

แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็น
เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรม
น้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

**Application Development through Needed Characteristics
for Applied Program Content to Support Organizational
Communication of a Sugar Industry Group in Bangkok**

ศศวรรณ กลีบบรรจง¹ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์²
Sasawan Gleebbunjong¹ Wutthichai Arakpothchong²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร 2) ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล จำนวน 8 คน และใช้แบบสอบถามกับ

207

วารสารศึกษาศาสตร์บูรณาการ

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร Email: sasawan91@gmail.com

²ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Email: wutthichai@ms.su.ac.th

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ ประกอบด้วย 8 ด้านคือ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการขายและการตลาด 3) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 4) ด้านการจัดซื้อ 5) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) 6) ด้านทรัพยากรมนุษย์ 7) ด้านอาคารสถานที่ 8) ด้านอื่น ๆ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 29) และระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 77) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI) โดยพบว่า องค์การมีความต้องการในด้านอื่น ๆ เป็นอันดับแรก (0.28) รองลงมาคือ ด้านการบริหาร (0.25) ด้านการจัดซื้อ (0.22) ด้านการขายและการตลาด (0.21) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (0.21) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) (0.19) ด้านอาคารสถานที่ (0.19) และด้านทรัพยากรมนุษย์ (0.17) ตามลำดับ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า องค์การควรกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารให้สอดคล้องกับปัญหา วางแผน และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำกับติดตามดูแลการดำเนินการและพัฒนา จัดเตรียมการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการสื่อสารขององค์การได้อย่างยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ การสื่อสารภายในองค์การ คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์

Abstract

The purpose of this research were 1) to study needed characteristics for applied program content to support organizational communication 2) to assess operating conditions and expectations through needed characteristics for applied program content to support organizational communication 3) to study application development for the purpose through needed characteristics for applied program content to support organizational communication of a 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 a sugar industry group in Bangkok. The result of purpose 1 found that needed characteristics for applied program content to support organizational 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. The result of purpose 2 found that the operational conditions were at a fair level overall ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 29) and expectations were at high level overall. ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 77) It can be used to sort the order of priority need index (PNI). 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. The result of purpose 3 found that 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.

Keywords: application development, organizational communication, needed characteristics for applied program content development

บทนำ

ในปัจจุบันโลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ทั่วโลก เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง โดยเฉพาะในการทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างก็ต้องปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ รูปแบบของการสื่อสารก็มีการพัฒนาไปอย่างกว้างขวาง โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผลสำรวจของเว็บ wearesocial สถิติการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียทั่วโลกในปี 2018 พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกถึง 4,021 ล้านคน หรือคิดเป็น 53% ของประชากรทั่วโลก เพิ่มขึ้น 7% และเป็นผู้ใช้งานโซเชียลมีเดีย 3,196 ล้านคน หรือคิดเป็น 42% ของประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 13% (KEMP,

2018) เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (KEMP, 2017) ทำให้เห็นได้ว่าเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมถึงการใช้โปรแกรมประยุกต์เป็นสิ่งที่คนทั่วโลกให้ความสำคัญ และมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกปีและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานของผู้คนทั่วโลก (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยมีความพยายามผลักดันตัวเองให้พ้นจากการเป็นผู้ตามในด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีข่าวสาร กลไกหลักที่รัฐใช้เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวข้ามอุปสรรคนี้คือ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมโดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2559) ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี ทุกภาคส่วนจึงต้องเตรียมพร้อมรับมือในการเปิดใจเพื่อเรียนรู้ และปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ (วัลลภ แซ่ชิว, 2556) แนวโน้มการใช้บริการผ่านเว็บ โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งมีลักษณะที่ช่วยส่งเสริมกิจกรรมทางธุรกิจ การศึกษา การใช้ชีวิตประจำวัน หรือเครือข่ายออนไลน์อื่น ๆ เป็นที่นิยม เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ง่ายและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ศักยภาพของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นช่วยสร้างโอกาสให้กับประชาชนหรือธุรกิจขนาดเล็กที่กำลังเติบโต ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตหรือมองเห็นโอกาสในการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างความท้าทายและโอกาสในการแข่งขันกับธุรกิจหรือองค์กรในรูปแบบเดิม

