขึ้น เป็นสิ่งที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในการรับส่งข้อมูลและโต้ตอบระหว่างกัน สร้างโอกาสในการทำธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขัน สื่อใหม่นี้มีช่องทางในการสื่อสารในลักษณะของการเป็นสื่อสังคม (Social Media) คนที่เข้ามาร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในลักษณะเครือข่ายสังคม (Social Network) ซึ่งทำให้ผู้ผลิตสื่อใหม่นั้นมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook)

3.4.9 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS) เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในองค์กร ซึ่งสามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของทั้งองค์กร เพื่อใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูล การวางแผน การควบคุม การดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยสารสนเทศดังกล่าวเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ระบบ MIS จะให้รายงานสรุปจากฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมแนวโน้มขององค์กร สามารถควบคุม ตรวจสอบงานได้ ขอบเขตของรายงานที่ได้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศและจุดประสงค์ในการใช้งาน โดยระบบ MIS ที่มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันทั้งองค์กร และสนับสนุนการทำงานของทุกฝ่ายงานในองค์กร มีความยืดหยุ่นและรองรับความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลขององค์กรได้ และเป็นระบบที่มีความปลอดภัย มีการจำกัดการใช้งานเฉพาะบุคคลเท่านั้นเพื่อเป็นการรักษาความลับขององค์กร

ระบบ MIS ที่ใช้งานสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในการวางแผนนโยบายกลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในส่วนของยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับกลาง 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในระดับปฏิบัติการและการควบคุมสำหรับผู้บริหารระดับล่าง และ 4) ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล

3.4.10 ระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม (Group Decision Support System : GDSS) เป็นระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยจะช่วยอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจของบุคคลและกลุ่ม ระบบ GDSS เป็น

ระบบที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจกลุ่มให้มีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการช่วยรวบรวมข้อมูลความรู้ และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจากส่วนต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อร่วมในการแก้ไขปัญหา ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ประหยัดเวลาในการตัดสินใจ และยังช่วยให้การประชุมมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือมากขึ้น ระบบ GDSS มีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. อุปกรณ์ (Hardware) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมและคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่สามารถป้อนข้อมูลและแสดงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมประชุมได้ ห้องประชุม ระบบ อินทราเน็ต (Intranet) หรืออินเทอร์เน็ต (Internet)

2. ชุดคำสั่ง (Software) เป็นโปรแกรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานทั้งในส่วนบุคคล กลุ่ม กระบวนการทำงาน และทำหน้าที่เฉพาะด้าน ทำงานส่วนบุคคล หรือจัดการฐานข้อมูลได้ เช่น รวบรวมข้อมูล หรือสรุปข้อมูล เพื่อดูแนวโน้มความเป็นไปได้ในการดำเนินงานต่าง ๆ และส่งผ่านข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม

3. บุคลากร ได้แก่ สมาชิกภายในกลุ่มและผู้สนับสนุนที่ทำให้การดำเนินการ การปฏิบัติงาน และการตัดสินใจของกลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีความเข้าใจและมีความรู้ในการใช้งานสารสนเทศด้วย

3.4.11 การประมวลผลผ่านเครือข่าย (Networked Computing) เป็นการดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์หลายเครื่องในเครือข่ายเดียวกันเพื่อช่วยในการประมวลผล ซึ่งการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีสมรรถนะสูง (Mainframe Computer) ในการประมวลผลจะสามารถลดจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลผลลงได้

3.4.12 เครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) เป็นเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง กลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งการสื่อสารโดยใช้เครือข่ายไร้สายนี้จะไม่ใช่สายสัญญาณในการเชื่อมต่อ (LAN) แต่จะใช้คลื่นวิทยุหรือคลื่นอินฟราเรดในการรับส่งข้อมูล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางธุรกิจที่มีความหลากหลายได้ อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เป็นที่รู้จักและนิยมมากในปัจจุบัน ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต

จากเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์การข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างจากการสื่อสารภายในองค์การรูปแบบเดิมคือ (เจษฎา นกน้อย, 2559)

1. เทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์การช่วยให้การรับส่งข้อความได้สะดวกรวดเร็วกว่าการทำงานของสื่อในการสื่อสารในองค์การรูปแบบเดิม การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และข้อความเสียง (Voice Mail) สามารถทำได้ภายในเวลาเพียงไม่กี่วินาที

2. เทคโนโลยีใหม่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ที่อยู่ห่างไกลกันเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น การประชุมผ่านทางจอวิดีโอ (Video Conference) ช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมใน

สถานที่ต่าง ๆ สามารถมีส่วนร่วมในการประชุมได้ แทนที่จะต้องใช้เวลาในการเดินทาง ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางเข้าร่วมประชุมด้วย

3. เทคโนโลยีใหม่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างสถานที่และต่างเวลาเป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถบรรลุผลตามที่ต้องการได้ ถึงแม้ว่าผู้สื่อสารจะไม่ได้เข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเวลาเดียวกัน การใช้ข้อความเสียง ที่มีประโยชน์ แตกต่างจากการใช้โทรศัพท์ เนื่องจากข้อความเสียงสามารถบันทึกข้อความไว้เมื่อผู้รับไม่อยู่ในสถานที่นั้นหรือไม่สะดวกในการรับโทรศัพท์ และข้อความเสียงยังสะดวกต่อการสื่อสารข้อมูลข่าวสารบางอย่าง เช่น การแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์บางอย่าง การแจ้งยกเลิกกิจกรรม

4. การสื่อสารสมัยใหม่ได้เปลี่ยนวิธีระบุที่อยู่ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร นั่นคือช่องทางการสื่อสารแบบเดิมส่วนใหญ่แล้วผู้ส่งสารจะต้องระบุที่อยู่ของผู้รับ แต่สื่อในรูปแบบใหม่ เช่น กระดานสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Electronic bulletin Boards) และห้องสนทนา (Chat Room) ช่วยในการสื่อสารกับกลุ่มคนที่ไม่รู้จักซึ่งมีสนใจร่วมกัน ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารแก่กัน แต่ก็อาจนำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมหรือกิจกรรมที่ผิดศีลธรรมได้

5. เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความแตกต่างในการแสดงออกที่ไม่ชัดเจน หรือการแสดงออกโดยนัยในกระบวนการสื่อสาร เช่น การประชุมแบบเดิมที่ใช้การประชุมทางไกลด้วยเสียง (Audio Conference) วิธีนี้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่สามารถเข้าถึงการสื่อสารแบบอวัจนภาษาซึ่งต่างจากการประชุมแบบเผชิญหน้า (Face to face) ขณะที่การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Conference) แม้ว่าจะมีการบอกโดยนัยทางการสื่อสารมากกว่า แต่บ่อยครั้งผู้ร่วมประชุมจะมองเห็นแค่เพียงข้อความที่พิมพ์ออกไป อีกทั้งไม่สามารถรับข้อมูลจากเสียงหรือการมองเห็น ซึ่งผู้ใช้เทคโนโลยีสามารถเพิ่มเติมเนื้อหาในข้อความที่ต้องการส่งออกไป โดยการใส่รหัสที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับเทคโนโลยีนั้นโดยเฉพาะ เช่น การส่งภาพแสดงสีหน้าที่บ่งบอกถึงอารมณ์ความรู้สึก (Emoticon) ในการใช้โปรแกรมแชต

เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ช่วยให้การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรแตกต่างไปจากเดิม รวมทั้งยังช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินงานดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 2 ข้อดังนี้

1. การเลือกประเภทของเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการทางการสื่อสารของสมาชิกภายในองค์กร

2. ผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กรนั้นสามารถมองเห็นความเปลี่ยนแปลงหรือประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้งานได้อย่างชัดเจนหรือไม่ และช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเลือกรูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับความต้องการใช้ องค์กรจึงจะได้รับประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากที่สุด

จากการทบทวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร สามารถสรุปได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กรมีหลายรูปแบบ มีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันตามลักษณะการใช้งาน ซึ่งจากการทบทวนข้อมูลดังกล่าว ทำให้ความเข้าใจรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานขององค์กร เป็นแนวทางในจัดทำแนวการสัมภาษณ์และศึกษาแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร

4. แผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0

พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ของสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย (2559) สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความหมายของ Thailand 4.0

Thailand 4.0 เป็นโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ภายใต้การบริหารประเทศของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เพื่อให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ในอดีตประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจมาแล้วหลายครั้ง เป็นลำดับชั้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจาก

Thailand 1.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่เน้นภาคเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การผลิตและขาย การทำปศุสัตว์ การปลูกพืชไร่

Thailand 2.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่เน้นอุตสาหกรรมเบา โดยใช้ประโยชน์จากค่าจ้างแรงงานถูกและทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เป็นอุตสาหกรรมที่เป็นพื้นฐาน เน้นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า กระเป๋า

Thailand 3.0 ซึ่งเป็นโมเดลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เน้นการทำอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศเพื่อให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อส่งออก เช่น รถยนต์ เหล็ก

จากโมเดล 1.0 2.0 และ 3.0 นั้นประเทศไทยมีเศรษฐกิจที่เติบโตมากขึ้น แต่ก็ยังประสบกับปัญหาต่างๆ การปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยให้พ้นจาก 3 ก้นดัก อันได้แก่ “ก้นดักประเทศรายได้ปานกลาง” นั่นคือ ประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันกับประเทศคู่แข่งชั้นนำในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ได้ ในขณะเดียวกันก็ไม่สามารถขยับลงมาแข่งกับประเทศคู่แข่งที่มีการผลิตสินค้าด้วยต้นทุนและค่าแรงต่ำได้ “ก้นดักความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง” นั่นคือ ช่องว่างระหว่างรายได้และโอกาสระหว่างคนจนและคนรวยมีความห่างกันมาก

และ “กักตักความไม่สมดุลในการพัฒนา” โดยในช่วงที่ผ่านมาประเทศไทยเน้นการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ แต่มีจุดอ่อนในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างสังคมที่มีความเป็นอยู่ดีมีความสุข และการยกระดับมนุษย์ในด้านศักยภาพและภูมิปัญญา จึงต้องมุ่งไปสู่โมเดล “Thailand 4.0” เพื่อนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจาก 3 กักตักข้างต้น และเพื่อให้ประเทศไทยเข้าสู่ “ประเทศโลกที่หนึ่ง” การปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุคที่ 4 ตามแนวทางของแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่ได้วางไว้ กำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อให้มีความเข้มแข็งจากภายในตามแนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ”

4.2 เป้าหมายและลักษณะของ Thailand 4.0

เป้าหมายของ Thailand 4.0 แบ่งออกเป็น 4 มิติดังนี้

มิติที่ 1 ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ โดยเป็น “ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า” ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์

มิติที่ 2 ความอยู่ดีมีสุขทางสังคม เป็น “สังคมที่เดินหน้าไปด้วยกัน ไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลัง” ด้วยการเติมเต็มศักยภาพของคนในสังคม สร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสังคม และฟื้นความสามัคคีสมานฉันท์และความเป็นปึกแผ่นของคนในสังคมไทยให้กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง

มิติที่ 3 การยกระดับคุณค่ามนุษย์ ด้วยการพัฒนาคนไทยให้เป็น “มนุษย์ที่สมบูรณ์ในศตวรรษที่ 21” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนไทย 4.0 ในโลกที่หนึ่ง”

มิติที่ 4 การรักษาสีสิ่งแวดล้อม ให้เป็น “สังคมที่น่าอยู่” มี “ระบบเศรษฐกิจที่สามารถปรับสภาพตามภูมิอากาศ” ควบคู่ไปกับการเป็น “สังคมคาร์บอนต่ำ” อย่างเต็มรูปแบบ

ในยุคของการแข่งขัน การสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ไปสู่เศรษฐกิจที่เน้นการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการสร้างมูลค่า โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่นี้เป็นไปในลักษณะที่ “ทำน้อยแต่ได้มาก”

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในระยะเปลี่ยนผ่าน จากวิกฤติเศรษฐกิจและการเมือง และการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของโลกในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยจำเป็นต้องกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศอย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้ประสบกับภาวะเสื่อมถอยจาก “ประเทศในโลกลูกที่สอง” ในปัจจุบันไปเป็น “ประเทศในโลกลูกที่สาม” การปฏิรูปรูปนี้จึงเป็นการทำให้ประเทศมุ่งพัฒนาไปสู่ “ประเทศในโลกลูกที่หนึ่ง” ในระยะเปลี่ยนผ่านนี้สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในวิธีผู้คนประกอบด้วย 5 กระแสที่มีความสำคัญ คือ

1. โลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหลของทุน สินค้าการบริการ และผู้คนอย่างเสรี จนกลายเป็นโลกที่มีการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย มีความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งโลกไม่ใช่เพียงแค่แต่ละประเทศเท่านั้น

2. การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digitization) รูปแบบของการติดต่อสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไปจากการสื่อสารที่เข้าถึงบางคน บางสถานที่ บางเวลา ไปสู่การสื่อสารที่เข้าถึงทุกคน ทุกสถานที่ และทุกเวลา การดำรงชีวิตจะอยู่ในอารยธรรมโลกจริงและโลกเสมือนในโลกดิจิทัล ส่งผลให้เกิดผลกระทบที่เกิดขึ้นภายนอกจากเครือข่าย

3. ความเป็นเมือง (Urbanization) สัดส่วนของผู้คนในเมืองเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอีกในอนาคต ดังนั้นวิถีชีวิต พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ของคนจะเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมชนบทไปเป็นสังคมเมืองมากขึ้น เกิดประเด็นท้าทายใหม่ๆที่มีความครอบคลุมทั้งในมิติพลังงาน การคมนาคม การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ จำเป็นต้องมีการเตรียมตัวเป็นอย่างดีเพื่อให้เมืองเหล่านี้เปลี่ยนไปเป็น Smart Cities

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individualization) คนในศตวรรษที่ 21 จะมีความเป็นปัจเจกมากขึ้น มีความคิดความอ่านเป็นของตนเองและแสดงออกมากขึ้น โดยความเป็นปัจเจกนี้มี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบแรกเป็นรูปแบบที่ผู้คนอยากอยู่ร่วมกันในสังคม เกิดเป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง สร้างสรรค์ และรูปแบบที่สอง เป็นรูปแบบที่ต่างคนต่างอยู่ ไม่ยุ่งเกี่ยวกัน มองแต่ประโยชน์ส่วนตน มีโอกาสเกิดความขัดแย้งสูง

5. การบริโภคนิยมข่าวสารชุดเดียวกัน (Commonization) การเชื่อมต่อกันมากขึ้นทำให้มีการพึ่งพาอาศัยกัน เมื่อเกิดความเสียหายหรือภัยคุกคามจึงส่งผลกระทบต่อโลกโดยรวม ไม่เฉพาะเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น ทุกประเทศต้องเผชิญปัญหาร่วมกัน เช่น ปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ การก่อการร้าย ภาวะโลกร้อน โรคระบาด ฯลฯ เปรียบเหมือนการร่วมทุกข์ร่วมสุขซึ่งกันและกัน

เป้าหมายเพื่อการหลุดพ้นจาก 3 กับดัก โดยการปรับเปลี่ยนกลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ ดังนี้

1. การหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง โดยการสร้างความมั่งคั่งผ่านกลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี ปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ ยกกระดับความสามารถด้านการวิจัยและการพัฒนา การพัฒนาทักษะของแรงงานและผู้ประกอบการในด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม การออกแบบ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อรองรับงานในรูปแบบใหม่และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การบริหารจัดการสมัยใหม่ที่พร้อมดำเนินงานในโลกจริงและโลกเสมือน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจ เป็นต้น

2. การหลุดพ้นจากกับดักความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง ด้วยการกระจายรายได้และโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน เน้นความมั่งคั่งที่เป็นกระจุกให้เป็นความมั่งคั่งแบบกระจาย โดยยกระดับทักษะทางด้านดิจิทัล ข้อมูลข่าวสาร และการใช้สื่อของคนไทย รวมทั้งพัฒนาศูนย์รวมนวัตกรรมให้กระจายอยู่ในระดับภูมิภาค การส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ ยกกระดับขีดความสามารถศักยภาพและทักษะของประชาชนให้ทันภายนอก การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบประชารัฐ และการจ่ายภาษี เป็นต้น

