



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ

วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ ครั้งที่ ๑

“การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม“

The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development,  
Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

Phanomwan College of Technology

16-17 กรกฎาคม 2559

ณ โรงแรมสีมาธานี นครราชสีมา

วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

ร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
กระทรวงอุตสาหกรรม  
หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา  
สมาคมนักวิจัย

กลุ่มวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ เศรษฐศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development Dissemination and Modern Technology Relaying to Society



วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวัน  
เรื่อง ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ  
ระดับชาติ ครั้งที่ 1

“การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม”

ณ โรงแรมสีมาธานี จ.นครราชสีมา

Phanomwan College of Technology

The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development,

Dissemination and Modern Technology Relay to Society

วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันกำหนดให้มีการจัดการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวัน “การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม” ประกอบด้วย

- งานวิจัยและสร้างสรรค์ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์(Humanities, Social Sciences and Economics)
- งานวิจัยและสร้างสรรค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology)

ซึ่งกำหนดจัดขึ้น ในวันที่ 16-17 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 เวลา 08.00 – 18.00 น. ณ โรงแรมสีมาธานี เพื่อให้การจัดการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติดังกล่าว ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ ดังต่อไปนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- |   |  |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์.ดร.นพ.ฉิมทวีศักดิ์ นรรัตน์วันชัย | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง                          |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ อมตฉายา            | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี             |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ชันติโกมล        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี             |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี รอดจากภัย        | มหาวิทยาลัยบูรพา                               |
| 5. ดร.ภก.กานต์ วงศ์ศุภสวัสดิ์                   | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง                          |
| 6. ดร.ยงยุทธ สวงนวม                             | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ |

กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์.สุมาลี สังข์ศรี             | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งโรจน์ พุ่มริ้ว   | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี      |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกรณ์ ประทุมวงษ์    | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี      |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์      | มหาวิทยาลัยศิลปากร            |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์      | มหาวิทยาลัยศิลปากร            |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร | มหาวิทยาลัยรามคำแหง           |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช      | มหาวิทยาลัยหอการค้า           |



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

- |   |   |
|---|---|
| 8. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล        | ข้าราชการบำนาญ                                      |
| 9. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ                   | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                            |
| 10. รองศาสตราจารย์ นัยดา สวัสดิพงษ์               | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                                 |
| 11. รองศาสตราจารย์ วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน           | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                            |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม                 | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                            |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา                   |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์         | มหาวิทยาลัยบูรพา                                    |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก        | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพิธาร์ ธนารักษ์      | มหาวิทยาลัยนครสวรรค์                                |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภากร ภิญโญฉัตรจินดา  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์             |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตีมา พลับปลิง         | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์             |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยพงศ์ พลับปลิง        | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์             |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี       | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์             |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนสิณี บุญมีศรีสง่า     | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพร หาญสันติ              | มหาวิทยาลัยเกษตร                                    |
| 23. อาจารย์ ดร.วรัชพร อารยะพันธ์                  | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                                |
| 24. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุวีวินนันท             | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 25. อาจารย์ ดร.ปิยพล ไพรจิตร                      | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 26. อาจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ                    | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 27. อาจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ                     | มหาวิทยาลัยศิลปากร                                  |
| 28. อาจารย์ ดร.ปวีณ นราเมธกุล                     | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์             |
| 29. อาจารย์ ร้อยตรี ดร.บุญช่วย แจ่มเวชฉาย         | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                            |
| 30. อาจารย์ ดร. กานต์ ศรีวิภาสถิต                 | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี                            |
| 31. อาจารย์ ดร.ปิยะ นาควัชระ                      | มหาวิทยาลัยบูรพา                                    |
| 32. อาจารย์ ดร.ยุทธภูมิ มีประดิษฐ์                | มหาวิทยาลัยบูรพา                                    |
| 33. อาจารย์ ดร.วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา               | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                                 |
| 34. อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ เจริมรอด                | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต                                 |
| 35. อาจารย์ ดร.พิสิษฐ์ มณีโชติ                    | มหาวิทยาลัยนครสวรรค์                                |
| 36. อาจารย์ ดร. จุไรรัตน์ ดวงจันทร์               | วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า                           |
| 37. อาจารย์ ดร.สมปอง รักษาธรรม                    | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช                      |
| 38. อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                                   |
| 39. ดร.ณรงค์ ศรีเกรียงทอง                         | บริษัท โมเดิร์นคาสอินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด |
| 40. ดร.ธงชัย ทองมา                                | กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ                         |
| 41. ดร.บุรณิน รัตนสมบัติ                          | บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)                           |
| 42. ดร.กฤษฎา ไสภา                                 | บริษัท อ่าพลฟูดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด                  |
| 43. ดร.ภาณุพันธ์ โอฬารกิจไพบูลย์                  | บริษัท เอชจีเอสที ประเทศไทย จำกัด                   |