องค์การทั่วโลกจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเอง เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์กรเพื่อให้เท่าทันโลกและมีศักยภาพในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือช่วยในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่

มีความจำเป็น ผู้นำองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การที่บุคลากรในองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรที่แตกต่างกัน การบริหารคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องยาก การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) และการประสานงานที่ดีตรงตามแผนงานที่ได้วางไว้ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมายของคนในองค์กร เทคโนโลยีช่วยสร้างโอกาสและยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

แนวโน้มการทำธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล จากผลสำรวจในปี 2559 ประเทศไทยมีสถิติการส่งออกน้ำตาลเป็นอันดับสองของโลก คิดเป็นสัดส่วน 15% การผลิตน้ำตาลของไทยเน้นส่งออกในสัดส่วน 70-75% ของปริมาณการผลิตทั้งหมด โดยมีตลาดส่งออกหลักอยู่ในเอเชีย ส่วนการบริโภคน้ำตาลภายในประเทศมีสัดส่วน 55% ซึ่งเป็นการบริโภคภายในครัวเรือนและใช้ในภาคอุตสาหกรรม โครงสร้างอุตสาหกรรมน้ำตาลไทยในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งและมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลก เพราะมีความได้เปรียบด้านต้นทุนการผลิต ระยะทางในการส่งออกน้ำตาลภายในเอเชีย และระบบควบคุมอุตสาหกรรมน้ำตาลโดยภาครัฐ (วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) อย่างไรก็ตามองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางจากสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ ความต้องการของตลาด และภายในองค์กรเอง การให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อการปรับทิศทางขององค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม โดยกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลรายใหญ่อันดับต้นๆของประเทศไทย กำลังเข้าสู่ช่วงการปรับเปลี่ยนด้านการสื่อสารให้มีความทันสมัยและเท่าทันความต้องการของทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กร โปรแกรมประยุกต์จึงเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่น่าสนใจในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการด้านการสื่อสารที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรเอง

จากการเปลี่ยนแปลงด้านดังกล่าวข้างต้นนั้น ประกอบกับการที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นไปตามโมเดลเศรษฐกิจไทยแลนด์ 4.0 หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องปรับตัว เพื่อให้้องค์กรสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงและดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีและความต้องการใหม่ และองค์กรเองก็ไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์เฉพาะในด้านการสื่อสารมาก่อน ดังนั้น การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจและใกล้ตัวมากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมประยุกต์ในปัจจุบันมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กร ทั้งงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงิน หรือการแจ้งข่าวสารภายในองค์กร และมีการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของผู้ใช้งานและองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยและกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสารนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิทยาแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research Methodology) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) พื้นที่วิจัย คือ กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ขอบเขตของการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร คือ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของการสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานขององค์กร

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแนวการสัมภาษณ์เสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ครบคลุมประเด็น และแก้ไขปรับปรุงก่อนการนำไปสัมภาษณ์

3. นำแนวการสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Method) โดยเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล (Snowball Sampling) (Bailey, 1978; และ Eckhardt and Ermann, 1977 อ้างถึงใน ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2550) โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) เกี่ยวกับสภาพการสื่อสาร ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบและความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเรียง วิเคราะห์หาคุณลักษณะและประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสาร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ จากองค์กรที่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 30 คน (pre-test) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.89 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงคุณภาพของแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงระดับที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล (บุญชุม ศรีสะอาด, 2554) โดยแบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ที่ 0.97

5. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาล

แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีของยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2553) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 91 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling Method) โดยใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้โปรแกรมการสุ่มสำเร็จรูปในการคัดเลือกประชากรจากกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาสรุปผลและวิเคราะห์หาระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในองค์กร และเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผล ได้มีจำนวน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.41

7. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และจัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (Priority Need Index: PNI) แบบปรับปรุง หรือ PNI Modified (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการให้ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์การตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล โดยการอ่าน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ทักท้วงหรือยอมรับข้อมูลดังกล่าว และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2559)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1. สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นรูปแบบกึ่งครอบครัว มีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้บริหารและพนักงานสามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก สามารถเข้าพบหรือโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้โดยตรงโดยไม่ต้องนัดล่วงหน้า แต่ในงานบางประเภทที่มีความสำคัญจึงจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการมากขึ้น โดยองค์การพยายามปรับการสื่อสารภายในองค์การให้มีความเป็นทางการมากขึ้น เนื่องจากการขยายตัวขององค์การและจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น การติดต่อสื่อสารจากเดิมที่ไม่เป็นทางการทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก การส่งสารและรับสารของพนักงานในองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งแต่ละบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งอาจมีความไม่เข้าใจกันเป็น

บางครั้ง เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีช่วงอายุและความต้องการที่หลากหลาย การติดต่อสื่อสารจึงมีปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งด้านวัฒนธรรมองค์การและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน นอกจากนี้ พื้นฐานและความต้องการของพนักงานแต่ละคนก็ส่งผลถึงความเข้าใจในงานด้วย ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีการใช้การพูดคุยต่อหน้า โทรศัพท์ อินทราเน็ต อีเมล อินทราเน็ต ลีสไลน์ (Leased Line) และใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์ในการสื่อสารหลักขององค์กร โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์มีความสะดวกมากกว่าการสื่อสารด้วยช่องทางอื่น เนื่องจากสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งรูปแบบข้อความ ไฟล์งาน รูปภาพ เสียง และวิดีโอได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างกลุ่มไลน์ขึ้นเพื่อใช้ส่งข้อความเป็นกลุ่มในครั้งเดียว

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเกิดจากทั้งตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาสาร และช่องทางในการสื่อสาร จากการขยายตัวขององค์กรทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนมากขึ้น โดยสามารถจำแนกปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็นปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ 1) ปัญหาจากการตีความการบิดเบือน และการตัดทอนข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจมีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาร ตีความผิดพลาด รวมทั้งการส่งต่อข้อมูลและการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ชัดเจน 2) ปัญหาการสิ้นไหลของข้อมูล ที่เกิดจากการที่ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถกระจายไปได้ทั่วถึงพนักงานทุกคนในช่วงเวลาเดียวกันได้พร้อมกัน และกระบวนการส่งต่อข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานบางคนไม่ได้รับข่าวสารหรือเนื้อหาที่ควรทราบ 3) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นปัญหาาระหว่างพนักงานด้วยกัน หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ก่อให้เกิดความไม่สะดวกใจในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลถึงความร่วมมือในการทำงาน 4) ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งสารไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสาร จึงไม่ทราบถึงความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปว่ามีความเข้าใจถูกต้องมาก

น้อยเพียงใด จำเป็นต้องติดตามข้อมูลอยู่เสมอ 5) ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล โดยพนักงานบางส่วนไม่ส่งต่อข้อมูลหรือความรู้ที่ตนมีอยู่ให้แก่พนักงานคนอื่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทำให้งานล่าช้า 6) ปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน หลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสาร และคิดว่า การสื่อสารไม่จำเป็น

2. การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เนื้อหาของโปรแกรมประยุกต์ควรมีเนื้อหาในด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการเปิดเผยข้อมูล ทั้งต่อพนักงานในระดับต่าง ๆ ตัวพนักงานที่ทำงานด้านการดูแลระบบโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งบุคคลภายนอก และการเผยแพร่ข้อมูล รายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน ควรให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัย (real time) เพื่อการตรวจสอบข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจ รวมทั้งความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหาร ประกอบด้วย รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เอกสารประกอบการประชุม รายงานการประชุม การนัดประชุม และการติดตามงาน 2) ด้านการขายและการตลาด ประกอบด้วย รายงานด้านการขาย รายงานด้านการตลาด และกิจกรรมส่งเสริมการขาย 3) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ข้อมูลและรายละเอียดของสินค้า ผู้ดูแลและรับผิดชอบสินค้า และรายละเอียดลูกค้า 4) ด้านการจัดซื้อ ประกอบด้วย การตรวจสอบจำนวนสินค้า 5) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วย การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัยของข้อมูล และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ

6) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) การขาดงาน การตรวจสอบเงินเดือน สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิประโยชน์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินไขและระเบียบการกู้ยืมเงิน คู่มือสิทธิประโยชน์ ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงาน of พนักงาน กิจกรรมขององค์กร การประชาสัมพันธ์/ประกาศ และปฏิทินวันหยุด องค์กร 7) ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย การจองห้องประชุม และการจอง ใช้งานรถส่วนกลาง 8) ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสารและ การประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 93.41 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 91 คน โดยคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการขายและการตลาด ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวม

ด้านการสื่อสารขององค์กร	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล		
1. ด้านการบริหาร	3.08	0.92	พอใช้	4.09	.71	มาก	0.25	2
2. ด้านการขายและการตลาด	3.33	0.90	พอใช้	4.21	.71	มาก	0.21	4
3. ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์	3.31	0.90	พอใช้	4.20	.74	มาก	0.21	4
4. ด้านการจัดซื้อ	3.21	0.95	พอใช้	4.21	.79	มาก	0.22	3
5. ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)	3.47	0.96	พอใช้	4.29	.77	มาก	0.19	5
6. ด้านทรัพยากรมนุษย์	3.43	0.94	พอใช้	4.15	.83	มาก	0.17	6
7. ด้านอาคารสถานที่	3.31	0.88	พอใช้	4.11	.77	มาก	0.19	5
8. ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การเรียนรู้	2.97	0.94	พอใช้	4.14	.81	มาก	0.28	1

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94

ด้านการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ด้านการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 และด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังการดำเนินงานขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมา คือ ด้านการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านการจัดซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอื่น ๆ มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก 0.28 รองลงมา คือ ด้านการบริหาร 0.25 ด้านการจัดซื้อ เท่ากับ 0.22 ด้านการขายและการตลาด 0.21 ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 0.21 ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) 0.19 ด้านอาคารสถานที่ 0.19 และด้านทรัพยากรมนุษย์ 0.17 ตามลำดับ

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกรายประเด็นย่อย พบว่า ในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีค่าดัชนี

ความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก 0.28 ประเด็นย่อยที่มีความต้องการเป็นอันดับแรก คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.31 รองลงมา คือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.28 และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.26 ตามลำดับ