3. การหลุดพ้นกับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา ผ่านกลไกการพัฒนาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ปรับเปลี่ยนจากการพัฒนาที่ไม่สมดุลไปสู่การพัฒนาที่สมดุล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีทางธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานทดแทน การพัฒนาให้เป็นเมืองอัจฉริยะ และเป็นเมืองที่น่าอยู่ เป็นต้น

4.3 การสร้างความเข้มแข็งจากภายในตามแนวทางของโมเดล Thailand 4.0

การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน และการเชื่อมโยงกับโลกภายนอก เน้นการปรับเปลี่ยน 4 ทิศทางคือ

1. จากการพึ่งพาเศรษฐกิจโลก สู่การสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจภายในประเทศ
2. จากการเน้นผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ สู่การผลิตสินค้าในเชิงนวัตกรรม
3. จากการเน้นเงินทุนทางกายภาพ สู่การเน้นทุนมนุษย์และเทคโนโลยี
4. จากการกระจุกของความมั่งคั่งและโอกาส สู่การกระจายของความมั่งคั่งและโอกาส

การปรับเปลี่ยนใน 4 ทิศทางนี้จะสำเร็จได้ต้องอาศัยการพัฒนาที่สมดุลในด้านความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (Economic Wealth) ความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคม (Social Well-beings) การรักษาสีงแวดล้อม (Environment Wellness) และการยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ (Human Wisdom)

4.4 การพัฒนาประเทศตามแนวทางของโมเดล Thailand 4.0

การพัฒนาเพื่อให้เกิดผลจริงต้องมีการพัฒนาวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ การวิจัยและพัฒนา ไปสู่กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้

1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น การทำเกษตรแบบสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการละเทคโนโลยี และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์อาหาร ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้าไปสนับสนุนด้านอาหารและเกษตร
2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น การพัฒนาอุปกรณ์ทางการแพทย์ หุ่นยนต์ทางการแพทย์ ยารักษาโรค อาหารสำหรับเด็กและผู้สูงอายุ
3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และเทคโนโลยีเมคาทรอนิกส์ เช่น เทคโนโลยีการสร้างหุ่นยนต์ทางการเกษตร การศึกษา การสำรวจ การดูแลผู้สูงอายุ
4. กลุ่มดิจิทัล การเชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ใช้คน ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีทางการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์
5. กลุ่มเศรษฐกิจสร้างสรรค์ วัฒนธรรมและการบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น การออกแบบแฟชั่น การพัฒนาย่านสร้างสรรค์ การสร้างพื้นที่จัดแสดงผลงาน

การพัฒนาภายใต้โมเดล Thailand 4.0 ให้สำเร็จจะต้องใช้แนวทางสานพลังประชารัฐเป็นตัวขับเคลื่อน มุ่งเน้นความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเพื่อให้ประเทศสามารถขับเคลื่อนไปได้ผ่านโครงการ ความร่วมมือ กิจกรรม หรืองานวิจัยต่าง ๆ

4.5 การเปลี่ยนแปลงที่มาพร้อมกับ Thailand 4.0

การปรับเปลี่ยนจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางสู่ประเทศที่มีรายได้สูง หมายถึง การปรับเปลี่ยนจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบเพิ่มมูลค่าไปเป็นโครงสร้างเศรษฐกิจแบบสร้างมูลค่า เป็นการปรับเปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม จึงจำเป็นต้องบ่มเพาะผู้ประกอบการและพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

จากหลักการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน คือการเปลี่ยนรูปแบบการเจริญเติบโตของประเทศจาก “รากฝอย” สู่ “รากแก้ว” เพื่อให้คนภายในประเทศสามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมกันเป็นกลุ่มอย่างแข็งแกร่งและมีพลัง การใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีจะเป็นการสร้างรากแก้วให้แก่ธุรกิจของผู้ประกอบการและเครือข่ายวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ประกอบด้วย

1. เปลี่ยนจากการทำเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farmers) ไปสู่การทำเกษตรแบบสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farmers) และการบริหารจัดการการผลิตให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการซื้อและความต้องการขาย หรือการแปรรูปผลผลิตเพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาด โดยต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างภาคเกษตรทั้งระบบอย่างเป็นขั้นตอน การเป็นเกษตรกรที่ทันสมัย ใช้การตลาดนำการผลิตและมีความเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น รู้จักการบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ทั้งการผลิต การแปรรูป การบริการ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้

2. เปลี่ยนจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อยแบบดั้งเดิม (Traditional SMEs) ไปสู่การเป็นวิสาหกิจสมัยใหม่ (Smart Enterprises) โดยการส่งเสริม SMEs อย่างบูรณาการและมีทิศทางที่ชัดเจน สนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างเป็นลำดับขั้น ส่งเสริมด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจและการแข่งขัน รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีและให้ความรู้พื้นฐานแก่ผู้ประกอบการในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต สร้างแพลตฟอร์มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ SMEs สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง ซึ่งส่งผลถึงการก้าวข้ามกับดักการเป็นประเทศรายได้ปานกลาง

3. เปลี่ยนจากการบริการในแบบดั้งเดิม (Traditional Services) ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าที่ค่อนข้างต่ำ ไปสู่การบริการที่มีมูลค่าสูง (High Value Services) ภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อ

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างเศรษฐกิจด้านการค้าระหว่างประเทศที่ขึ้นกับภาคการค้าสินค้าเป็นหลักมาเป็นการเน้นภาคการบริการมากขึ้น ที่ผ่านมาการส่งเสริมการบริการเป็นไปอย่างไร้ทิศทางและไม่เป็นระบบ จึงไม่สามารถใช้ศักยภาพของจุดเด่นได้อย่างเต็มศักยภาพ การก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 นี้จึงต้องผลักดันภาคการบริการนี้ให้เข้มแข็งและเต็มศักยภาพ

4. ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจเกิดใหม่ที่มีมูลค่าสูง (High Potential Startups) แนวคิดการเปลี่ยนจาก “ปีกขา” เป็น “รากแก้ว” ภาครัฐร่วมกับเอกชนเพื่อผลักดันธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ให้เข้มแข็ง โดยในปัจจุบันมีธุรกิจเกิดใหม่เป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังไม่มีระบบนิเวศที่สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ ทำให้ไม่เกิดการสิ้นไหลในการพัฒนาและขยายตัวเป็นธุรกิจที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ จากโมเดล Thailand 4.0 นี้ รัฐมีนโยบายในการส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจอย่างเป็นขั้นตอน สนับสนุนให้เกิดการประกวดความคิดทางธุรกิจ ให้แรงจูงใจและแรงผลักดันที่เด่นชัดกับผู้ลงทุนเริ่มแรก และแรงจูงใจพิเศษกับธุรกิจใหม่ที่ร่วมทุนกับต่างชาติเพราะได้กลิ่นกรองแล้วว่าเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในระดับโลกได้ และนโยบายจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์สำหรับธุรกิจใหม่ เพื่อให้ผู้ลงทุนได้ขายหุ้นธุรกิจให้แก่ผู้ลงทุนรายอื่น และยังเป็นการส่งเสริมการเพิ่มเงินลงทุนให้แก่ธุรกิจด้วย โดยในส่วนนี้ต้องมีนโยบายอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

จากการทบทวนแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0 สามารถสรุปได้ว่า การที่รัฐบาลมีความพยายามในการขับเคลื่อนประเทศให้เป็นไปตามกลไกการบริหารประเทศที่เหมาะสมนั้น ทุกคนทุกภาคฝ่ายจึงต้องเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะในองค์การภาคธุรกิจ การที่องค์การจะปรับเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบในการบริหารงานสู่ยุคแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี หรือเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย Thailand 4.0 นี้ต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดนั่นคือทรัพยากรมนุษย์ เพราะผู้นำองค์การและพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจะเป็นตัวขับเคลื่อนองค์การให้เท่าทันสังคมและการเปลี่ยนแปลง การให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม ดิจิทัลเป็นเรื่องจำเป็น ทักษะในด้านนี้เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในอนาคตจะต้องรองรับบุคลากรที่มีความเข้าใจและเปิดรับในด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล ดังนั้นองค์การต้องพัฒนาทักษะเฉพาะทางด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีให้แก่บุคลากรก่อนที่จะเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงองค์การไปสู่องค์การสมัยใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบการบริหารหรือการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เป็นการสนับสนุนศักยภาพทางด้านธุรกิจภายในองค์การ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างแท้จริง ความท้าทายทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทำให้้องค์การมีความตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบของ

นวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงองค์การให้เท่าทันจึงเป็นวาระสำคัญในการพัฒนา กลยุทธ์ธุรกิจโดยรวมขององค์การ การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อให้ทันคู่แข่งจึงเป็นความท้าทายขององค์การ ดังนั้นการที่องค์การเตรียมบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับความจำเป็นขององค์การทำให้องค์การสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับองค์การอื่นได้มากขึ้น โดยผู้วิจัยศึกษาเรื่องนี้เพื่อเป็นแนวทางในการหาข้อมูลด้านการสื่อสารที่เหมาะสมกับยุคสมัยและการเลือกพื้นที่วิจัยที่เหมาะสม

5. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งนี้ออกตั้งขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาน้ำตาลขาดแคลน แม้ว่าในขณะนั้นรัฐบาลจะมีนโยบายสนับสนุนให้เอกชนก่อตั้งโรงงานน้ำตาล แต่เนื่องจากต้นทุนด้านเครื่องจักรมีราคาสูง ผู้ก่อตั้งบริษัทซึ่งมีความสามารถด้านงานช่างสามารถผลิตเครื่องจักรสำหรับผลิตน้ำตาลทรายได้สำเร็จโดยไม่ต้องพึ่งพาหรือนำเข้าเครื่องจักรจากต่างประเทศ และได้จัดตั้งบริษัทดังกล่าวขึ้น ซึ่งถือเป็นโรงงานน้ำตาลเอกชนแห่งแรกของประเทศไทย ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทมีปรัชญาและวิสัยทัศน์ คือ จากประสบการณ์ ความตั้งใจจริงของกลุ่มบริษัทในการผลิตน้ำตาลคุณภาพ และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้บริโภค และจะอยู่เคียงข้างครอบครัวไทยและครอบครัวโลกตลอดไป

ตลอดระยะเวลาตั้งแต่ก่อตั้ง กลุ่มบริษัทได้ค้นคว้า ประดิษฐ์ ดัดแปลง พัฒนา และปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น จวบจนถึงปัจจุบันธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลของบริษัทเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ เป็นผู้ผลิตและส่งออกน้ำตาลรายใหญ่ของประเทศ บริษัททำธุรกิจการส่งออกเป็นหลัก สัดส่วนการส่งออกน้ำตาลประมาณ 70% ของผลผลิตน้ำตาลทั้งหมด โดยกลุ่มประเทศที่ส่งออกเป็นประเทศในแถบเอเชียและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ประเทศที่มีสัดส่วนการส่งออกน้ำตาลทรายขาวบริสุทธิ์ (Pure Refined Sugar) มากที่สุด คือ ประเทศจีน และสัดส่วนการส่งออกน้ำตาลทรายเป็นมากที่สุด คือ ประเทศอินโดนีเซีย และบริษัทยังทำธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลมายาวนานเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย โดยมีสายการผลิตของโรงงานกว่า 9 แห่ง รวมถึงได้ขยายงานไปยังธุรกิจด้านอื่น ๆ มากมาย ทั้งธุรกิจด้านพลังงานทดแทน ธุรกิจเครื่องจักร ธุรกิจขนส่งและคลังสินค้า เป็นต้น จากความพิถีพิถัน ตลอดจนการเรียนรู้ ริเริ่ม และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงทำให้กลุ่มบริษัทมีความก้าวหน้ามั่นคงและได้รับการยอมรับและยกย่องจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ธุรกิจของกลุ่มบริษัทประกอบด้วย

1. ธุรกิจน้ำตาล มีกำลังการผลิตจากโรงงานน้ำตาลจำนวน 9 แห่ง

2. ธุรกิจส่งออก
3. ธุรกิจพลังงานทดแทน ประกอบด้วย เอทานอล และ Biomass Power
4. ธุรกิจเครื่องจักรและอ้อย
5. ธุรกิจโมลาส
6. ธุรกิจคลังสินค้า
7. การวิจัยและพัฒนา
8. ธุรกิจอื่น ๆ

5.2 นวัตกรรมและการสื่อสารองค์กร

กลุ่มบริษัทมีฝ่ายวิจัยและพัฒนาองค์กร ทำหน้าที่เก็บข้อมูลในการพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านการบริหารจัดการและการสื่อสารองค์กร ปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร และบุคลากรให้ทันสมัยและเท่าทันความต้องการ มีการใช้โซเชียลมีเดียหรือช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาองค์กรยังทำหน้าที่รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กลุ่มบริษัท รวมทั้งพัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อให้รองรับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

5.3 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท โดยมีกิจกรรมหลักคือ การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล นั่นคือ การทำธุรกิจด้วยความเป็นธรรม มีความโปร่งใส มีความจริงใจในการดำเนินธุรกิจ ใส่ใจกับคุณภาพของสินค้า ดูแลสวัสดิการของพนักงาน ช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเน้นการทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม มีกิจกรรมช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนทางด้านสิ่งแวดล้อม โครงการปลูกต้นไม้ เก็บขยะเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม การช่วยเหลือชุมชนโดยการสร้างห้องน้ำ บริจาคสิ่งของทางการศึกษา การกีฬา หรือสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรอย่างยั่งยืน โดยการให้ความรู้แก่เกษตรกรทั้งด้านการเกษตรและการรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังให้ความร่วมมือและช่วยเหลือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ภักดิ์ภิญญา ธรรมโชโต (2560) ได้ศึกษาถึง รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาขององค์กรที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2) พัฒนารูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่ได้รับรางวัลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและเพิ่มพูนความรู้ โดยสามารถนำมาเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ๆ ได้ปรับใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จากการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ พบว่า องค์กรที่มีผลการดำเนินงานดี ใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนทุกกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร จึงทำให้เกิดองค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมากมาย ดังนั้นจึงต้องมีการออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อมาใช้ในองค์การ สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร สร้างองค์ความรู้ใหม่ เก็บองค์ความรู้ และหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการทำงาน สู่การแบ่งปันต่อยอดและสร้างนวัตกรรม และองค์กรมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร การจัดทำมีช่องทางในการเรียนรู้ร่วมกันและมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายภายในองค์กร เกิดการเรียนรู้ร่วมกันได้มากขึ้น เป็นการเรียนรู้ที่ไม่จำกัด และยังประหยัดในแง่ของการลดการใช้กระดาษ นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร ระบบสารสนเทศทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และยังให้ความสำคัญกับการรักษาความลับและความปลอดภัยของบุคลากรในองค์กรด้วย

การันต์ เรืองใจ (2556) ได้ศึกษาถึง การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคของการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้สื่ออุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยแบบผสม จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มี

ความสำคัญต่อการสื่อสารมาก เพราะเป็นผู้นำข่าวสารหรือข้อมูลส่งต่อไปยังผู้บังคับบัญชา และเพื่อ การเป็นผู้ส่งสารที่ดี บุคลากรจึงควรมีการพัฒนาตนเองในด้านภาษาและทักษะในการส่งสารเพื่อให้ ผู้รับสารได้รับข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนมีความเข้าใจในสารนั้นและต้องเลือกภาษาหรือ รูปแบบในการถ่ายทอดสารให้เหมาะสมกับผู้รับในแต่ละคน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็น ช่องทางในการสื่อสารนั้นทำให้การส่งสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มี ส่วนร่วมในการสื่อสารหรือใช้ช่องทางการสื่อสารด้วย ปัญหาสำคัญของผู้รับสารคือการที่ผู้รับสารไม่ เข้าใจหรือมีข้อสงสัยในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแล้วไม่กล้าสอบถามข้อสงสัยกับผู้ส่งสาร เปรียบ เหมือนกับการสื่อสารทางเดียวที่ไม่ได้รับการโต้ตอบจากคู่สื่อสาร ดังนั้นองค์การจึงต้องหาวิธีให้ผู้รับ สารตอบกลับสารนั้นเพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมานั้นถูกต้องและตรงกับที่ผู้ส่งสาร ต้องการสื่อ นอกจากนี้องค์การต้องสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาช่องทางในการสื่อสารโดยการนำ เทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น และสนับสนุนให้บุคลากรเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร

พัชรภรณ์ สุนทรวิบูลย์ (2558) ได้ศึกษาถึง การพัฒนารูปแบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการของฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ การกีฬาแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการของ ฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ การกีฬาแห่งประเทศไทย 2) เพื่อพัฒนารูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการของฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ การกีฬาแห่งประเทศไทย 3) เพื่อยืนยันความเหมาะสมของ รูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ การกีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยแบบผสม จากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานในปัจจุบันขององค์การ ระบบการจัดเก็บข้อมูลยังขาดความเป็นระบบ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์การจะเป็นการทำให้การทำงานใน องค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบ สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ลดค่าใช้จ่าย และแรงงานในการทำงานลง นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบระบบสารสนเทศจะต้องครอบคลุมงานทั้งหมดขององค์การ เพื่อให้เป็น ศูนย์กลางของข้อมูลในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปเชื่อมโยงกับข้อมูลส่วนอื่น ๆ ในอนาคต เพื่อ การนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกัน และเพื่อแก้ปัญหาด้านการบริหารจัดการและการดำเนินงานเนื่องจากมี ข้อมูลจำนวนมาก แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยและมีเวลาจำกัดไม่สอดคล้องกับข้อมูล

สกลพัฒน์ ชาญมงคลพาณิชย์ (2556) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจต่อความสามารถและ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทที่อยู่ใน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อความสามารถของ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีใช้อยู่ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพ (ด้านเวลาและค่าใช้จ่าย) ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการติดต่อสื่อสารภายใน

องค์กร 3) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความสามารถและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสามประเภท ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อายุและตำแหน่ง) กับความพึงพอใจต่อความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์การทางด้านการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง สามารถสื่อสารได้รวดเร็ว ดึงความสนใจและช่วยให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในสาร สามารถเก็บสารไว้อ้างอิงหรือส่งสารต่อไปยังผู้อื่นได้ และเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหรือเป็นช่องทางการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด โดยการวัดประสิทธิภาพของการสื่อสารวัดจากเวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ลดลง เมื่อเทียบกับวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสารในแบบเก่า และการใช้อุปกรณ์สำนักงานน้อยลง ลดค่าใช้จ่ายในหลายด้าน ทั้งในการเก็บรักษาเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำรวจ ได้แก่ เว็บไซต์ “อินทราเน็ต” จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ต มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์มากกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น มีความพร้อมด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่สมบูรณ์และถูกต้องมากกว่า นอกจากนี้ การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจ หรือความถนัดของผู้ใช้งานจะช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ภัทรพร ขาวงาม (2556) ได้ศึกษาถึง การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสารผ่านระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารภายในของบุคลากรใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 3) ศึกษาความพึงพอใจจากการใช้ระบบอินทราเน็ต ในการติดต่อสื่อสารภายในของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคจากการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารภายในของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต นั่นคือเมื่อมีการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมในทางบวก ความพึงพอใจในการใช้งานก็จะสูงตามไปด้วย การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานในองค์กรมีประโยชน์ในการช่วยให้การติดต่อสื่อสารขององค์การมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็ว เจ้าของข้อมูลก็สามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา การเรียกดูข้อมูลจากที่ต่าง ๆ ก็เป็นไปอย่างสะดวกเพราะสามารถเรียกดูข้อมูลล่าสุดจากเจ้าของข้อมูลได้โดยตรง ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ประหยัดเวลาในการขอข้อมูล ซึ่งองค์การอาจมีสาขากระจายอยู่ในหลายพื้นที่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้จึงอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่สาขาและบุคลากรขององค์การ นอกจากนี้ยังลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ประหยัดทรัพยากร นอกจากนี้การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้แก่องค์การ ให้มีความน่าเชื่อถือ

นพมาศ ณะมาชิต (2556) ได้ศึกษาถึง การศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2) ศึกษาความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ สนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 3) ศึกษาแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการ ฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยแบบผสม จากผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านบุคลากร และด้านฮาร์ดแวร์ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมฯ อยู่ในระดับมาก คือ มีความต้องการด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากร โดยแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ มากขึ้น มีนโยบายในการสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปในองค์การให้มีความทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน พัฒนาระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั้งองค์การ ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักการพัฒนาตนเอง และสนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น

พันธิวา ชูศรีโสม (2556) ได้ศึกษาถึง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร 2) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร 3) ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร 4) ศึกษาลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรม

การสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบพฤติกรรมสื่อสาร ได้แก่ ด้านนโยบายในการสื่อสาร มีการเชื่อมโยงทางการสื่อสารอย่างทั่วถึง เปิดรับข้อมูลภายในองค์กรมากขึ้น ด้านวัตถุประสงค์ในการสื่อสารขององค์กร เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองนโยบายและคำสั่งของหน่วยงาน ด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และด้านรูปแบบการประเมินและการวัดผล โดยวัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และ ความมีระเบียบวินัย การศึกษาพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการสื่อสารที่นิยมใช้มากที่สุด คือ การใช้โทรศัพท์ พฤติกรรมสื่อสารมีความแตกต่างกันไปตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาหรือชั้นยศ ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร ด้านความสามารถในการเสนอและและการปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางในการสื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อ และด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารมากที่สุด โดยจากการศึกษา การสื่อสารภายในหน่วยงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การพัฒนาองค์กร และความสำเร็จขององค์กร การให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ การเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการสื่อสาร โดยอาจใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบใหม่ ๆ อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรได้

พัลลภ โคว์วรรณศรี (2555) ได้ศึกษาถึง การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยศึกษาถึงวิธีการสื่อสาร และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของการประปานครหลวง 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและวิธีการสื่อสารในองค์กร 4) เพื่อศึกษาแนวข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานในการประปานครหลวง ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในองค์กรใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาในระดับปานกลาง มีการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับน้อย บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ด้านมุมมองต่อองค์กร ด้านข้อมูลตอบกลับส่วน

บุคคล ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการหล่อหลอมขององค์กร โดยบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด วิธีการสื่อสารภายในองค์กร บุคลากรเลือกใช้โทรศัพท์มากที่สุด เพราะบุคลากรบางส่วนไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ส่วนปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารด้วยวาจาเนื่องจากมีการส่งต่อข้อมูลข่าวสารหลายทอด การแจ้งข่าวสารไม่สม่ำเสมอและมีความกระชั้นชิดล่าช้าจนเกินไป และปัญหาสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีขององค์กร พบว่ามีปัญหาในด้านคุณภาพของเสียงตามสาย ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อไม่ให้ก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาว และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่

ภัทรารวรรณ แก้วมะยม (2557) ได้ศึกษาถึง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย การสื่อสารสองทางอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม 6 ด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของสื่อกลาง ความพอเพียงของข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในงาน ความสามารถเสนอแนะและปรับปรุงให้ดีขึ้น และความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร จึงควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรให้ทั่วถึง สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารนั้น บุคลากรภายในองค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น รวมทั้งองค์กรควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารแก่บุคลากรให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางภายในองค์กร ลดความเป็นทางการลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์จากการสื่อสารในองค์กรให้ได้มากที่สุด

กาญจนา ทองแถมนาค (2555) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของโรงพยาบาลศิริราช มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษา

ปัญหาของการใช้ระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของโรงพยาบาลศิริราช 2) ศึกษาสาเหตุของการใช้ระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของโรงพยาบาลศิริราช 3) ศึกษาหาแนวทางแก้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของโรงพยาบาลศิริราช 4) ศึกษาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของการใช้ระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลศิริราช คือ พยาบาลขาดความกระตือรือร้นในการเข้าใช้งานเพื่อหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินทราเน็ต ปัจจัยด้านผู้รับสารและช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารมีผลต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ตบางส่วน พยาบาลที่มีตำแหน่งหัวหน้างานจะมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์กรมากกว่า เนื่องจากต้องนำข่าวสารจากระบบแจ้งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านองค์กรและงานมีผลต่อการใช้บริการระบบอินทราเน็ต เนื่องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการแจ้งข่าวสารก่อนการปฏิบัติงานทุกวันผู้ใต้บัญชาจึงไม่เห็นความจำเป็นหรือกระตือรือร้นในการใช้ระบบอินทราเน็ต ดังนั้นการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต้องใช้ควบคู่กับสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ด้วย ควรจัดอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และการใช้งานระบบอินทราเน็ตให้แก่บุคลากร ปรับปรุงความทันสมัยของโปรแกรมและระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังต้องสร้างแรงจูงใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กรด้วย

สวรรยา ชัยกัมลาส (2555) ได้ศึกษาถึง ความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาความต้องการด้านสื่อภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังและความต้องการสื่อและข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังและพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อภายในองค์กรจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ด้านความต้องการสื่อภายในองค์กร บุคลากรต้องการสื่อที่มีรูปแบบสีสันดึงดูดใจและให้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และใช้เวลาสั้นในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอินทราเน็ตเป็นสื่อที่บุคลากรมีความต้องการมากที่สุด ด้านความต้องการด้านข้อมูลข่าวสาร ต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง เกิดประโยชน์ต่อการทำงานการตัดสินใจ และข้อมูลด้านสวัสดิการหรือสิ่งทีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับ

ความถูกต้อง ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร และความน่าสนใจของเนื้อหาข่าวสารเป็นหลัก ด้านภูมิหลังและความต้องการสื่อและข้อมูลข่าวสารของพนักงานส่งผลต่อความต้องการด้านสื่อแตกต่างกันเล็กน้อยเท่านั้น นอกจากนี้บุคลากรยังมีความต้องการใช้สื่อในการประชุม และการเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้มากขึ้น ผู้บริหารจึงควรตระหนักและให้ความสนใจในด้านการใช้สื่อภายในองค์การเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารขององค์การ

วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ได้ศึกษาถึง การสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการสื่อสารในองค์การ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามความแตกต่างของลักษณะทางประชากร 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร รวมถึงแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยแบบผสม จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารในองค์การ มากที่สุด คือด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร พนักงานมีหลักการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง มีความเป็นมืออาชีพ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ส่วนใหญ่สื่อสารแบบเป็นทางการ รับมอบหมายงานตามลำดับสายบังคับบัญชา และด้านสารพนักงานใช้ภาษาพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่าย การเปรียบเทียบสภาพการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามความแตกต่างของลักษณะทางประชากร พบว่า สภาพการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกัน แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์การ พบว่า ปัญหาเกิดจากประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร จึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น ปรับปรุงอุปกรณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่การทำงาน และให้มีการประชุมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของแต่ละแผนก

สุภัค แซ่เฮ้ง และสุรศักดิ์ เก้าเอี้ยน (2017) ได้ศึกษาถึง แนวทางการพัฒนาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนวัดโกสินารายณ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและการบริหารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนวัดโกสินารายณ์ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนวัดโกสินารายณ์ ซึ่งดำเนินการตามวิธีวิจัยแบบผสม จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมมีสภาพปัญหาการบริหาร ICT ในระดับมาก โดยมีระดับสภาพปัญหาด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานสูงสุด โรงเรียนใช้ ICT ในการดำเนินงานธุรการของโรงเรียนมากที่สุด และแนวทางการพัฒนาการบริหาร ICT ของโรงเรียน ควรกระตุ้นให้ครูใช้ ICT ให้มากขึ้น สนับสนุนให้ครูมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ และผู้บริหารควรกำกับติดตามการดำเนินงานด้าน ICT อย่างต่อเนื่อง

จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาให้เกิดความเพียงพอ และซ่อมแซมพัฒนาอุปกรณ์ ICT ให้พร้อมใช้งาน และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และได้สรุปแนวทางการพัฒนา ICT ของโรงเรียนได้เป็นโมเดล 3SMART ประกอบด้วย พัฒนาบุคลากร (Smart Staff) สนับสนุนการใช้งาน (Smart Organization) และระบบโครงสร้าง (Smart System)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Ruhet Genç (2017) ได้ศึกษาถึง ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อความยั่งยืนและกลยุทธ์ที่ยั่งยืน เป็นการศึกษาถึงความสำคัญของการสื่อสารและนำไปสู่ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สัมพันธ์กับการสื่อสาร จากผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารส่งผลกระทบต่อการถ่ายโอนความคิด วิธีการ หรือความรู้สึกลงของผู้ส่งไปยังผู้รับผ่านทางวัจนภาษาหรืออวัจนภาษา การถ่ายโอนนี้มีความสำคัญมากในการทำธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องทำงานกับผู้คนโดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร แผนการพัฒนาที่ยั่งยืนหรือการสื่อสารเชิงกลยุทธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและพัฒนาความยั่งยืนและกลยุทธ์ที่ยั่งยืน จำเป็นต้องมีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม ดังนั้นการสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผู้จัดการในองค์กรต้องมีช่องทางในการรับ – ส่งข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารในลักษณะที่เรียบง่าย ตรงไปตรงมา และแม่นยำไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบปากเปล่าหรือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการบรรลุเป้าหมายนื่องค์การจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างทางเพศและวัฒนธรรมในการสื่อสาร

Liviu Neamtu and Adina Claudia Neamtu (2016) ได้ศึกษาถึง การบริหารผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการสื่อสาร จากผลการศึกษาพบว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประสานงานที่เป็นระบบผ่านการสื่อสารการดำเนินการของบริษัท ในบริบทของสภาพแวดล้อมซึ่งมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงได้ มีการตอบสนองที่เหมาะสม มีปฏิริยาตอบสนองต่อเวลา เป็นพลวัต ยืดหยุ่นและรวดเร็วต่อการการเปลี่ยนแปลงผ่านทางการใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม ซึ่งการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติจะได้รับการตรวจสอบ ควบคุม และปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง การบริหารผลการปฏิบัติงานจึงเป็นความสมบูรณ์และความซับซ้อนของระบบการสื่อสาร ผ่านกลยุทธ์การตัดสินใจด้านนโยบาย การประสานงานกับแผนธุรกิจ โปรแกรมนวัตกรรมและยุทธวิธี ไปจนถึงการใช้ขั้นตอนที่จำเป็นเหล่านี้ในกิจกรรมขององค์กร การบริหารจัดการขององค์กรยึดหลักการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ดังนั้นประสิทธิภาพของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการจัดการจึงเป็นรากฐานสำคัญในการจัดการ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการ ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจและการสร้างผลกำไร

องค์การต้องการพื้นที่ในการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพยายามอย่างหนักในการเปลี่ยนความต้องการของลูกค้าหรือสังคมให้เป็นโอกาสในการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจได้

Jasmina Mironski (2017) ได้ศึกษาถึง การจัดการสื่อสารภายในองค์การสื่อ : กระบวนทัศน์ใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ วิเคราะห์และอธิบายวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์การสื่อในมาซิโดเนีย จากผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์การต้องให้ความสำคัญกับผู้นำองค์การและพนักงาน การทำงานที่ประสบความสำเร็จมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจกัน การพัฒนาบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม และร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสื่อ มีความเคารพตนเอง นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน องค์การจึงไม่ควรมองข้ามกลยุทธ์ภายในและการวางแผน เนื่องจากในการดำเนินงานดังกล่าวนำไปสู่การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงาน การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นกับโครงสร้างขององค์การ อำนาจความสะดวกในการทำงานภายในองค์การ ช่วยหลีกเลี่ยงการแพร่กระจายของข่าวลือ เรื่องโกหก การเอาเปรียบ และลดความกังวลของพนักงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่องาน และองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การตระหนักถึงพนักงานในองค์การ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์การและการรับรู้ของบุคคลทั่วไป ดังนั้นองค์การจึงต้องมีการจัดการการสื่อสารภายในองค์การ รวมทั้งช่องทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์การมีความเป็นมืออาชีพและประสบความสำเร็จได้



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาศึกษาวิเคราะห์จัดทำแบบสอบถาม และเพื่อให้งานวิจัยนี้ดำเนินไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ประกอบด้วยขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. การเลือกพื้นที่วิจัย
3. ผู้ให้ข้อมูลหลักและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การรักษาสิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย
8. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิทยาแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research Methodology) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้ข้อมูลหลัก ในเบื้องต้นให้ได้ตัวแปรสำคัญในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล ใช้แนวคำถามเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาจจัดเรียง วิเคราะห์หาคุณลักษณะและประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน นำมาจัดทำแบบสอบถามระดับ