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร อุ่นเรือน | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ ลีอมงคล   | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 3. ดร.พิชัย สารภักดิ์                      | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 4. ดร.พีรพงษ์ ตั้งก้องเกียรติ              | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณาผลงานจากผู้นำเสนอบทความเพื่อนำเสนอแบบบรรยาย หรือ โปสเตอร์
2. ทำรายงานสรุปผลเสนอต่อที่ประชุมกองบรรณาธิการและคณะกรรมการจัดประชุม

สั่ง ณ วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2559

(ดร.พิสิษฐ์ ศิริรักษ์)  
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
 The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

รูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะ  
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี  
 THE CREATIVE COMMUNICATION IN ORGANIZATION MODEL OF  
 FOREIGN EMPLOYEES OF FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE,  
 SILPAKORN UNIVERSITY PHETCHABURI IT CAMPUS

ชัยวัฒน์ ปีกแก้ว\* จอมภักด์ คลังระหัด\*\*

CHAIWAT PEEKAEW\* CHOMPAK KLANGRAHAD\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลหลักคือพนักงานชาวต่างชาติที่กำลังทำงานอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่พนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ใช้ติดต่อสื่อสารคือภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสาร มีอุปสรรคในการสื่อสารคือ สำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษ ใช้วิธีการสื่อสารมากกว่า 1 วิธี คือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง และการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร รูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ที่ใช้คือ Infographics หรือการนำเสนอข้อมูลเชิงรูปภาพ การสื่อสารของพนักงานที่มีวัฒนธรรม ภาษา และสถานภาพทางเศรษฐกิจหรือสังคมที่ต่างกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ในวัฒนธรรมของซึ่งกันและกัน เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร มีการปรับตัวเข้าหากันทั้งในด้านของการสื่อสาร และการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กร, พนักงานชาวต่างชาติ

\* นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

\*\* อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
 The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society



**Abstract**

The objective of this research was to study the creative organizational communication model of foreign employees of Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi IT Campus. This research was a qualitative research. The Key informants were foreign employees who work for Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi IT Campus. An In-depth interview was used to collect data.

The findings of this study showed that the organizational communication of the Key informants was English language. The barrier of communication was an English accent. There were three communication methods in their usage including verbal communication, body language and writing language or symbol. The creative communication model which they actually use was the Infographics model. The communication of foreign employees who had different culture, language, economic status and society would be driven all of them to learn in different culture, understanding in the intercultural communication, adapting and collaborating themselves in the organization.