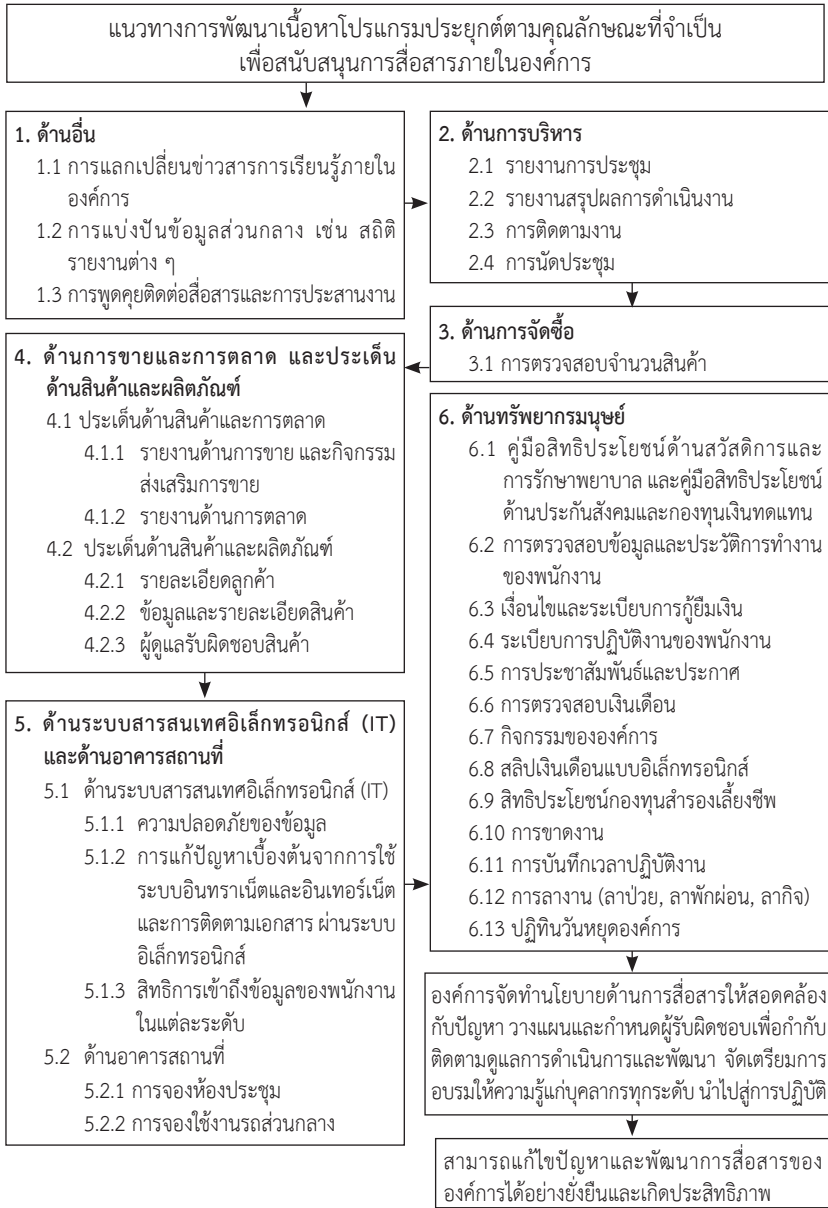
แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร สามารถสรุปแนวทางหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรได้ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องวางนโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีความชัดเจน มีการวางแผนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้านการสื่อสารเป็นลำดับขั้น
2. นำนโยบายด้านการสื่อสารดังกล่าวแจ้งแก่บุคลากรทุกระดับเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงาน ผลักดันให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารขององค์กร
3. จัดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาด้านการสื่อสาร จัดตั้งหน่วยงานดูแลและพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรต้องเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์กร

โดยเฉพาะ และมีกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเตรียมการสำหรับบุคลากรทุกระดับขององค์กร ให้มีความเข้าใจและสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ได้ ประกอบด้วยการจัดหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรหรือจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และตรวจสอบ กำกับติดตามผลของการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ รวมทั้งประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กร

นอกจากนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์กร ช่วยพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม สามารถนำมาใช้งานได้จริง และผู้บริหารองค์กรเองก็ควรติดตามการดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรตามลำดับความต้องการเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพ แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะ
ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า องค์กรมีความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสาร 6 ลำดับ 8 ประเด็น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ PNI ค่าดัชนีลำดับความต้องการด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้าน โดยผลที่ได้มีค่าใกล้เคียงกัน แต่เมื่อนำมาเรียงลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในประเด็นด้านอื่น ๆ มีความต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรเห็นว่ามีความต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุด ในระยะเริ่มต้นในการปรับปรุงการสื่อสาร จึงควรเริ่มต้นที่ประเด็นด้านอื่น ๆ ลำดับที่สอง คือ ประเด็นด้านการบริหาร ลำดับที่สาม คือ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ลำดับที่สี่ คือ ประเด็นด้านการขายและการตลาด และประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ห้า คือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านอาคารสถานที่ ลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตามความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กรทั้ง 8 ประเด็นก็เป็นประเด็นที่ต้องแก้ไขและพัฒนาตามลำดับขั้น อาจแบ่งเป็นระยะ ๆ เนื่องจากแต่ละประเด็นจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันและมีความเกี่ยวเนื่องกัน ทั้งด้านความพร้อมขององค์กรและบุคลากรที่ต้องเตรียมตัวในการปรับเปลี่ยนระบบวิธีการทำงาน

นอกจากนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์กร ในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง

การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของเนื้อหางานและการพูดคุยกันส่วนตัว ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และใช้วิธีการสื่อสารที่ลดความเป็นพิธีการหรือลดขั้นตอนในการสื่อสารลง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า โดยการสั่งงานของผู้บริหารหรือหัวหน้างานส่วนใหญ่ใช้การสั่งงานผ่านการพูดคุยโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือผ่านโปรแกรมประยุกต์ไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรารวรรณ แก้วมะยม (2557) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พบว่า การสื่อสารกันแบบสองทางภายในองค์กร และลดความเป็นทางการลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานและระบบขององค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรได้นอกจากนี้ องค์กรยังมีการสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการประกาศ ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือการนัดประชุม ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องแจ้งแก่บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กร เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างขององค์กรหรือการบริหารงาน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในองค์กรนัก เนื่องจากไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงบุคลากรทุกคน

ด้านปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร เกิดจากการที่องค์กรขยายตัวมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กร เนื่องจากการสั่งงานหรือการดำเนินการบางอย่างไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ

ระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ทำให้การสื่อสารในองค์กรเกิดความผิดพลาด และกระบวนการการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันจึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรพบ ได้แก่ ปัญหาจากการตีความที่ผิดพลาด การบิดเบือนข้อมูล และการตัดทอนข้อมูล ข่าวสาร ปัญหาการลื่นไหลของข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล และปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน ทำให้การสื่อสารขององค์กรเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญักร์ชุตา วิจิตรจามรี (2553) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร โดยแบ่งปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 12 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากภาษา การบิดเบือนสาร การกรองข้อมูล ข่าวสาร เวลาในการส่งเนื้อหาสาร ความเจียบงันในองค์กร ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร การเป็นเจ้าของ ระยะเวลาทางกายภาพ การสื่อสารข้ามลำดับชั้น ความไม่สนใจของผู้บริหาร การขาดการติดต่อสื่อสาร และภาระในการส่งต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การสื่อสารหรือการทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพลดลง ส่งผลต่อการดำเนินงานในระยะยาว การที่องค์กรให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนวทางในการจัดการ จะสามารถลดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารลงได้

ความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหารและบุคลากร มีความต้องการโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การลดต้นทุนของการสื่อสาร โดยเฉพาะเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารขององค์กร ให้มีความคล่องตัวและมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ พุ่มะตัน (2557) ที่ได้สรุป

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยด้านการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในองค์กร รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ปรับปรุงข้อมูล และช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนด้านการสื่อสาร และด้านประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร และช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารและบุคลากรยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อดำเนินการเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เนื่องจากปัจจุบันองค์กรไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่เป็นโปรแกรมเฉพาะของตนเองเพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์กรมาก่อน แต่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น ไลน์ ในการสื่อสารทั่วไปเช่นเดียวกับการสื่อสารอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน ความกังวลในด้านนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดความคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมประยุกต์หรือระบบสารสนเทศอื่น ๆ และหาวิธีจัดการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้บริหารและบุคลากรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครต้องการ ประกอบด้วย เนื้อหา 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการขายและการตลาด ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวในภาพรวมก็เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

2. ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุน

การสื่อสารภายในองค์กร ภาพรวมของสภาพการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับพอใช้ ในขณะที่ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด ประกอบด้วยประเด็นย่อย 3 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ซึ่งมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด นั้นหมายถึง ปัจจุบันองค์กรมีการดำเนินการในประเด็นย่อยด้านนี้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ และมีความคาดหวังในประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคาดหวังในประเด็นย่อยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ตามลำดับ

การที่ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ องค์กรมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด แต่กลับมีความคาดหวังน้อยที่สุดเช่นกัน อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารและองค์กรยังไม่มีแนวทางการแก้ไขพัฒนาที่เป็นรูปธรรมเพียงพอให้บุคลากรเกิดความมั่นใจว่าองค์กรสามารถปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นปัญหาที่สะสมมานานและยังไม่มี การแก้ไขที่ชัดเจน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในการร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่อย่างยั่งยืน ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในพัฒนาและการยอมรับจากทั้งผู้บริหารและบุคลากรในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารขององค์กรหรือพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุดและมีความเหมาะสมต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jasmina Mironski (2017) ที่ได้