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการสื่อสาร นำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และศึกษาเป็นลำดับขั้นต่อไป

2. การเลือกพื้นที่วิจัย

การเลือกพื้นที่วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดูแลการบริหารงานครอบคลุมทั่วทั้งบริษัท ทั้งยังใช้ประโยชน์ของการสื่อสารโดยตรง ต้องการความถูกต้องรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเพื่อบริหารงานเป็นอย่างสูง การทำงานในส่วนนี้จึงต้องมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดป้องกันความผิดพลาดในด้านต่างๆ ทั้งต่อตัวผู้บริโภค คู่ค้า หรือภายในบริษัทเอง และบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งนี้ยังเป็นบริษัทที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานคุณภาพและปลอดภัยต่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นนโยบายหลักที่สำคัญ โดยมีกระบวนการการผลิตที่พิถีพิถัน มีเทคนิคการผลิตที่ทันสมัยเป็นที่ยอมรับจากภายในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้ได้รับรางวัลมากมาย ทั้งทางด้านระบบคุณภาพและมาตรฐาน เป็นต้น

3. ผู้ให้ข้อมูลหลักและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Method) โดยเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล (Snowball Sampling) (Bailey 1978 และ Eckhardt and Ermann 1977 อ้างถึงใน ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ 2550) โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักคนแรกแนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนต่อไป และแนะนำต่อไปจนได้ผู้ให้ข้อมูลหลักตามจำนวนที่ผู้วิจัยต้องการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของยามาเน่ (Yamane 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แสดงการคำนวณได้ดังนี้

$$n \geq \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดยให้ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n \geq \frac{117}{(1+117(0.05)^2)}$$

$$\geq 90.52 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้จำนวน 91 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling Method) โดยใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้โปรแกรมการสุ่มสำเร็จรูปในการคัดเลือกประชากรจากกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จนได้ประเด็นในการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์ในขั้นตอนการศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จนได้ประเด็นในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ฝาย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จะเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร เป็นแบบ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงาน

มีการดำเนินการในระดับดีมาก	ให้	5	คะแนน
มีการดำเนินการในระดับดี	ให้	4	คะแนน
มีการดำเนินการในระดับพอใช้	ให้	3	คะแนน
มีการดำเนินการในระดับควรปรับปรุง	ให้	2	คะแนน
มีการดำเนินการในระดับควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	ให้	1	คะแนน

ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวัง

มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับมาก	ให้	4	คะแนน
มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในด้านการสื่อสาร ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Opened-ended Questionnaire)

5. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

5.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.1 ในการสร้างเครื่องมือวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์กร ระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์

5.1.2 นำแนวทางการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน และครอบคลุมประเด็น และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์

5.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

5.2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังในด้านการสื่อสารขององค์กร และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ 1) อ.ดร.ชัชณพงศ์ ศิริโชตินิศากร 2) อ.ดร.สุรมงคล นิมจิตต์ 3) อ.ดร.ฐิติกรณ ยาวิไชย จาริกศิลป์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงรายละเอียดของแบบสอบถาม

5.2.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จึงจะถือว่าใช้ได้ แต่ถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.7 จะต้องปรับข้อคำถามใหม่ (สุรเชษฐ์ ชีระมณี, 2558) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ที่ 0.97

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก และจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่เป็นผู้บริหารและบุคลากรของบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ บทความวิชาการ และสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิและเพื่อให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

7. การรักษาสิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการรักษาสิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย (องอาจ นัยพัฒน์, 2554) โดยมีการดำเนินการตามกระบวนการตั้งแต่เริ่มเก็บข้อมูลในการวิจัยดังนี้

7.1 การสัมภาษณ์

7.1.1 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ก่อนการเริ่มสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล ชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ เพื่อขอความร่วมมือและความสมัครใจในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย รวมทั้งแจ้งขออนุญาตในการบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียงหรือถ่ายภาพระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

7.1.2 หลังจากการเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยทราบถึงการนำเสนอข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับตามที่ได้ตกลงกับผู้ให้ข้อมูล และระมัดระวังในการรายงานผลการวิจัยหรือเผยแพร่ข้อมูลไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลและต่อองค์การ

7.2 แบบสอบถาม

ในเอกสารแบบสอบถามผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือและความสมัครใจในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย และแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถาม การโดยการเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหรือรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความลับ และระมัดระวังในการรายงานผลการวิจัยหรือเผยแพร่ข้อมูลไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลและต่อองค์การ

8. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

8.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

8.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1) ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานในองค์การ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังในสภาพการสื่อสารขององค์การของบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีการแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

การแปลผลค่าเฉลี่ยต่อสภาพการดำเนินงาน

4.51 - 5.00 หมายถึง มีการดำเนินการในระดับดีมาก

3.51 - 4.50 หมายถึง มีการดำเนินการในระดับดี

2.51 - 3.50 หมายถึง มีการดำเนินการในระดับพอใช้

1.51 - 2.50 หมายถึง มีการดำเนินการในระดับควรปรับปรุง

1.00 - 1.50 หมายถึง มีการดำเนินการในระดับควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

การแปลผลค่าเฉลี่ยต่อความคาดหวัง

4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการดำเนินการในระดับน้อยที่สุด

8.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย

การเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (Priority Need Index: PNI) แบบปรับปรุง หรือ PNI Modified (สุวิมล ว่องวานิช, 2558) ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสภาพการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร และระดับความคาดหวังในสภาพการสื่อสารขององค์กรของบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากสูตรดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I - D) / D$$

โดยให้ $PNI_{Modified}$ แทน ค่าดัชนีความต้องการ
 I แทน ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง
 D แทน ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

เพื่อนำมาจัดลำดับความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ โดยข้อที่มี ค่า $PNI_{Modified}$ มาก แสดงว่า มีความต้องการในการพัฒนาหรือปรับปรุงมากกว่าข้อที่มีค่า $PNI_{Modified}$ น้อย ดังนั้นข้อที่มีค่า $PNI_{Modified}$ มาก จึงควรนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาก่อน

8.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

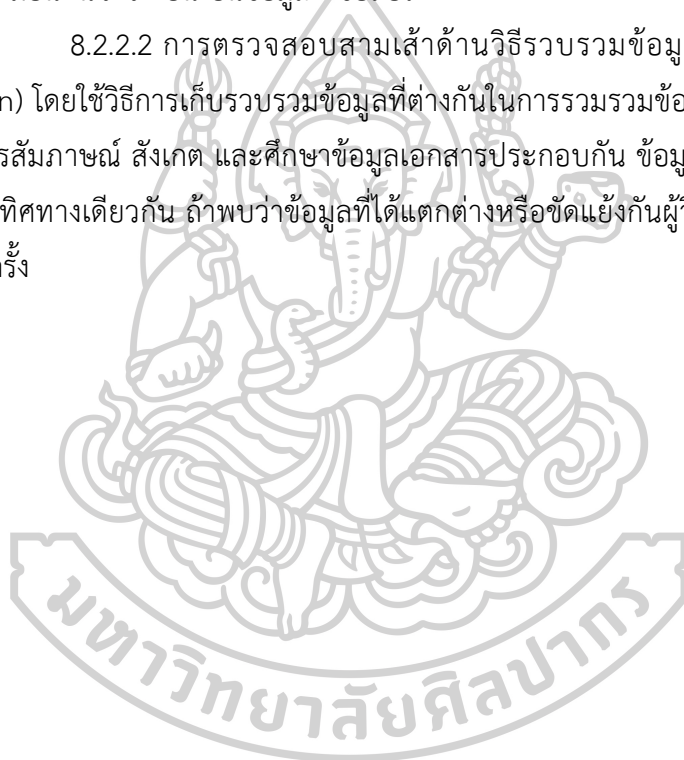
ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากแนวทางของสุภางค์ จันทวานิช (2559) ดังนี้

8.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการให้ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์การตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล โดยการอ่าน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ทักท้วงหรือยอมรับข้อมูลดังกล่าว

8.2.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยมีการตรวจสอบดังนี้

8.2.2.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน แหล่งข้อมูลที่น่ามาพิจารณาตรวจสอบ ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล ว่าข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลที่ได้เหมือนกันจึงจะเป็นเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

8.2.2.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต่างกันในการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน นั่นคือผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังเกต และศึกษาข้อมูลเอกสารประกอบกัน ข้อมูลที่ได้จะต้องเหมือนกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าพบว่าข้อมูลที่ได้แตกต่างหรือขัดแย้งกันผู้วิจัยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่อีกครั้ง



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคูณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การศึกษาคูณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นรูปแบบกึ่งครอบครัว นั่นคือมีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้บริหารและพนักงานสามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก สามารถเข้าพบหรือโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้โดยตรงโดยไม่ต้องนัดล่วงหน้า แต่ในงานบางประเภทที่มีความสำคัญจึงจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการมากขึ้น โดยในช่วงหลังนี้องค์กรพยายามปรับการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความเป็นทางการมากขึ้น เนื่องจากการขยายตัวขององค์กร พนักงานมีจำนวนมากขึ้น การติดต่อสื่อสารจากเดิมที่ไม่เป็นทางการทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์หรือประกาศต่าง ๆ ที่แจ้งไปไม่ทั่วถึงพนักงานทุกคน ข้อมูลข่าวสารที่ควรจะได้รับไม่ครบถ้วนหรือบิดเบือนไป องค์กรจึงจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาในด้านนี้ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...ที่นี่เป็นบริษัทลักษณะกึ่ง ๆ ครอบครัว ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารก็จะไม่เชิงต้องเป็นทางการมาก มีอะไรก็เดินคุยกันได้ โทรคุยกัน นอกจากงานที่มีความสำคัญ เราก็อาจจะต้องเป็นทางการนิดหนึ่ง อีเมลส่วนใหญ่ เมื่อก่อนจะเป็นลักษณะนี้ แต่ ณ ตอนนี้มีรุ่นใหม่ๆ เข้ามาก็จะรู้สึกว่าจะเริ่มมีการ

เปลี่ยนแปลงให้เป็นทางการมากขึ้น ถ้ามอง ณ จุดนี้ ก็จะกลายเป็นคนอยู่ตรงกลาง เพราะจะมีรุ่นก่อนที่เป็นคนเก่าแก่ที่ทำงานมา 20 – 30 ปี และจะมีเด็กที่เข้ามาใหม่เป็นเจนๆ ใหม่ จึงเริ่มเห็นการเปลี่ยนแปลง พี่มองว่าเป็นช่วงของการเปลี่ยน เพราะก่อนหน้านี้จะเหมือนพี่น้องคุยกัน แต่ตอนนี้คนเยอะขึ้น จึงมีความเป็นทางการมากขึ้นในเรื่องการสื่อสาร...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 2, 25 พฤษภาคม 2561)

“...การติดต่อสื่อสารถ้ามองในแง่พนักงาน จะเป็นแนวไม่เป็นทางการมากกว่า ไม่มีการประกาศให้เป็นลายลักษณ์อักษรมากเท่าที่ควร เช่น ถ้าจะติดต่อกัน ที่อื่นอาจจะส่งอีเมลให้มันเป็นหลักฐาน ที่นี่ก็จะเป็นโทรศัพท์ อาจจะลืมนั่ง แม้แต่กับทางนายก็จะผ่านทางวาจามากกว่า ไม่ค่อยมีเป็นกระดาษหรือการเขียนเท่าไร ไม่อึดอัดแต่จะมีผลก็คือ นายอาจจะจำไม่ได้ จะเป็นแนวนั้น...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 7, 30 พฤษภาคม 2561)

การส่งสารและรับสารของพนักงานในองค์กรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยในแต่ละบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น ระหว่างกันเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งอาจมีความไม่เข้าใจกันเป็นบางครั้ง เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีช่วงอายุและความต้องการที่หลากหลาย การติดต่อสื่อสารจึงมีปัญหาที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุน้อยหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยจะมีปัญหาการสื่อสารในด้านความเข้าใจในองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กรและความเข้าใจข้อมูล นั่นคือ ผู้ส่งสารที่เป็นหัวหน้างานเมื่อส่งงานไปแล้ว ผู้รับสารที่มีประสบการณ์น้อยไม่เข้าใจข้อมูลที่ได้รับหรือตีความผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร และผิดพลาดในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน งานที่ได้จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งทำให้การดำเนินการหรือการทำงานล่าช้า ส่วนพนักงานที่มีอายุมาก จะไม่เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน ทำให้ต้องทำงานหลายขั้นตอนมากขึ้น และติดต่อประสานงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีค่อนข้างลำบาก นอกจากนี้พื้นฐานและความต้องการของพนักงานแต่ละคนก็ส่งผลถึงความเข้าใจในงานด้วย เพราะผู้รับสารแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารต่างคนต่างตีความไปในแง่มุมที่ตนเองต้องการ ตามพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ของตนเองซึ่งแตกต่างกันไปในพนักงานแต่ละคน ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...ความเข้าใจไม่ตรงกันในหน่วยงานมีค่อนข้างบ่อย ส่วนใหญ่แต่ละฝ่ายจะใช้วิธีการคุยโทรศัพท์หรือขึ้นไปคุยกัน ในเรื่องความเข้าใจของแต่ละคนมันไม่ตรงกัน คือ ข้างผู้รับสารมีสิ่งที่เขาต้องการ แต่ผู้ส่งสารก็มีสิ่งที่เขาบอกอีก รูปหนึ่ง เวลาที่เขาสื่อกันมันเป็นคนละรูป ไม่เห็นภาพ ไม่เห็นเป็นรูปธรรมตีความคนละอย่าง...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 1, 25 พฤษภาคม 2561)

“...พื้นฐานแต่ละคนไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นคนรุ่นเก่า ๆ เราอาจจะต้องสื่อสารเรื่องของเทคโนโลยีเพิ่มเติม แต่คนรุ่นใหม่ที่เขาเข้ามาจะเป็นลักษณะของ

องค์กร ว่ารูปแบบขององค์กรของเราเป็นอย่างไร เพราะองค์กรแต่ละที่จะไม่เหมือนกัน เด็กที่เข้ามาใหม่บางทีเขาอาจจะไม่เข้าใจวัฒนธรรมของเรา เพราะองค์กรจะไม่ใช้การทำงานอย่างเดียว มันก็จะมีกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน แต่ละที่ก็จะไม่เหมือนกัน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 2, 25 พฤษภาคม 2561)

ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีการใช้การพูดคุยต่อหน้า โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล อินทราเน็ต ลีสไลน์ (Leased Line) และใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์ในการสื่อสารหลักขององค์กร โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้โปรแกรมไลน์มีความสะดวกมากกว่าการสื่อสารด้วยช่องทางอื่น เนื่องจากสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งรูปแบบข้อความ ไฟล์งาน รูปภาพ เสียง และวิดีโอได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างกลุ่มไลน์ขึ้นเพื่อใช้ส่งข้อความหรืองานเพียงแค่ครั้งเดียว แต่มีผู้รับจำนวนมากตามและผู้ส่งสารต้องการ สามารถตรวจสอบจำนวนผู้อ่านข้อมูลได้ แต่ช่องทางการสื่อสารที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นบางครั้งก็เกิดปัญหาด้านการสื่อสารทางเดียว เช่น ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปแต่ไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสาร จึงไม่สามารถทราบได้ว่าผู้รับสารเมื่อได้รับสารแล้วมีความเข้าใจในสารนั้นหรือไม่ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...ตอนนี้ที่ใช้ เริ่มใช้และกำลังจะเยอะกว่าอย่างอื่นคือ ไลน์ จะเป็นไลน์กลุ่ม ตั้งเป็นเรื่อง ๆ ไป บางคน ไลน์กลุ่มจะไม่อ่าน เราก็จะส่งเข้าไปก่อนแล้วใช้โทรตาม เพราะอย่างงานที่บางงานไม่ได้อยู่ที่ออฟฟิศส่วนใหญ่ มันก็มีงานที่อยู่ตามโรงงาน เป็นงานด้านพัฒนาระบบ เวลาระบบมันลง มันก็จะลงทุกโรงงาน การที่จะไลโทรทุกคนมันจะไม่สะดวก แต่ไลน์ไปที่เดียว คนอาจจะตอบกลับมาไม่ครบ เราอาจจะโทรหาแค่คนนั้น มันจะสะดวกขึ้น...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 2, 25 พฤษภาคม 2561)