**Keywords:** Creative Organizational Communication Model, Foreign Employee





บทนำ

ปัจจุบันโลกธุรกิจมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว องค์กรที่มีความโดดเด่นทางสังคม หรือหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรข้ามชาติ ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ ประกอบกับมีวิธีการหรือการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากสังคม และการสื่อสารก็ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจระหว่างมนุษย์ในสังคม โดยการใช้ข้อมูล ความคิดเห็น และประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้อีกฝ่ายรับรู้ถึงความต้องการของอีกฝ่าย อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์สามารถพัฒนาปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่สิ้นสุด โดยการใช้ภาษาเข้ามาเป็นสื่อกลางในการพัฒนาและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข (คเนิง นันทะนะ, ม.ป.ป.: 1)

ปัจจุบันการสื่อสารถือเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ที่อยู่และทำงานร่วมกันภายในองค์กร การสื่อสารคือการถ่ายโอน การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายในสิ่งที

ถ่ายทอดร่วมกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เกิดความเข้าใจถูกต้องและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนา การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นเครือข่ายขององค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า "การติดต่อสื่อสารขององค์กร" (วิรัช สงวนวงศวาน, 2547: 115; อ้างถึงใน คเนิง นันทะนะ, ม.ป.ป.: 1 ) ดังนั้นองค์กรจึงเป็นศูนย์กลางที่รวมกลุ่มคนและปัจจัยทรัพยากรต่างๆ ไว้ด้วยกัน เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยที่องค์กรจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบแนวคิด เหตุผล หรือกฎระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่ซึ่งสมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม สามารถที่จะทำงานและประสานงานได้อย่างมีระบบระเบียบ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์, 2542: 18-26; อ้างถึงใน ยุพาพร ทองอินทร์, 2555: 1)

การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (กุลธิดา ธรรมวิภักษ์ จริยา เหนียน



เฉลย และบุญเลิศ เฟิงสุข, 2549: 557 ) รวมไปถึงการสร้างกระบวนการสื่อสารภายในที่เหมาะสมที่สุดของพนักงานในองค์กร เข้าใจพนักงานอย่างลึกซึ้ง สนใจแบบจริงจัง ไม่ใช่แบบชั่วคราวชั่วคราว นั่นคือการทำให้การสื่อสารได้กระตุ้นแรงปรารถนาและความมุ่งมั่น ทำให้เกิดพลังทางบวกในการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ทำงาน ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมาก เพราะจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในองค์กรที่เป็นชาวต่างชาติ ที่อาจไม่ใช่ “ภาษาอังกฤษ” เป็นภาษากลางในการสื่อสารเจรจาต่อรองธุรกิจ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี ประเทศฝรั่งเศส ประเทศเยอรมัน ฯลฯ หรือแม้แต่นักงานที่ทำงานในองค์กร หรือหน่วยงานข้ามชาติต่างๆ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ต่างเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้ เช่น ทำให้พนักงานในองค์กรไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ต้องตรงกัน อันเนื่องมาจากทัศนคติ

ความคิด ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ประเพณี และความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน รวมทั้งระบบการบริหารที่ผิดพลาดก็สามารถทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารและจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์กรได้ด้วยเช่นกัน

จะเห็นได้ว่าอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการ และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคคลากร หรือระหว่างบุคคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ทั้งในสภาพแวดล้อมขององค์กรและงานที่ทำ (สมศรี ศานติเกษม, 2529: 4; อ้างอิงจาก Dubrin, 1984; อ้างอิงใน สุภา นานาพูลสิน, 2546)

ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องอยู่ควบคู่กับองค์การอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้น มิได้มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวเสมอไป เนื่องจากในแต่ละองค์กรมี





การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

ลักษณะและโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อม (สุนานานาพูลสิน, 2546: 1) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ "รูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี" แห่งนี้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่พนักงานชาวต่างชาติใช้ในองค์กรในปัจจุบันจะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ และชีวิตการทำงานของพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### หลักการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันจะเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในสภาพแวดล้อมขององค์กร สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามกาลเทศะ และตัวบุคคลเอง ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Amatai Etzioni, อ้างถึงใน จิตติพงศ์ ศิริรัตน์ อัสตร, 2548: 10)