ศึกษาเรื่อง การจัดการสื่อสารภายในองค์กรสื่อ : กระบวนทัศน์ใหม่ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับผู้นาองค์กรและพนักงาน การทำงานที่ประสบความสำเร็จมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจกัน การพัฒนาบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม และร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น เมื่อผู้บริหารและบุคลากรรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในองค์กร รู้สึกถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะเกิดความร่วมมือระหว่างกันในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้

นอกจากนี้ ประเด็นด้านการสื่อสารที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานมากที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความคาดหวังในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) สามารถเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่าสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีสภาพการดำเนินการมากที่สุดก็ยังคงมีความคาดหวังมากที่สุด ทั้งนี้ บุคลากรอาจมองเห็นว่าองค์กรสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ให้มีระดับที่ดีขึ้นได้มากกว่าปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างไม่มีการสิ้นสุดในปัจจุบันทำให้การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีนวัตกรรมใหม่ ๆ และองค์กรอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็มีการศึกษาและการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วจึงไม่สามารถใช้ชีวิต

ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพัฒนาการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันยุคสมัยและความต้องการการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น การหยุดหรือชะลอการพัฒนาการสื่อสารจึงไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

3. แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์หัตถ์ชั้นลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีลำดับชั้นความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเมื่อแยกออกเป็นประเด็นย่อย ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์กร มีความต้องการเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงาน และลำดับสุดท้ายคือ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน จะเห็นได้ว่าองค์กรมีความต้องการระบบการจัดการการสื่อสารที่สนับสนุนการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรขาดช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ที่เป็นช่องทางหลักขององค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจึงเกิดขึ้นได้ยาก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูล ที่บุคลากรไม่แบ่งปันข้อมูลแก่กันเท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นจากการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเดิม ๆ และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและประสานงานขององค์กรที่ยังคงมีอุปสรรคทำให้การทำงานไม่ราบรื่น การพัฒนาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารจนประสบความสำเร็จได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านของการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคภิญญา ธรรมโชติ (2560)

ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การ
แห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า องค์การที่มีผลการ
ดำเนินการดีจะใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการ
ทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่ธุรกิจ ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่
สำคัญ ดังนั้น การออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อจัดการ
องค์ความรู้ขององค์การ สร้างฐานข้อมูล สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมต่อไป
ได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ที่ได้ศึกษา
เรื่องการสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน
พบว่า ควรมีแนวทางพัฒนาการสื่อสารในองค์การ โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับที่
ชัดเจน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร เลือกใช้สื่อและช่องทางการ
สื่อสารที่เหมาะสมกับข้อมูลและผู้รับสาร จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ระหว่าง
แผนก สร้างวัฒนธรรมการทำงานให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ช่วยเหลือ
เพื่อสานต่อการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ
เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน

จากภาพรวมของการวิจัยพบว่า องค์การมีค่าดัชนีความต้องการใน
แต่ละประเด็นไม่สูงนัก เนื่องจากองค์การมีความต้องการปรับปรุงการสื่อสารใน
องค์การในระยะกลาง – ระยะยาว นั่นหมายถึง การปรับปรุงการสื่อสารในรูป
แบบนี้เป็นการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในทั้งในปัจจุบันและ
อนาคตระยะยาวขององค์การ บางประเด็นไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้ในทันที ซึ่ง
บุคลากรส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลนั้นมีความคิดเห็นและความต้องการใน
ระดับปานกลาง เพราะกังวลในแง่ของการเปลี่ยนวิธีการหรือรูปแบบการทำงาน
จากที่ตนเคยชินไปสู่วิธีการใหม่ และมองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น
แม้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น การสร้างการยอมรับและ
ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทุกระดับขององค์การจึงเป็นเรื่อง
สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรศึกษาแผนการจัดการ วางระบบ และกำหนดแนวทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร ในระยะกลาง – ระยะยาว ให้มีความชัดเจนในด้านระยะเวลาและการปฏิบัติ รวมทั้งแผนในการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร ให้มีลักษณะเพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงในทุกระดับ องค์กรควรจัดแบ่งความรับผิดชอบภายในหน่วยงานที่ดูแลด้านการสื่อสารให้เกิดความชัดเจน เพื่อสำรวจความต้องการด้านการสื่อสาร ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันควรรักษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดีขององค์กรไว้ด้วย