“...ใช้ไลน์เป็นหลักในการสื่อสารกับพนักงาน มีบอร์ดบ้างแต่น้อย ส่วนใหญ่ก็จะเป็นไลน์ ดิจบอร์ดก็จะเป็นพวกประกาศวันหยุดที่เป็นทางการจริง ๆ มากกว่า...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 6, 30 พฤษภาคม 2561)

“...ตอนนี้การสื่อสารทั่วไปมีทั้งพูดปากเปล่า โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล ตอนนี้กำลังสนใจทำแอปฯ อยู่ที่ใช้ในการสื่อสารภายใน ในรูปแบบของพนักงาน เขาก็มีระบบอินทราเน็ตภายใน ที่เป็นทั้งแชร์ไดรฟ์ แชร์ไฟล์ตรงกลาง และมีแชตของบริษัทที่ไม่ใช่ไลน์ เท่าที่เห็นของพนักงานใช้ก็จะมีเป็นแชตข้างใน เป็น contact ของทุกคนในออฟฟิศ ที่เอาไว้คุยกันได้ อันนี้จะมีลิสต์ของทั้งบริษัท เอาไว้ให้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 8, 5 มิถุนายน 2561)

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเกิดจากทั้งตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาสาร และช่องทางในการสื่อสาร จากการขยายตัวขององค์กรทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนมากขึ้น ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...น่าจะเป็นเรื่องของ channel ที่จะสื่อออกไปให้ถึงทุกคนในช่วงเวลาเดียวกันได้พร้อมกัน ไม่ใช่พูดทีละคน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 1, 25 พฤษภาคม 2561)

“...อุปสรรคของการสื่อสาร channel ของข้อมูลส่วนใหญ่จะไปไม่ครบ คือผู้ส่งสารบางคนเขาจะไม่รู้ว่าข้อมูลตรงนี้จะต้องส่งให้ channel ไหนบ้าง เขาอาจจะส่งไปแค่ channel เดียวแล้วจบ แต่ปรากฏว่ามันอาจจะมึนหลุดที่คิดว่าอาจจะเป็นการ flow...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 1, 25 พฤษภาคม 2561)

“...ปัญหาจริง ๆ เลยคือข้อมูลที่จะใช้ดูเชื่อมกัน สมมติว่าที่อยู่ฝ่ายขายที่อาจจะต้องมีข้อมูลจากโรงงานในเรื่องของตัวสินค้าหรือคลังสินค้า มันยังต้องรอข้อมูลทางโรงงานส่งมาเป็นวันอยู่ เราจะดูปัจจุบันไม่ได้ ต้องดูตอนสิ้นวันหรือเป็นพรุ่งนี้ หลังสิบโมงจึงจะดูได้ ถ้ามันทำเป็นแอปฯ อย่างนี้ได้ ถ้าเราเข้าไปดูที่กดดูสินค้าตัวนี้ก็จะรู้เลยว่าในสต็อกมันมีเท่าไร คุณอาจจะบอกว่า ผลดีไปเท่าไร จำหน่ายไปแล้วแต่ยังไม่ได้ส่งมอบอีกเท่าไร เหลือที่จำหน่ายจริง ๆ เท่าไร เราก็จะมองเห็นว่าเรามีสต็อกเท่าไรที่เรายังสามารถขายเพิ่มได้ ถ้ามัน real time ได้มันก็ดี...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 5, 25 พฤษภาคม 2561)

“...ถ้าสื่อสารกันไม่ชัดเจน ส่วนมากจะรู้ปัญหาอีกทีหนึ่งก็ตอนที่สั่งงานมาแล้วเห็นว่ามันไม่ใช่แบบนี้ เลยจะต้องไปชี้แจงกันใหม่ เวลาเราพูดไปแล้ว คำไม่ได้ทบทวนว่าเป็นแบบ 1 2 3 4 แบบนี้นะ คำก็จะโอเค ๆ พอรับไปเสร็จก็ไม่ใช่แบบนี้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 7, 30 พฤษภาคม 2561)

“...ปัญหาที่เห็นมากที่สุดคือไม่สื่อสารกัน คือมีการหลีกเลี่ยงการสื่อสารกัน หรือคิดว่าสื่อสารกันบางทีมันไม่จำเป็น เช่น คิดว่าเขาเข้าใจกันไปแล้วหรือคิดว่า report นี้เขาได้อยู่แล้วก็ไม่ได้บอกเขาหรือแจ้งกัน มันทำให้ข้อมูลมันหลุดหรือบางคนมีลักษณะอาจจะละดวงในการทำงานคนเดียว และไม่ได้ส่งต่อข้อมูลมากเท่าที่ควร...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 8, 5 มิถุนายน 2561)

โดยสามารถจำแนกปัญหาการสื่อสารภายในองค์การออกเป็นปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาจากการตีความ การบิดเบือน และการตัดทอนข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจ มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาระ ตีความผิดพลาด รวมทั้งการส่งต่อข้อมูลและการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ชัดเจน
2. ปัญหาการลื่นไหลของข้อมูล ที่เกิดจากการที่ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถกระจายไปได้ทั่วถึงพนักงานทุกคนในช่วงเวลาเดียวกันได้พร้อมกัน และกรอบการส่งต่อข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานบางคนไม่ได้รับข่าวสารหรือเนื้องานที่ควรทราบ

3. ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นปัญหาระหว่างพนักงานด้วยกัน หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ก่อให้เกิดความไม่สะดวกใจในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลถึงความร่วมมือในการทำงาน

4. ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งสารไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสารจึงไม่ทราบถึงความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปว่ามีความเข้าใจถูกต้องมากน้อยเพียงใด จำเป็นต้องติดตามข้อมูลอยู่เสมอ

5. ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล โดยพนักงานบางส่วนไม่ส่งต่อข้อมูลหรือความรู้ที่ตนมีอยู่ให้แก่พนักงานคนอื่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทำให้งานล่าช้า

6. ปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน หลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสาร และคิดว่าการสื่อสารไม่จำเป็น

การแก้ปัญหาคือการสื่อสารขององค์การในเบื้องต้น ระยะเวลาสั้น องค์การใช้การประชุมอ็อปเทท เพื่อแจ้งข้อมูล และแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลกัน แต่ละฝ่ายหรือแต่ละคนได้รับข้อมูลมาอย่างไร ต้องวางทิศทางในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปอย่างไร และระยะกลาง มีการพัฒนาโปรแกรมด้านการสื่อสารขององค์การเพื่ออำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และมีแนวคิดในการจัดทำโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์การ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...เบื้องต้นตอนนี้ในระยะเวลาสั้นต้องมาประชุมอ็อปเททกันมากขึ้น ไม่ว่าจะใคร เช่น ถ้าอยู่ฝ่ายขาย เรามีเซลล์หลายคน ทุกคนต้องเข้ามาคุยกันว่าได้รับข้อมูลอะไรมาบ้าง แล้วจะวางทิศทางอย่างไรบ้าง และในระยะกลาง ตอนนี้กำลังพัฒนาโปรแกรมที่ใช้ภายในบริษัทอยู่ ที่เป็นเรื่องการแชร์ข้อมูล และอาจพัฒนาไปถึงเรื่องแอปพลิเคชัน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 8, 5 มิถุนายน 2561)

ตอนที่ 2 การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ โดยรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เนื้อหาของโปรแกรมประยุกต์ควรมีเนื้อหาในด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการเปิดเผยข้อมูล ทั้งต่อพนักงานในระดับต่าง ๆ ตัวพนักงานที่ทำงานด้านการดูแลระบบโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งบุคคลภายนอก และการเผยแพร่ข้อมูล รายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน ควรให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัย (real time) เพื่อการตรวจสอบข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจ รวมทั้งความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูล ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“...ถ้ามีแอปฯ อะไรที่ช่วยการทำงานเราก็คือ เราสามารถรู้รายละเอียด ลูกค้า requirement ลูกค้าโดยละเอียดได้ สมมติเราจะมีแอปฯ ขึ้นมา เราสามารถดูได้ว่าลูกค้าเจ้านี้ เวลาจัดส่งเท่าไรอย่างไร ความต้องการเขาเป็นอย่างไร หรือมี additional requirement ขึ้นมา หรือกรณีการอัปเดต GPS มา เราสามารถ access ตรงนี้ได้ ติดตาม follow up แล้วก็ HR ควรจะมี เพราะที่นี้ ยังไม่มี HR แบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อย่างเวลาตกลง ก็คือเข้าไปที่ อินเทอร์เน็ต เข้า password username อะไรของเรา แล้วก็คลิกลา ตัวนี้ก็จะ เต็มไปถึงผู้บังคับบัญชาเรา approve ผ่านตรงนี้ เราก็จะเห็นได้เลย เช็ค เงินเดือน ก็เข้าไปผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่าน e-HR ได้ คือสามารถเช็คทุกอย่างได้ใน เรื่องส่วนตัวของเรา ไม่ว่าเรื่องเงินเดือนย้อนหลังก็เช็คได้หมด...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 3, 25 พฤษภาคม 2561)

“...คอนเทนต์ที่ควรมีน่าจะเป็นเรื่องข่าวสารของบริษัท ประชาสัมพันธ์ เรื่องงาน เรื่องสินค้า กิจกรรมประจำเดือนที่ให้พนักงานร่วม โปรโมชัน ประจำเดือน พนักงานดีเด่นประจำเดือน แอปฯ จอรถ จอห้องประชุม ให้เห็น เป็นตารางวันเวลานี้ ว่าใครจอง ระยะเวลา...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 4, 25 พฤษภาคม 2561)

“...อย่างน้อยก็ต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับงานที่ต้อง duel ให้ครบ เครือข่าย เนื้องานนี้จะมีแผนกไหนที่ดูได้บ้าง แผนกไหนไม่ควรดู แบ่งเป็นการ sign เข้าไป ว่าใครมีสิทธิไม่มีสิทธิ การส่งข้อมูลถึงกันว่าบริษัทจะทำอะไรบ้าง การทำบุญ งานปีใหม่ พวกระบบการจองถ้ามีก็ดี เช่น การจองรถ ปัจจุบันใช้โทรถามและ เขียน การติดตามจะได้ไม่ต้องโทรถาม ข้อมูลพนักงาน สามารถเข้าไปดูข้อมูล ของตัวเองได้ ว่าขณะนี้ตัวเองทำงานมาเท่าไรแล้ว เวลาเข้าออกงาน สิ่งที่ยาก เห็นคือ การแสดงยอดเงินสำรองเลี้ยงชีพ ว่าเงินที่เราถูกหักไปสามารถแสดงให้ เห็นได้หรือไม่ว่าหักไปเท่าไร เอาไปลงทุนในด้านไหน อย่างน้อยถ้าเราเข้าไปใน ชื่อเรา เราน่าจะเห็นว่าสถานะปัจจุบันมันเป็นอย่างไร ถ้ามีในส่วนของสวัสดิการ ก็อยากให้มีแจ้งเตือนไป...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 5, 25 พฤษภาคม 2561)

“...การทำแอปฯ พี่ว่าทำก็ดี แต่ว่าบางทีการพัฒนาเองมันก็ไม่ได้ร้อย เปอร์เซ็นต์แบบที่ต้องการ อาจจะต้องช่วยรูปแบบด้วย ฟังก์ชันด้วย อาจจะเป็น format ฟังก์ชัน หรือแม้แต่ความปลอดภัย หรือลำดับการอนุมัติหรือการใช้งาน ที่เป็นขั้น ๆ มันอาจจะไม่ได้ร้อยเปอร์เซ็นต์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 6, 30 พฤษภาคม 2561)

“...แอปพลิเคชันที่จะทำควรจะมีลักษณะสองแบบคือ พาร์ทที่จะช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น กับพาร์ทที่เป็นข้อมูล report ปกติที่ควรจะมี ข้อมูลเบสิกที่แชร์ ตระหว่างกัน อยากได้ข้อมูลที่ real time คือ มันมีข้อมูลที่กว่าจะไปออกเป็น report หรือออกเป็นกระดาษใบหนึ่ง ต้องใช้เวลาสรุปกว่าจะมาเป็นอย่างนั้น แต่ ถ้าเราได้ข้อมูลที่ real-time จะทำให้เราตัดสินใจได้เร็วขึ้น บางทีทุกการตัดสินใจ

ว่าเราจะขายหรือไม่ขายมันต้องเห็นข้อมูลให้ครบก่อน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 8, 5 มิถุนายน 2561)

“...กังวลเรื่อง security เพราะว่าทุกวันนี้การใช้ ไม่ว่าจะ เป็น แอปพลิเคชันไลน์หรืออีเมลบริษัท มันจะมี security ระดับหนึ่ง หรือการ โทรศัพท์ ข้อมูลมันหลุดไปได้ง่ายขึ้น การแคปไลน์ การคุยกัน หรือการส่งต่อมัน ง่าย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ 8, 5 มิถุนายน 2561)

โดยผู้วิจัยได้จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ประเด็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นด้านการบริหาร ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความต้องการระบบการสื่อสารภายในองค์กรผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพการบริหารงาน สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจ ครอบคลุมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

1.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน หมายถึง รายงานการชี้แจงภาพรวมการของดำเนินงานขององค์กร ในประเด็นที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรและการทำงาน ว่ามีการดำเนินงานขั้นตอนใดอย่างไร และผลของการดำเนินงานนั้น

1.2 เอกสารประกอบการประชุม หมายถึง บุคลากรต้องการเอกสารการประชุมที่สะดวกต่อการพกพา จัดเก็บ และค้นหา อาจเป็นไฟล์เพื่อเปิดข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือ สมาร์ทโฟน ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และสามารถพกพาข้อมูลไปด้วยในกรณีที่ต้องทำงานนอกสำนักงาน

1.3 รายงานการประชุม หมายถึง การสรุปเนื้อหาที่เป็นประเด็นของการประชุม การสั่งงาน และผู้รับผิดชอบรายละเอียดต่าง ๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

1.4 การนัดประชุม หมายถึง บุคลากรต้องการระบบการสื่อสารที่ช่วยให้การนัดหมายการประชุมมีความชัดเจน ทราบจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อติดต่อประสานงาน และต้องการทราบประเด็นหรือหัวข้อก่อนการประชุม เพื่อการเตรียมข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

1.5 การติดตามงาน หมายถึง บุคลากรต้องการทราบผู้รับผิดชอบงาน เพื่อการติดตามหรือการประสานงานกันได้อย่างสะดวก

2. ประเด็นด้านการขายและการตลาด ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารภายในองค์กรผ่านโปรแกรมประยุกต์ ในรูปแบบที่เป็นพื้นที่จัดเก็บข้อมูลและเป็นเครื่องมือสนับสนุนการวิเคราะห์ด้านการขายและการตลาด เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและเป็นฐานข้อมูลขององค์กร ประกอบด้วย

2.1 รายงานด้านการขาย หมายถึง รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการขาย สำหรับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง

2.2 รายงานด้านการตลาด หมายถึง รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการตลาด สำหรับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง

2.3 กิจกรรมส่งเสริมการขาย หมายถึง บุคลากรต้องการทราบกิจกรรมส่งเสริมการขายของสินค้าเพื่อการประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรในองค์กรและลูกค้า

3. ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนระบบการตรวจสอบสินค้าและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ที่มีความชัดเจนและใช้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร ประกอบด้วย

3.1 ข้อมูลและรายละเอียดของสินค้า หมายถึง บุคลากรต้องการทราบข้อมูลและรายละเอียดสินค้า ว่าองค์กรมีสินค้าชนิดใดอย่างไรบ้าง จุดเด่นของสินค้าแต่ละชนิด เพื่อการนำเสนอขายสินค้าชนิดนั้น ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

3.2 ผู้ดูแลและรับผิดชอบสินค้า หมายถึง บุคลากรต้องการทราบผู้ดูแลสินค้าและรับผิดชอบสินค้า เพื่อการติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