นาตยา เกรียงชัยพฤกษ์ และคณะ (ม.ป.ป.: 11) ได้อธิบายถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ดังนี้

1) ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอาจง่ายต่อการทำความเข้าใจกัน

2) ทักษะ (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมได้เช่นกัน



3) ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Social Cultural System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อกัน จะสามารถเลือกวิธี การจัดเนื้อหาสาระ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องเหมาะสม ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารควรเลือกให้เหมาะสมกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร

**วิธีการสื่อสารในองค์กร**

1) การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและหนัก มีความเร็วหรือช้าของการพูด

2) การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลกอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ ในลักษณะท่าทางต่างๆ

3) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์และรูปภาพต่างๆ

อย่างไรก็ตาม นาทยา เกรียงชัยพฤกษ์ และคณะ (ม.ป.ป.: 11) กล่าวไว้ว่า การที่จะเลือกวิธีการสื่อสารนั้นยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีกมากมายหลายวิธี ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับ

กับผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ตลอดจนเหตุการณ์สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกัน เพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนัก และมีความหมายที่ลึกซึ้งขึ้น และเมื่อมีการส่งสารแล้ว ยังต้องสังเกตปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ปฏิกิริยาตอบกลับนี้ อาจจะมีทั้งความพอใจ และความไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจในการสื่อสารมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

**การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม**

ในระบบของวัฒนธรรมขนาดใหญ่ย่อมมีวัฒนธรรมขนาดย่อยปะปนอยู่ เช่น ในประเทศไทยประกอบไปด้วยคนหลายภูมิภาค หลายศาสนา หลายเชื้อชาติที่เข้ามาอาศัย ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะมีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง หรือบางกลุ่มจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป มักจะก่อให้เกิดการตีความในลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของทัศนคติ ความคิด ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ประเพณี และความเชื่อ เช่น หากคนอังกฤษมาเที่ยวบ้านเพื่อนที่เป็นคนไทย แล้วจำเป็นที่จะต้องถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้านทุกครั้ง ทำให้ชาวต่างชาติคนนั้นมองว่าเป็นเรื่อง



ที่แปลกและจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และทำตาม (นิธิ เอียวศรีวงศ์, 2547: 123-124, อ้างถึงใน จูติพงศ์ ศิริรัตน์อัสตร, 2548: 12)

แต่อย่างไรก็ตามปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งในเรื่องของประเด็น และกลุ่มคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสาร เพราะในบางครั้งการสื่อสารของคนที่มีวัฒนธรรมต่างกัน และมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันก็อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้เหมือนกัน

ดังนั้นการแก้ปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องใช้การเรียนรู้ในวัฒนธรรมของซึ่งกันและกันให้มากขึ้น โดยไม่กำหนดหรือแบ่งแยกว่า ใครเป็นพวกกลุ่มใหญ่ หรือใครเป็นพวกกลุ่มเล็กของสังคม เพื่อให้คนภายในสังคม เกิดความเข้าใจและมีความเข้าใจที่ต้องตรงกัน และสามารถปรับตัวให้เข้าหากันได้มากยิ่งขึ้น (กิติมา สุรสนธิ, 2542: 42-46, อ้างถึงใน จูติพงศ์ ศิริรัตน์อัสตร, 2548: 13)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เพื่อต้องการชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นมีผลอย่างไรต่อองค์กร โดยเฉพาะการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน

ชาวต่างชาติ ดังนั้นการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติร่วมงานอยู่ด้วย จึงควรที่จะศึกษาถึงองค์กรวัฒนธรรม หรือวัฒนธรรมข้ามชาติด้วย เพื่อจะได้เข้าใจถึงที่มาและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่พนักงานชาวต่างชาติเหล่านั้นใช้ในการสื่อสารกันในการทำงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีวิธีการศึกษาดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยใช้วิธีการ  
สัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (In-Depth  
Interview) กับพนักงานชาวต่างชาติที่มีส่วน  
เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการ  
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกข้อมูลตาม  
แหล่งที่มา สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