2. องค์กรควรเตรียมการอบรมหรือจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. องค์กรควรชี้แจงให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าการติดต่อสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรที่วางไว้ร่วมกัน และสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จัดพื้นที่หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการสื่อสารได้อย่างตรงความต้องการของทั้งตัวบุคลากรและองค์กร

4. องค์กรควรสนับสนุนการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ภายในองค์กร และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการสื่อสารขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและใช้ประโยชน์ของช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึง

ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สามารถดึงดูดความสนใจของบุคลากรให้เข้าไปใช้งานได้ โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับช่องทางนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้หลักขององค์กรและบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและตัวบุคลากรเอง

5. องค์กรควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรถึงการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายในว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไร เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความพยายามเปลี่ยนแปลงการสื่อสารขององค์กรไปพร้อมกัน และการจัดลำดับความสำคัญจำเป็นขององค์กรด้านการสื่อสารภายในองค์กรนี้ก็เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารขององค์กร เพราะในการพัฒนาจำเป็นต้องทราบถึงปัญหาหรือความต้องการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรก็จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาในแต่ละด้านไม่เท่ากัน ไม่สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้นได้

235

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. บุคลากรต้องดำเนินการตามแผนที่มาจากฝ่ายบริหารขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ตามขั้นตอนที่ได้วางไว้ ซึ่งมีกำหนดเวลาและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสามารถเห็นผลได้และดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

2. บุคลากรทุกระดับควรให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ให้ความสนใจการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการใช้เครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารขององค์กร เพื่อที่จะสามารถติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทางและตรงกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเองและองค์กร และควรวางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารใหม่ขององค์กร ให้มีความกระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติการสำหรับโปรแกรมประยุกต์ตามเนื้อหาที่เกิดจากผลการศึกษาให้สามารถใช้งานได้จริง และศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

2. ควรศึกษาในเชิงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์การเพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ พุ่มะตัน. (2557). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ กรณีศึกษา : องค์การธุรกิจสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐชุกดา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ภัคภิญญา ธรรมโชโต. (2560). รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วารสาร Veridian E-Journal. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 79-96

- ภัทรารวรรณ แก้วมะยม. (2557). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภ แซ่ซิว. (2556). การยอมรับการใช้งาน Mobile Application ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2559-2561: อุตสาหกรรมน้ำตาล**, เข้าถึงเมื่อ 10 มีนาคม 2561, เข้าถึงได้จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/e246cd57-4e3d-42a0-9443-47eef86b192a/IO_Sugar_2016_TH.aspx
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาววิลเลียน. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. ปีที่ 25 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) : 32-38.
- ศุภวัฒน์นกร วงศ์ธนวุธ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2550). **สถิติพื้นฐานเพื่องานวิจัยท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. **พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0**. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.stabundamrong.go.th/web/download/newkm/thailand4.0.pdf>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. **7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต**. เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.dep.or.th/th/article/7-แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต>

- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- KEMP, Simon. **DIGITAL IN 2017 : GLOBAL OVERVIEW**. เข้าถึงเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>
- KEMP, Simon. **DIGITAL IN 2018: WORLD'S INTERNET USERS PASS THE 4 BILLION MARK**. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- Mironski, Jasmina. (2017). **MANAGING INTERNAL COMMUNICATION IN THE MEDIA: THE NEW PARADIGM**. Economic Development / Ekonomiski Razvoj. 19(3): 235-247.