3.3 รายละเอียดลูกค้า หมายถึง บุคลากรต้องการทราบข้อมูลลูกค้าแต่ละราย เพื่อนำเสนอสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ประเด็นด้านการจัดซื้อ ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนงานด้านการจัดซื้อ โดยเป็นข้อมูลที่มีความทันสมัย สามารถตรวจสอบได้ในทันที ประกอบด้วย

4.1 การตรวจสอบจำนวนสินค้า หมายถึง บุคลากรต้องการทราบจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในโรงงานเพื่ออำนวยความสะดวกในงานด้านการจัดซื้อและการขาย

5. ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทขององค์กร เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

5.1 การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต หมายถึง บุคลากรต้องการการแก้ปัญหาเบื้องต้นผ่านระบบอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้โปรแกรม helpdesk ของบุคลากรเพื่อพูดคุยกับฝ่ายพัฒนาระบบโดยตรง ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง

5.2 การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บุคลากรต้องการตรวจสอบเอกสารในความรับผิดชอบ ว่าดำเนินการในขั้นตอนใด อย่างไร ผ่านการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง

5.3 ความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง บุคลากรมีความคำนึงถึงความปลอดภัยในการรับ-ส่งหรือฝากข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องการช่องทางการสื่อสารที่มีความปลอดภัย สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้

5.4 สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ ตำแหน่ง หรือฝ่ายไม่เท่ากัน บุคลากรมีความเห็นว่าควรแยกสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้ชัดเจน

6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ต้องประกอบด้วยเนื้อหาที่ช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในสิทธิ หรือกฎระเบียบขององค์กรอย่างชัดเจน และมีความสะดวกในการบันทึก-ตรวจสอบข้อมูล ประกอบด้วย

- 6.1 ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 6.2 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน
- 6.3 การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ)
- 6.4 การขาดงาน
- 6.5 การตรวจสอบเงินเดือน
- 6.6 สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์
- 6.7 สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- 6.8 เงินใจและระเบียบการกู้ยืมเงิน
- 6.9 คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล
- 6.10 คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
- 6.11 การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของพนักงาน
- 6.12 กิจกรรมขององค์กร
- 6.13 การประชาสัมพันธ์/ประกาศ
- 6.14 ปฏิทินวันหยุดขององค์กร

7. ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนงานด้านอาคารสถานที่ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประกอบด้วย

7.1 การจองห้องประชุม หมายถึง บุคลากรต้องการระบบการจัดการเพื่อจองห้องประชุม ที่สามารถตรวจสอบวันเวลาจองใช้ห้องประชุมได้ โดยไม่ต้องผ่านบุคคลอื่น

7.2 การจองใช้งานรถส่วนกลาง หมายถึง บุคลากรต้องการระบบการจัดการเพื่อจองใช้รถส่วนกลาง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและวัตถุประสงค์การใช้รถ

8. ประเด็นด้านอื่น ๆ ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการระบบการสื่อสารผ่านโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการสื่อสารในประเด็นการสื่อสารทั่วไปขององค์การ ประกอบด้วย

8.1 การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน หมายถึง บุคลากรต้องการช่องทางการสื่อสารขององค์การที่เป็นทางการมากขึ้น สะดวก และสามารถติดต่อได้ทั่วถึงทุกคน ในเวลาเดียวกัน

8.2 การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ หมายถึง บุคลากรต้องการช่องทางเพื่อการแบ่งปันข้อมูลส่วนกลางขององค์การที่สามารถใช้งานร่วมกันได้

8.3 การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ หมายถึง บุคลากรต้องการให้องค์การมีช่องทางสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญ เทคนิคต่าง ๆ หรือการถ่ายทอดวิธีการทำงานระหว่างกัน เพื่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และแหล่งพัฒนาตนเองของบุคลากร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 91 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 91 ชุด พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ จำนวน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.41 และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ฝาย อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	25.88
หญิง	63	74.12
2. อายุ		
21 - 25 ปี	14	16.47
26 - 30 ปี	19	22.35
31 - 35 ปี	25	29.41
36 - 40 ปี	11	12.94
41 - 45 ปี	5	5.88
46 - 50 ปี	7	8.24
51 - 55 ปี	2	2.35
56 ปีขึ้นไป	2	2.35
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5.88
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	58	68.24
ปริญญาโท	22	25.88
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	0	0.00
4. ฝ้าย		
เทคโนโลยีสารสนเทศ	8	9.41
กฎหมายและสำนักคณะกรรมการบริหาร	4	4.71
ขายและการตลาด	16	18.82
บัญชีและการเงิน	38	44.71
จัดซื้อ	5	5.88
ทรัพยากรมนุษย์	3	3.53
พัฒนารัฐกิจ	3	3.53
พัฒนาระบบข้อมูล	4	4.71
เลขานุการคณะกรรมการ	2	2.35
ประชาสัมพันธ์	1	1.18
อื่น ๆ	1	1.18

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
5. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	3	3.53
15,001 - 25,000 บาท	34	40.00
25,001 - 35,000 บาท	21	24.71
35,001 - 45,000 บาท	11	12.94
45,001 - 55,000 บาท	5	5.88
55,000 บาทขึ้นไป	11	12.94
6. ประสบการณ์การทำงานในองค์กร		
ไม่เกิน 1 ปี	13	15.29
1 - 5 ปี	41	48.24
6 - 10 ปี	11	12.94
11 - 15 ปี	12	14.12
16 - 20 ปี	3	3.53
21 ปีขึ้นไป	5	5.88
รวม	85	100

จากตารางที่ 1 - 2 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 74.12 และเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.88

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.35 อายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 อายุระหว่าง 46 - 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.24 อายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 อายุระหว่าง 51 - 55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา

สูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 68.24 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.88 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58

4. ฝ่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 รองลงมาคือ ฝ่ายขายและการตลาด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.82 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41 ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ฝ่ายกฎหมายและสำนักคณะกรรมการบริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 ฝ่ายพัฒนาระบบข้อมูล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 และฝ่ายอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

5. อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71 อัตราเงินเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 อัตราเงินเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 อัตราเงินเดือน 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58 และอัตราเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร 2 – 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 48.42 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.59 11 – 15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.12 6 – 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 16 – 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

การวิเคราะห์การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ออกเป็น 8 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบ

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ โดยแยกเป็นแต่ละประเด็น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (Priority Need Index: PNI) แบบปรับปรุง หรือ PNI Modified ดังตารางที่ 3 – 10 และภาพรวมของแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านการบริหาร

1. ประเด็นด้านการบริหาร	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
1.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	3.09	.91	พอใช้	4.15	.66	มาก	.25	2
1.2 เอกสารประกอบการประชุม	3.02	.87	พอใช้	4.02	.67	มาก	.25	2
1.3 รายงานการประชุม	2.91	.97	พอใช้	4.05	.74	มาก	.28	1
1.4 การนัดประชุม	3.16	.92	พอใช้	4.07	.78	มาก	.22	4
1.5 การติดตามงาน	3.19	.94	พอใช้	4.18	.71	มาก	.24	3
สรุป	3.08	.92	พอใช้	4.09	.71	มาก	.25	

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดตามงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .94) รองลงมาคือ การนัดประชุม ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = .92) และรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = .91) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดตามงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .66) และการนัดประชุม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .78)

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านการบริหาร มีค่าเท่ากับ .25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายงานการประชุม มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.28) รองลงมาคือ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

และเอกสารประกอบการประชุม ที่มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง เท่ากัน (.25) และการติดตามงาน (.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านการขายและการตลาด

2. ประเด็นด้านการขายและการตลาด	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
2.1 รายงานด้านการขาย	3.30	.90	พอใช้	4.20	.69	มาก	.21	1
2.2 รายงานด้านการตลาด	3.32	.89	พอใช้	4.16	.72	มาก	.20	2
2.3 กิจกรรมส่งเสริมการขาย	3.36	.90	พอใช้	4.26	.73	มาก	.21	1
สรุป	3.33	.90	พอใช้	4.21	.71	มาก	.21	

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านการขายและการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .90) รองลงมาคือ รายงานด้านการตลาด ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .89) และรายงานด้านการขาย ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .90) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านการขายและการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .90) รองลงมาคือ รายงานด้านการขาย ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .69) และรายงานด้านการตลาด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .72) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นการขายและการตลาด มีค่าเท่ากับ .21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายงานด้านการขายและกิจกรรมส่งเสริมการตลาด มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรกเท่ากัน (.21) รองลงมาคือ รายงานด้านการตลาด (.20)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์

3. ประเด็นด้านสินค้าและ ผลิตภัณฑ์	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล		
3.1 ข้อมูลและรายละเอียดของ สินค้า	3.34	.88	พอใช้	4.21	.73	มาก	.21	2
3.2 ผู้ดูแลและรับผิดชอบสินค้า	3.34	.87	พอใช้	4.18	.73	มาก	.20	3
3.3 รายละเอียดลูกค้า	3.24	.96	พอใช้	4.20	.77	มาก	.23	1
สรุป	3.31	.90	พอใช้	4.20	.74	มาก	.21	

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลรายละเอียดของสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = .88) และผู้ดูแลรับผิดชอบสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = .87) เช่นกัน รองลงมาคือ รายละเอียดลูกค้า ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .96)

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลและรายละเอียดของสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .73) รองลงมาคือ รายละเอียดลูกค้า ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .77) และผู้ดูแลรับผิดชอบสินค้า ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .73) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเท่ากับ .21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายละเอียดลูกค้า มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.23) รองลงมาคือ ข้อมูลและรายละเอียดสินค้า (.21) และผู้ดูแลรับผิดชอบสินค้า (.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านการจัดซื้อ

4. ประเด็นด้านการจัดซื้อ	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล		
4.1 การตรวจสอบจำนวนสินค้า	3.21	.95	พอใช้	4.12	.79	มาก	.22	1
สรุป	3.21	.95	พอใช้	4.12	.79	มาก	.22	1

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านการจัดซื้อ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบจำนวนสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .95)

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบจำนวนสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .79)

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเท่ากับ .22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบจำนวนสินค้า มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุด (.22)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)

5. ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
5.1 การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต	3.54	.87	ดี	4.38	.72	มาก	.19	2
5.2 การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.38	.95	พอใช้	4.18	.79	มาก	.19	2
5.3 ความปลอดภัยของข้อมูล	3.48	.97	พอใช้	4.36	.72	มาก	.20	1
5.4 สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ	3.47	1.06	พอใช้	4.25	.84	มาก	.18	3
สรุป	3.47	.96	พอใช้	4.29	.77	มาก	.19	

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .87) รองลงมาคือ ความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .97) และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.06) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .72) รองลงมาคือ ความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .72) และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .84) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเท่ากับ .19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.20) รองลงมาคือ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่าดัชนีความต้องการในลำดับเท่ากัน (.19) และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ (.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์

6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
6.1 ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.34	.85	พอใช้	4.15	.81	มาก	0.20	4
6.2 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน	3.64	.84	ดี	4.21	.73	มาก	0.14	11
6.3 การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ)	3.67	.76	ดี	4.22	.73	มาก	0.13	12
6.4 การขาดงาน	3.55	.85	ดี	4.14	.79	มาก	0.14	10
6.5 การตรวจสอบเงินเดือน	3.45	.89	พอใช้	4.13	.84	มาก	0.17	6
6.6 สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์	3.46	1.20	พอใช้	4.09	.93	มาก	0.16	8
6.7 สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.64	.90	ดี	4.26	.79	มาก	0.15	9
6.8 เงื่อนไขและระเบียบการกู้ยืมเงิน	3.02	.99	พอใช้	3.89	1.08	มาก	0.22	3
6.9 คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล	3.16	1.00	พอใช้	4.11	.89	มาก	0.23	1

6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
6.10 คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	3.16	1.07	พอใช้	4.11	.83	มาก	0.23	1
6.11 การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของพนักงาน	3.19	.89	พอใช้	4.12	.79	มาก	0.23	2
6.12 กิจกรรมขององค์กร	3.47	1.02	พอใช้	4.15	.91	มาก	0.16	7
6.13 การประชาสัมพันธ์/ประกาศ	3.45	1.05	พอใช้	4.21	.82	มาก	0.18	5
6.14 ปฏิทินวันหยุดองค์กร	3.84	.86	ดี	4.25	.74	มาก	0.10	13
สรุป	3.43	.94	พอใช้	4.15	.83	มาก	0.17	

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปฏิทินวันหยุดองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .86) รองลงมาคือ การกลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .76) การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .84) และสิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .90) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .79) รองลงมาคือ ปฏิทินองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .74) และการกลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .73) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ .17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของพนักงาน มีค่าดัชนีความต้องการเท่ากันสูงสุดเป็นลำดับแรก (.23) รองลงมาคือ เจื่อนใจและระเบียบการกู้ยืมเงิน (.22) และระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน (.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านอาคารสถานที่

7. ประเด็นด้านอาคารสถานที่	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
7.1 การจองห้องประชุม	3.22	.88	พอใช้	4.07	.77	มาก	.20	1
7.2 การจองใช้งานรถส่วนกลาง	3.39	.87	พอใช้	4.14	.77	มาก	.18	2
สรุป	3.31	.88	พอใช้	4.11	.77	มาก	.19	

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจองใช้งานรถส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = .87) รองลงมาคือ การจองห้องประชุม ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .88)

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจองใช้งานรถส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .77) รองลงมาคือ การจองห้องประชุม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .77)

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านอาคารสถานที่ มีค่าเท่ากับ .19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจองห้องประชุม มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.20) รองลงมาคือ การจองใช้งานรถส่วนกลาง (.18)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ประเด็นด้านอื่น ๆ

8. ประเด็นด้านอื่น ๆ	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
8.1 การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน	3.13	.94	พอใช้	4.24	.72	มาก	.26	3
8.2 การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ	2.96	.93	พอใช้	4.11	.80	มาก	.28	2
8.3 การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้	2.82	.97	พอใช้	4.07	.92	มาก	.31	1
สรุป	2.97	.94	พอใช้	4.14	.81	มาก	.28	

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานในประเด็นด้านอื่น ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = .94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = .94) รองลงมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = .93) และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = .97) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในประเด็นด้านอื่น ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .72) รองลงมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .80) และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .92) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมของประเด็นด้านอื่น ๆ มีค่าเท่ากับ .28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.31) รองลงมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ (.28) และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน (.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร ภาพรวมของแต่ละประเด็น

ประเด็นด้านการสื่อสารของ องค์กร	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	\bar{X}	S.D	แปล ผล	\bar{X}	S.D	แปล ผล		
1. ประเด็นด้านการบริหาร	3.08	.92	พอใช้	4.09	.71	มาก	.25	2
2. ประเด็นด้านการขายและ การตลาด	3.33	.90	พอใช้	4.21	.71	มาก	.21	4
3. ประเด็นด้านสินค้าและ ผลิตภัณฑ์	3.31	.90	พอใช้	4.20	.74	มาก	.21	4
4. ประเด็นด้านการจัดซื้อ	3.21	.95	พอใช้	4.21	.79	มาก	.22	3
5. ประเด็นด้านระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)	3.47	.96	พอใช้	4.29	.77	มาก	.19	5
6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์	3.43	.94	พอใช้	4.15	.83	มาก	.17	6
7. ประเด็นด้านอาคารสถานที่	3.31	.88	พอใช้	4.11	.77	มาก	.19	5
8. ประเด็นด้านอื่น ๆ	2.97	.94	พอใช้	4.14	.81	มาก	.28	1
สรุป	3.26	.92	พอใช้	4.18	.77	มาก		

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = .92) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .96) รองลงมาคือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .94) ประเด็นด้านการขายและการตลาด ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .90) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .90) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .88) ประเด็นด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = .92) และประเด็นด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = .94) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาความคาดหวังการดำเนินงานขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .77) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .77) รองลงมาคือ ประเด็นด้านการขายและการตลาด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .71) ประเด็นด้านการจัดซื้อ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .79) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .74) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .83) ประเด็นด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .81) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .77) และประเด็นด้านการบริหาร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .71) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาคำดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีคำดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก (.28) รองลงมาคือ ประเด็นด้านการบริหาร (.25) ประเด็นด้านการจัดซื้อ (.22) ประเด็นด้านการขายและการตลาด (.21) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (.21) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) (.19) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ (.19) และประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ (.17) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า องค์การมีความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ 8 ด้าน ประกอบด้วย ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)

ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ โดยองค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการตามลำดับความต้องการก่อน – หลัง มีรายละเอียดดังนี้

1. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรกหรือในระยะเริ่มต้น คือ ประเด็นด้านอื่น ๆ โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์การ
- 1.2 การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ
- 1.3 การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

2. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับสอง คือ ประเด็นด้านการบริหาร โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 รายงานการประชุม
- 2.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
- 2.3 การติดตามงาน
- 2.4 การนัดประชุม

3. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับสาม คือ ประเด็นด้านการจัดซื้อ โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนา นั่นคือ

3.1 การตรวจสอบจำนวนสินค้า ซึ่งเป็นประเด็นย่อยเพียงประเด็นเดียวที่ต้องดำเนินการ

4. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับสี่ คือ ประเด็นด้านการขายและการตลาด และประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกัน โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ประเด็นด้านสินค้าและการตลาด
 - 4.1.1 รายงานด้านการขาย และกิจกรรมส่งเสริมการขาย
 - 4.1.2 รายงานด้านการตลาด
- 4.2 ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์
 - 4.2.1 รายละเอียดลูกค้า
 - 4.2.2 ข้อมูลและรายละเอียดสินค้า
 - 4.2.3 ผู้ดูแลรับผิดชอบสินค้า

5. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับห้า คือ ประเด็นด้านประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านอาคารสถานที่ ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกัน โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

5.1 ประเด็นด้านประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)

5.1.1 ความปลอดภัยของข้อมูล

5.1.2 การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตและการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

5.1.3 สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ

5.2 ประเด็นด้านอาคารสถานที่

5.2.1 การจองห้องประชุม

5.2.2 การจองใช้งานรถส่วนบุคคล

6. ประเด็นที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีประเด็นย่อยที่องค์การมีความต้องการจำเป็นในการดำเนินการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

6.1 คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล และคู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

6.2 การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของพนักงาน

6.3 เงื่อนไขและระเบียบการกู้ยืมเงิน

6.4 ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน

6.5 การประชาสัมพันธ์และประกาศ

6.6 การตรวจสอบเงินเดือน

6.7 กิจกรรมขององค์การ

6.8 สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์

6.9 สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

6.10 การขาดงาน

6.11 การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน

6.12 การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ)

6.13 ปฏิทินวันหยุดองค์การ

จะเห็นได้ว่า องค์การมีความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสาร 6 ลำดับ ประกอบด้วย 8 ประเด็น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การ (PNI) โดยค่าดัชนีลำดับด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้านที่ได้มีค่าใกล้เคียงกัน แต่เมื่อ

นำมาเรียงลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในประเด็นด้านอื่น ๆ มีความต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรเห็นว่ามีความต้องการหรือมีปัญหที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดระยะเริ่มต้นในการปรับปรุงการสื่อสาร โดยประเด็นต่อมาที่ควรดำเนินการคือ ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และในลำดับสุดท้ายคือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์

จากการเรียงลำดับความต้องการจำเป็นในข้างต้น ช่วยให้องค์กรสามารถลำดับความสำคัญของความต้องการและความจำเป็นด้านการสื่อสารขององค์กร หาข้อสรุปที่ชัดเจนว่า ประเด็นใดองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกและต้องดำเนินการแก้ไขพัฒนาโดยเร่งด่วน เพราะในแต่ละประเด็นใช้ระยะเวลาในการปรับปรุงแก้ไขไม่เท่ากัน และเพื่อนำมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการสื่อสารขององค์กรอย่างตรงจุดและตรงกับความต้องการ

แนวทางในการพัฒนาหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องวางนโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีความชัดเจน มีการวางแผนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้านการสื่อสารเป็นลำดับขั้น

2. นำนโยบายด้านการสื่อสารดังกล่าวแจ้งแก่บุคลากรทุกระดับเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงาน ผลักดันให้นโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรเกิดการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารขององค์กร

3. จัดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาด้านการสื่อสาร จัดตั้งหน่วยงานดูแลและพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

4. องค์กรต้องเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์กรโดยเฉพาะ และมีกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเตรียมการสำหรับบุคลากรทุกระดับขององค์กร ให้มีความเข้าใจและสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ได้ ประกอบด้วย

4.1 จัดหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรหรือจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4.2 จัดการอบรมเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจริงในองค์กร

4.3 องค์กรต้องตรวจสอบ กำกับติดตามผลของการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ รวมทั้งประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กร

นอกจากนี้การที่องค์กรจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่

ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์กร ช่วยพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม สามารถนำมาใช้งานได้จริง และผู้บริหารองค์กรก็ควรติดตามการดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน และแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน (Yamane 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553) จากประชากรทั้งหมด 117 คน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 85 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แนวทางการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยแนวทางการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 สภาพการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนที่ 3 การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวทางการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน ครบคลุมประเด็น และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์จริง ในส่วนของแบบสอบถาม ใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจึงเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเหมาะสมสอดคล้อง และนำมาหาค่า IOC และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไป

ทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ แบ่งเป็น สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ในการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (PNI Modified) (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำเสนอโดยการบรรยาย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตอนที่ 2 การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ฝ่าย อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานในองค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้สถิติพรรณนา หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (PNI Modified)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งนำเสนอโดยการบรรยาย

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1.1 สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารที่เป็นทางการขององค์กรเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารงาน และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ในรูปแบบการพูดคุยทั่วไปในองค์กร ภาพรวมขององค์กรเน้นการสื่อสารรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ บุคลากรและผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก โดยบุคลากรไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้าในการเข้าพบผู้บริหาร เว้นแต่งานบางประเภทที่จำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่เป็นทางการ โดยการประชุม

การส่งสารและรับสารภายในองค์กร บุคลากรและผู้บริหารทำหน้าที่ทั้งการรับและส่งสารภายในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งในด้านการสั่งงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน และการพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจกันภายในองค์กร ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งที่เป็นเนื้อหา งาน การประกาศ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ แก่บุคลากร ช่องทางการสื่อสารขององค์กร ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โทรศัพท์ และโปรแกรมประยุกต์ไลน์เป็นหลัก ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพพอสมควร แต่ก็ยังจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร เป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสาร โดยสามารถจำแนกปัญหาออกเป็น 6 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาจากการตีความ การบิดเบือน และการตัดทอนข้อมูลข่าวสาร ปัญหาการลื่นไหลของข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล และปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน

1.2 การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร สามารถจำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ได้ 8 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งแต่ละประเด็นประกอบด้วยประเด็นย่อย ดังนี้

1. ประเด็นด้านการบริหาร ประกอบด้วย รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เอกสารประกอบการประชุม รายงานการประชุม การนัดประชุม และการติดตามงาน
2. ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประกอบด้วย รายงานด้านการขาย รายงานด้านการตลาด และกิจกรรมส่งเสริมการขายและผลิตภัณฑ์

3. ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ข้อมูลและรายละเอียดของสินค้า ผู้ดูแลและรับผิดชอบสินค้า และรายละเอียดลูกค้า
 4. ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประกอบด้วย การตรวจสอบจำนวนสินค้า
 5. ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วย การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัยของข้อมูล และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ
 6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) การขาดงาน การตรวจสอบเงินเดือน สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินโบนัส และระเบียบการกู้ยืมเงิน คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงาน of พนักงาน กิจกรรมขององค์กร การประชาสัมพันธ์/ประกาศ และปฏิทินวันหยุดขององค์กร
 7. ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย การจองห้องประชุม และการจองใช้งานรถส่วนกลาง
 8. ประเด็นด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้
- จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรมีความต้องการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารขององค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร และสนับสนุนการแก้ปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กรในระยะยาว

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ฝาย อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.12 โดยมีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.41 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 68.24 ปฏิบัติงานในฝายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 44.71 มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.42

2.2 การวิเคราะห์การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร โดยจำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ประเด็น ได้แก่ ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ จากผลการวิเคราะห์เป็นราย

ด้านพบว่า ประเด็นอื่น ๆ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดเป็นลำดับแรก (.28) รองลงมาคือ ประเด็นด้านการบริหาร (.25) ประเด็นด้านการจัดซื้อ (.22) ประเด็นด้านการขายและการตลาด (.21) ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (.21) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ (.17) ตามลำดับ และเมื่อแยกเป็นประเด็นย่อยพบว่า การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์กร ซึ่งอยู่ในประเด็นด้านอื่น ๆ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดเป็นลำดับแรก (.31) รองลงมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงาน ซึ่งอยู่ในประเด็นด้านอื่น ๆ เช่นกัน (.28) รายงานการประชุม ซึ่งอยู่ในประเด็นด้านการบริหาร (.28) และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ซึ่งอยู่ในประเด็นด้านอื่น ๆ (.26) ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามทำให้เห็นถึงความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยสามารถเรียงตามลำดับความต้องการจำเป็น ดังนี้

1. ประเด็นด้านอื่น โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์กร ลำดับต่อมา คือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงาน และในลำดับสุดท้าย คือ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

2. ประเด็นด้านการบริหาร โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ รายงานการประชุม ลำดับต่อมา คือ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การติดตามงาน และในลำดับสุดท้าย คือ การนัดประชุม

3. ประเด็นด้านการจัดซื้อ โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ การตรวจสอบจำนวนสินค้า

4. ประเด็นด้านการขายและการตลาด และประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์

4.1 ประเด็นด้านการขายและการตลาด โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ รายงานด้านการขาย และกิจกรรมส่งเสริมการขาย และในลำดับสุดท้าย คือ รายงานด้านการตลาด

4.2 ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ รายละเอียดลูกค้า ลำดับต่อมา คือ ข้อมูลและรายละเอียดสินค้า และในลำดับสุดท้าย คือ ผู้ดูแลรับผิดชอบสินค้า

5. ประเด็นด้านประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านอาคารสถานที่

5.1 ประเด็นด้านประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) โดยองค์การควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ ความปลอดภัยของข้อมูล ลำดับต่อมา คือ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในลำดับสุดท้าย คือ สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ

5.2 ประเด็นด้านอาคารสถานที่ โดยองค์การควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ การจองห้องประชุม และในลำดับสุดท้าย คือ การจองใช้งานรถส่วนบุคคล

6. ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยองค์การควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล และคู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ลำดับต่อมา คือ การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของพนักงาน เจื่อนใจและระเบียบการกู้ยืมเงิน ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน การประชาสัมพันธ์และประกาศ การตรวจสอบเงินเดือน กิจกรรมขององค์การ สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การขาดงาน การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) และในลำดับสุดท้าย คือ ปฏิทินวันหยุดขององค์การ

แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ โดยการที่องค์การจะดำเนินการพัฒนาการสื่อสาร จำเป็นต้องอาศัยการวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์การให้สอดคล้องกับปัญหาด้านการสื่อสารขององค์การ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำกับติดตามดูแลการดำเนินการและพัฒนา นำไปสู่การดำเนินการที่สามารถเป็นไปได้จริง เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการสื่อสารขององค์การได้อย่างยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ ทั้งด้านการเปิดรับวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับการพัฒนาตนเองให้พร้อมเรียนรู้อยู่เสมอ โดยสามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพ แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุน
การสื่อสารภายในองค์กร

2. การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาค้นคว้าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของเนื้อหางานและการพูดคุยกันส่วนตัว ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสื่อสารที่ลดความเป็นพิธีการหรือลดขั้นตอนในการสื่อสารลง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า โดยการสั่งงานของผู้บริหารหรือหัวหน้างานส่วนใหญ่ใช้การสั่งงานผ่านการพูดคุยโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือผ่านโปรแกรมประยุกต์ไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ การ์รันต์ เร็งใจ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคของการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในรายด้านมีการใช้การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติมากที่สุด และยังสอดคล้องกับแนวคิดด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลของ ฌ็องส์ชูด้า วิจิตรจามรี (2558) ที่อธิบายว่า การสื่อสารสองทางช่วยให้บุคคลทั้งสองฝ่ายสามารถสามารถซักถามโต้ตอบกันได้ทันที ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรคือ หน่วยงานย่อยแต่ละฝ่ายสามารถดำเนินการหรือตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องรอกเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรารวรรณ แก้วมะยม (2557) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พบว่า การสื่อสารกันแบบสองทางภายในองค์กร และลดความเป็นทางการลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานและระบบขององค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรได้ นอกจากนี้องค์กรยังมีการสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการประกาศ ตีตบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือการนัดประชุม ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องแจ้งแก่บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวนมาก เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างขององค์กรหรือการบริหารงาน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในองค์กรนัก เนื่องจากไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงบุคลากรทุกคน

ด้านปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร เกิดจากการที่องค์กรขยายตัว มีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กร เนื่องจากการสั่งงานหรือการดำเนินการบางอย่างไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ทำให้การสื่อสารในองค์กรเกิดความผิดพลาด และกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร จะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันจึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรพบ ได้แก่ ปัญหาจากการตีความที่ผิดพลาด การบิดเบือนข้อมูล และการตัดทอนข้อมูลข่าวสาร ปัญหาการสั่นไหวของข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล และปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก อีเลียส (2553) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร โดยแบ่งปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 12 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากภาษา การบิดเบือนสาร การกรองข้อมูลข่าวสาร เวลาในการส่งเนื้อหาสาร ความเสียบงในองค์กร ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร การเป็นเจ้าของ ระยะห่างทางกายภาพ สารสื่อสารข้ามลำดับชั้น ความไม่สนใจของผู้บริหาร การขาดการติดต่อสื่อสาร และภาระในการส่งต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การสื่อสารหรือการทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพลดลง ส่งผลต่อการดำเนินงานในระยะยาว การที่องค์กรให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนวทางในการจัดการจะสามารถลดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารลงได้

ความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหารและบุคลากร มีความต้องการโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การลดต้นทุนของการสื่อสาร โดยเฉพาะเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ พุ่มมะตัน (2557) ที่ได้สรุปประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ช่วยด้านการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในองค์กร รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ปรับปรุงข้อมูล และช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนด้านการสื่อสารที่เทคโนโลยีสามารถเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกได้ และด้านประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร และช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารและบุคลากรยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อนำเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เนื่องจากปัจจุบันองค์กรไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์เฉพาะเพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์กรมาก่อน ความกังวลในด้านนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดความคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมประยุกต์หรือระบบสารสนเทศอื่น ๆ และหาวิธีจัดการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้บริหารและบุคลากรของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครต้องการ ประกอบด้วยเนื้อหา 8 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวในภาพรวมก็เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครทั้ง 8 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านการบริหาร ประเด็นด้านการขายและการตลาด ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ และประเด็นด้านอื่น ๆ

ภาพรวมของสภาพการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = .92) ในขณะที่ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .77) เมื่อแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = .94) ประกอบด้วยประเด็นย่อย 3 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = .94) การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = .93) และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = .97) ซึ่งมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด นั่นหมายถึง ปัจจุบันองค์กรมีการดำเนินการในประเด็นย่อยด้านนี้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ และมีความคาดหวังในประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคาดหวังในประเด็นย่อยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .72) การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .80) และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .92) ตามลำดับ การที่ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ องค์กรมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด แต่กลับมีความคาดหวังน้อยที่สุดเช่นกัน อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารและองค์กรยังไม่มีแนวทางการแก้ไขพัฒนาที่เป็นรูปธรรมเพียงพอให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรสามารถปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในการร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่อย่างยั่งยืน ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในพัฒนาและการยอมรับ

จากทั้งผู้บริหารและบุคลากรในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารขององค์การหรือพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์การได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุด และมีความเหมาะสมต่อองค์การ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก พบว่า การที่อาจารย์และบุคลากรให้การยอมรับและเกี่ยวข้องกับไอซีที และต้องการใช้ไอซีทีในการปฏิบัติงานมากเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารไอซีทีของผู้บริหารประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตรลณี ทองจำนง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของสารสนเทศ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงาน ข้อมูลถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และด้านคุณภาพของระบบ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง และระบบสารสนเทศช่วยดำเนินงานอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามลำดับ

นอกจากนี้ประเด็นด้านการสื่อสารที่องค์การมีสภาพการดำเนินงานมากที่สุด คือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .96) ประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .87) ความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .97) สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.06) และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .95) และความคาดหวังในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) สามารถเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .72) ความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = .72) สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .84) และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .79) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีสภาพการดำเนินการมากที่สุดก็มีความคาดหวังมากที่สุด ทั้งนี้บุคลากรอาจมองเห็นว่าองค์การสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ให้มีระดับที่ดีขึ้นได้อีก การที่องค์การมีสภาพการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วจึงไม่สามารถใช้ชีวิตความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์การได้ ดังนั้นองค์การจึงควรพัฒนาการสื่อสารขององค์การให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

เพื่อให้เท่าทันยุคสมัยและความต้องการการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น การหยุดหรือชะลอการพัฒนาการสื่อสาร จึงไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

จากผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร จะเห็นได้ว่า ค่าดัชนีลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร (PNI) อยู่ในระดับต่ำ แสดงถึงการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กรในแต่ละด้านมีความใกล้เคียงกัน ไม่สามารถคาดการณ์ถึงความต้องการหรือความคาดหวังจากการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการวางแผนการปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรอย่างเป็นลำดับขั้น มีระยะเวลาที่ชัดเจน โดยอาจแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเร่งด่วน – ระยะกลาง – ระยะยาว โดยเป็นการวางแผนที่ต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรด้วย และดำเนินการปรับปรุงพัฒนาไปพร้อมกับแผนอื่น ๆ ขององค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเมื่อแยกออกเป็นประเด็นย่อย ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์กร มีความต้องการเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงาน และลำดับสุดท้ายคือ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน จะเห็นได้ว่าองค์กรมีความต้องการระบบการจัดการการสื่อสารที่สนับสนุนการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรขาดช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ที่เป็นช่องทางหลักขององค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจึงเกิดขึ้นได้ยาก รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูล และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและประสานงานขององค์กร ที่มีความต้องการในลำดับต่อมา ถ้าองค์กรสามารถพัฒนาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารจนประสบความสำเร็จได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและบุคลากร ในด้านของการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดิ์ภิญญา ธรรมโชติ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า องค์กรที่มีผลการดำเนินการดี จะใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่ธุรกิจ ทำให้เกิดองค์

ความรู้ที่สำคัญ ดังนั้นการออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อจัดการองค์ความรู้ขององค์กร สร้างฐานข้อมูลสำหรับการค้นหา แสวงหาความรู้ สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ แบ่งปัน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมต่อไปได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน พบว่า ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน ควรมีแนวทางพัฒนาการสื่อสารในองค์กร คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรทบทวนและสอบถามเพิ่มเติมให้ชัดเจน หากข้อมูลมีความซับซ้อนก็ควรบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ให้เห็นถึงความสำคัญและผลที่เกิดจากการสื่อสาร เลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับข้อมูลและผู้รับสาร จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้เรื่องการทำงานของต่างแผนก สามารถใช้บุคคลเป็นสื่อในการเจรจาเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงานให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ช่วยเหลือ เพื่อสานต่อการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพพร้อมและทันต่อการใช้งาน และเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน

จากภาพรวมของการวิจัยพบว่า องค์กรมีค่าดัชนีความต้องการในแต่ละประเด็นไม่สูงนัก เนื่องจากองค์กรมีความต้องการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรในระยะกลาง - ระยะยาว ซึ่งเป็นความต้องการเปลี่ยนแปลงในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กรเป็นหลัก นั่นหมายถึง การปรับปรุงการสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในทั้งในปัจจุบันและอนาคตระยะยาวขององค์กร ในบางประเด็นไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้ในทันที ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลนั้นมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับปานกลาง เพราะมีความกังวลในแง่ของการเปลี่ยนวิธีการหรือรูปแบบการทำงานไปจากเดิมที่ตนเคยชินไปสู่วิธีการใหม่ บุคลากรอาจมองการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือส่งผลถึงการบริหารองค์กรว่าเป็นภาระหนึ่ง ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายในองค์กรว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไร เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความพยายามเปลี่ยนแปลงการสื่อสารขององค์กรไปพร้อมกัน และการจัดลำดับความต้องการจำเป็นขององค์กรด้านการสื่อสารภายในองค์กรนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารขององค์กร เพราะในการพัฒนาจำเป็นต้องทราบถึงปัญหาหรือความต้องการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรก็จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาในแต่ละด้านไม่เท่ากัน ไม่สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้นได้ การจัดลำดับในการพัฒนาก่อน-หลังจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรศึกษาแผนการจัดการ วางระบบ และกำหนดแนวทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร ในระยะกลาง – ระยะยาว รวมทั้งจัดทำแผนในการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงในทุกระดับ ทั้งผู้บริหารและบุคลากร

2. องค์กรควรกำหนดความรับผิดชอบตามหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ดูแลด้านการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร สำรวจความต้องการด้านการสื่อสารภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงพัฒนาการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย ขณะเดียวกันก็ควรรักษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดีขององค์กรไว้ด้วย

3. องค์กรควรเตรียมการอบรมหรือจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบโปรแกรมโปรแกรมประยุกต์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

4. องค์กรควรชี้แจงให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ว่าการติดต่อสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรที่วางไว้ร่วมกัน

5. องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จัดพื้นที่หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการสื่อสารได้อย่างตรงความต้องการของทั้งตัวบุคลากรและองค์กร

6. องค์กรควรสนับสนุนการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ภายในองค์กร และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการสื่อสารขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและใช้ประโยชน์ของช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และควรมีช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถดึงดูดความสนใจของบุคลากรให้เข้าไปใช้งานได้ โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับช่องทางการนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้หลักขององค์กร และบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและตัวบุคลากรเอง

7. เนื่องจากองค์การมีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นจุดแข็งด้านความยืดหยุ่นในการสื่อสาร มีความเป็นทางการน้อย การสื่อสารจึงเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์การจึงควรรักษาผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพนี้ไว้พร้อมกับพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และนำรูปแบบการสื่อสารที่ดีนี้ปรับเข้ากับนโยบายสื่อสารด้านอื่น ๆ ขององค์การด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. การที่บุคลากรจะสามารถดำเนินงานด้านการสื่อสารได้จำเป็นต้องอาศัยแผนที่มาจากฝ่ายบริหารขององค์การ องค์การจึงควรมีแผนการดำเนินการที่ชัดเจน ทั้งด้านระยะเวลาและการปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมและเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างเป็นรูปธรรมตามขั้นตอนที่วางไว้

2. บุคลากรควรให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ให้ความสนใจการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการใช้เครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารขององค์การ เพื่อที่จะสามารถติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทางและตรงกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเอง และองค์การ

3. บุคลากรทุกระดับควรวางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารใหม่ขององค์การ ให้มีความกระชับ ชัดเจน ทั้งด้านการใช้ภาษา ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

4. บุคลากรควรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารสองทางหรือการตอบกลับระหว่างกัน ให้ความร่วมมือในการสื่อสาร จะช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกันมากขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารและการทำงานลงได้

5. บุคลากรต้องรักษารูปแบบการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์การในรูปแบบเดิมที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้วให้คงอยู่ และเปิดรับวิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติการสำหรับโปรแกรมประยุกต์ตามเนื้อหาที่เกิดจากผลการศึกษาให้สามารถใช้งานได้จริง

2. ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อรองรับโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การนี้ และแนวโน้มในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการกำกับติดตามการพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ให้ดำเนินการไปตามแผนหรือแนวทางที่วางไว้

4. ควรศึกษาในเชิงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์กรเพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



รายการอ้างอิง

- KEMP, S. (2018). "DIGITAL IN 2017: GLOBAL OVERVIEW". Retrieved 4 กุมภาพันธ์ 2561, from <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>.
- KEMP, S. (2018). DIGITAL IN 2018: WORLD'S INTERNET USERS PASS THE 4 BILLION MARK. Retrieved from <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>.
- Genç, R. (2017). "The Importance of Communication in Sustainability & Sustainable Strategies" *Procedia Manufacturing*, 8, 511-516.
- Lewis, P. V. (1980). *Organizational Communication: The Essence of Effective Management* (1 ed.). Ohio: Grid Publishing.
- Mironski, J. (2017). "MANAGING INTERNAL COMMUNICATION IN THE MEDIA: THE NEW PARADIGM". *Economic Development / Ekonomiski Razvoj* 19(3): 235-247.
- Neamtu, L. and Neamtu A. C. (2016). "PERFORMANCE MANAGEMENT AND EFFICIENCY OF COMMUNICATION". *Annals of 'Constantin Brancusi' University of Targu-Jiu. Economy Series*: 53-57.
- Pace, R. Wayne & Faules Don F. (1989). *Organizational Communication* (2 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Rogers, M. E. & Shoemaker F. F. (1971). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach* (1 ed.). New York: The Free Press.
- กรรณิการ์ พุ่มะตัน. (2557). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์**
กรณีศึกษา: องค์การธุรกิจสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา ทองแถมนาค. (2555). **ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต (Siriraj Intranet: SiNet) ของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช**. โครงการธุรกิจบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- การันต์ เรืองใจ. (2556). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน อุปสรรคของการใช้สื่อ และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย** กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการเรียนรู้และการสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตรอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- กิตติ ภัคตีวัฒนกุล. (2554). **เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- คาลอส บุญสุภา และสฤณี ศรีโยธิน. (2559). "พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมในองค์กร". 3, 1 (มกราคม-เมษายน): 21-34.

- จันทร์รา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตรสินี ทองจำนง. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เจษฎา นกน้อย. (2559). **การสื่อสารภายในองค์กรแนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้** (1 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2558). **การสื่อสารในองค์กร** (3 Ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนพรรณ กุณาละสิริ. (2558). **รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพมาศ ณะมาชิต. (2556). **"การศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ"**. Veridian E-Journal 6, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 375-388.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). **การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). **สถิติธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ปิยฉัตร ทับทิมเจือ. (2556). **ความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและสมรรถนะชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมสุขภาพจิต**. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชราภรณ์ สุนทรวิบูลย์. (2558). **การพัฒนาแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ การกีฬาแห่งประเทศไทย**. ปริญญาโทศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษาและพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนัธวีา ชูศรีโสม. (2556). **การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์และสารสนเทศ ภาควิชานิติศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัลลภ ไคว์วรรณศรี. (2555). **การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ไพโรจน์ วิลัยนุช. (2557). การบริหารการสื่อสารขององค์กร : การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (1 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัคภิญญา ธรรมโชโต. (2560). "รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ". Veridian E-Journal 10, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 79-96.
- ภัทรพร ขาวงาม. (2556). การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรารวรรณ แก้วมะยม. (2557). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). การสื่อสารองค์กร: แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน = Corporate Communication: Strategic Concepts for Sustainability Reputation. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภ แซ่ชีว. (2556). การยอมรับการใช้งาน Mobile Application ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). "การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน". วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 25, 3 (กันยายน-ธันวาคม): 32-38.
- วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, "แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2559-2561: อุตสาหกรรมน้ำตาล", Retrieved 10 มีนาคม 2561, from https://www.krungsri.com/bank/getmedia/e246cd57-4e3d-42a0-9443-47eef86b192a/IO_Sugar_2016_TH.aspx.
- ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวุธ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2550). สถิติพื้นฐานเพื่องานวิจัยท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, "ข้อมูล Thailand Food Industry Profile (Snap shot) ของภาพรวมอุตสาหกรรมน้ำตาล (Infographic)", Retrieved 10 มีนาคม 2561, from <http://fic.nfi.or.th/foodsectordatabank-detail.php?id=27>.
- สกลพัฒน์ ชาญมงคลพาณิชย์. (2556). ความพึงพอใจต่อความสามารถและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทที่อยู่ใน

กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand

4.0. Retrieved from

<http://www.stabundamrong.go.th/web/download/newkm/thailand4.0.pdf>

สุวรรณยา ชัยกมลมาส. (2555). ความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน), รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย, "1 ธ.ค. ลอยตัวราคาน้ำตาล ใช้สูตรลอนดอน No.5+ ไทยพรีเมียม 3%", Retrieved 10 มีนาคม 2561, from

<http://www.ocsb.go.th/th/cms/detail.php?ID=9033&SystemModuleKey=economic>.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, "7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต", Retrieved 12 กุมภาพันธ์ 2561, from <http://www.depa.or.th/th/article/7-แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต>.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, "ทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล สิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล", Retrieved 6 กุมภาพันธ์ 2561, from <http://www.depa.or.th/th/article/ทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล-สิ่งสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล>.

สุภางค์ จันทวานิช. (2557). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์. (2560). "การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก", วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข 27, 1 (มกราคม-เมษายน): 113-125.

สุภักดิ์ แซ่เฮ้ง และสุรศักดิ์ เก้าเอี้ยน. (2017). "แนวทางการพัฒนาการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนวัดโกสินารายณ์", วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา 12, 2 (เมษายน-มิถุนายน): 385-400.

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2558). วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์. เพชรบุรี, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2556). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์ระเบียงทอง.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2560). การสื่อสารเพื่อการจัดการ (2 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ระเบียงทอง.

สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (3 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

องอาจ นัยพัฒน์. (2554). การออกแบบการวิจัย: การวิจัยเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสาน

- วิธีการ (2 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร** (1 Ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อังคณา วิสุทธากร. (2555). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อีเวนเซอร์วิช, จอห์น เอ็ม. (2552). **พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ (Organizational behavior and management)**. กรุงเทพฯ: ท้อป.







ภาคผนวก ก
แนวทางการสัมภาษณ์ของงานวิจัย

แนวทางการสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

สถานที่ที่สัมภาษณ์.....

วัน/เดือน/ปี..... เวลา.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.1 สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

2.2 ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ท่านมีหน้าที่เป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสารอย่างไร

2.3 ข้อมูลข่าวสารในองค์กรของท่านมีลักษณะเป็นอย่างไร

2.4 องค์กรของท่านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารอย่างไรบ้าง

2.5 ปัญหาและอุปสรรคด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน

2.6 ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร

ส่วนที่ 3 การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

3.1 องค์กรของท่านมีการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือไม่อย่างไร

3.2 ถ้าทำโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร เจาะจงการใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ท่านคิดว่าควรมีคอนเทนต์หรือเนื้อหาภายในโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้งานในด้านใดบ้างอย่างไร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามของงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่องแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม 4 หน้า มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน คำตอบของท่านมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น และขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและต่อองค์การของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

นางสาวศศวรรณ กลีบบรรจง

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเขียนข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

41 – 45 ปี

46 – 50 ปี

51 – 55 ปี

55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโท

ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

4. ฝ่าย

เทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎหมายและสำนักคณะกรรมการบริหาร

ขายและการตลาด

บัญชีและการเงิน

จัดซื้อ

ทรัพยากรมนุษย์

พัฒนารัฐกิจ

พัฒนาระบบข้อมูล

อาคาร

เลขาธิการคณะกรรมการ

ประชาสัมพันธ์

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อัตราเงินเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,001 – 45,000 บาท

45,001 – 55,000 บาท

55,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงานในองค์กร

ไม่เกิน 1 ปี

1 - 5 ปี

6 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21 ปีขึ้นไป





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เบอร์ภายใน 31205

ที่ ศธ 6806/2316

วันที่ 13 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชัชฎาพงษ์ ศิริโชตินิศากร

ด้วย นางสาวศศวรรณ กลีบบรรจง นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาเนื้อหาแอปพลิเคชันตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศร 6806/ 2318

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตำบลชั้น
กรุงเทพฯ 10170

13 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์

ด้วย นางสาวศศวรรณ กลีบบรรจง นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาเนื้อหาแอปพลิเคชันตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตำบลชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503



ที่ ศธ 6806/ 2317

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

13 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวีไชย จารึกศิลป์

ด้วย นางสาวศวรรณ กลีบบรรจง นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาเนื้อหาแอปพลิเคชันตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารัทศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวศศวรรณ กลีบบรรจง
วัน เดือน ปี เกิด	30 สิงหาคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา วรรณกรรมสำหรับเด็ก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 ศึกษาต่อปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	1146/27 ซอยวุฒากาศ 3 ถนนวุฒากาศ แขวงตลาดพลู เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