#### 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source)

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นใหม่จาก  
แหล่งกำหนดของข้อมูลโดยตรง จากวิธีการ  
สัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (In-Depth  
Interview) กับพนักงานชาติต่างชาติ ทั้งนี้  
การสัมภาษณ์ดังกล่าวเพื่อทราบเกี่ยวกับ  
ข้อเท็จจริงของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่  
จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการทำ  
ธุรกิจและชีวิตการทำงานของพนักงาน  
ชาวต่างชาติ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ  
เพชรบุรี

#### 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source)

ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมเอกสารได้แก่  
เอกสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นเอกสารต่างๆที่  
เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร  
กิจกรรมและรูปแบบการสื่อสาร เครื่องมือ  
การสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กร เพื่อสื่อสาร  
ให้กับพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เกิดความรับรู้  
ความเข้าใจ ของการติดต่อสื่อสาร

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัย  
ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง  
ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-  
Depth Interview) ซึ่งใช้คำถาม แบบ มี  
โครงสร้าง (Structure Interview) เป็น  
เครื่องมือ โดยทำรายการประเด็นที่จะ  
สัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิดไว้  
พร้อมทั้งรายการสำหรับซักถามสำหรับแต่ละ  
หัวข้อ ซึ่งผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ  
โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกบท  
สัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาถอดบท  
สัมภาษณ์ก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์

#### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ  
ของข้อมูล โดยการเลือกใช้การตรวจสอบ



ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Technique) ในด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในด้านเวลา สถานที่ และบุคคล ถ้าทุกแหล่งข้อมูลได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

### การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดข้อมูล ทั้งที่ได้รับจากการค้นคว้าจากเอกสาร และข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาช่วยในการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจนได้ผลการศึกษาดังนี้

### ผลการศึกษา

#### 1) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติในปัจจุบัน

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต

สารสนเทศเพชรบุรี ใช้เป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารกัน คือ “ภาษาอังกฤษ” เนื่องจากว่าคณะวิทยาการจัดการไม่ได้มีเพียงพนักงานชาวต่างชาติที่มาจากชาติตะวันตก หรือยุโรปเพียงเท่านั้น แต่ยังมีพนักงานชาวต่างชาติจากเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี จีน และอินเดีย ร่วมงานอยู่ด้วย ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่พนักงานชาวต่างชาติกล่าวถึงมากที่สุดโดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ปัจจุบันการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นสัญชาติอื่น โดยเฉพาะคนไทย ในประเทศไทยหรือองค์กรที่มีพนักงานหลากหลายชนชาติทำงานอยู่ รูปแบบการสื่อสารหลักเลยก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารพูดคุยกัน ไม่ว่าจะเป็นในระหว่างเวลาทำงานหรือแม้แต่นอกเวลาทำงาน รวมไปถึงการส่งข้อความ (Text) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หากัน ก็ยังต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารกัน

#### 2) อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ

เนื่องจากว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน หรือการสื่อสารในที่ทำงานนั้น ไม่ได้ง่ายเสมอไป โดยเฉพาะในกลุ่มของพนักงานชาวต่างชาติ



บางกลุ่ม อย่างเช่น กลุ่มของพนักงานที่เป็นคนจีน คนญี่ปุ่น คนเกาหลี และคนอินเดีย ซึ่งบุคคลเหล่านี้สามารถที่จะสื่อสารโดยการใช้อังกฤษได้ก็จริง แต่ในเรื่องของสำเนียงและการออกเสียง ก็ยังคงเป็นเรื่องที่ยากสำหรับพวกเขา จึงก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารตามมา และไม่สามารถที่จะเลียนแบบได้ แต่พนักงานเหล่านั้นยังมีความพยายามที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กร พวกเขาเรียนรู้ที่จะออกเสียงและอักขระให้ถูกต้อง และพูดแบบช้าๆ ชัดถ้อยชัดคำ ให้ฟังออกง่าย และมีพนักงานบางคนพร้อมที่จะเรียนรู้ภาษาไทยเพื่อที่จะได้เข้าใจและใช้สื่อสารกับนักศึกษาที่เป็นคนไทยได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า หากต้องการที่จะไปทำงานในองค์กรต่างประเทศ หรือองค์กรข้ามชาติ อย่างน้อยสิ่งที่จะต้องทำก็คือ ต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาและเรียนรู้ในเรื่องของภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ในรูปแบบการสื่อสารของพนักงานชาวต่างชาติในปัจจุบันนั้น ปัญหาที่พบว่าเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารมากที่สุด คือ สำเนียงการ

ออกเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่งปัญหานี้ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงไปถึงแนวคิดและทฤษฎีของระดับของความรู้ ทักษะ หรือระดับสังคมและวัฒนธรรมด้วย เพราะจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตและพูดคุยกับพนักงานชาวต่างชาติมาแล้วพบว่า พนักงานคนไทยบางคนหรือพนักงานชาวต่างชาติบางคนที่ไม่ได้เรียนจบจากสาขาวิชาที่เกี่ยวกับภาษามาโดยตรง แต่มาจากสาขาวิชาอื่นๆ เช่น การตลาด วิศวกรรม บัญชี ฯลฯ ยังสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและใช้เป็นภาษากลางในการเรียนการสอนของนักศึกษาได้ มีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังชัดและเข้าใจง่ายในการตีความ แต่จะมีบางครั้งที่พนักงานชาวต่างชาติบางท่านโดยเฉพาะคนอินเดีย ที่จะพูดภาษาอังกฤษแบบสำเนียงค่อนข้างไปทางภาษาอินเดีย และคนญี่ปุ่นก็จะมีสำเนียงการออกเสียงแบบปะปนกับสำเนียงภาษาญี่ปุ่น ที่ค่อนข้างจะสั้นและฟังออกยากพอสมควร ก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกันในองค์กร ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถฟังออกได้อย่างชัดเจนตีความหมายของสารได้ยาก และก่อให้เกิดความไม่เห็นต้องตรงกันของการตีความ จึงต้องมีการพูดซ้ำๆ กันอีกหลายๆ รอบ ถึงจะเข้าใจในคำพูดที่พวกเขาเหล่านั้นกำลังสื่อสารออกมา เพราะบางครั้งระดับความรู้ ทักษะ



หรือระดับสังคมและวัฒนธรรม ก็ไม่อาจอธิบายถึงปัญหานี้ได้ ดังนั้นสิ่งเดียวที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายตรงกันได้นั้น คือการยอมรับ การปรับตัวเข้าหากัน และพยายามเรียนรู้ฝึกฝนให้ดียิ่งขึ้น

### 3) วิธีการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ

วิธีการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานชาวต่างชาติ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี คือการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาพูด และภาษาท่าทาง ในการสื่อสาร โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า บางครั้งไม่จำเป็นต้องแปลหรือเข้าใจในทุกคำที่สื่อสารออกมาทั้งหมดประโยค เพียงจับประเด็นหลักของประโยค และสังเกตลักษณะท่าทางของคนที่กำลังคุยด้วย ก็จะทำให้เข้าใจในสิ่งที่ผู้สื่อสารกำลังสื่อได้ ซึ่งพนักงานบางคนอาจใช้คำศัพท์ที่ทำให้เข้าใจง่าย และไม่อ้อมค้อมจนเกิดความสับสนในการสื่อสาร หากยังไม่เข้าใจ ก็จะมีการใช้ภาษาท่าทาง หรือภาษากายเข้ามาช่วยในการสื่อสารด้วย นั่นหมายความว่าวิธีการสื่อสารที่พนักงานชาวต่างชาติใช้นั้นมีมากกว่า 1 วิธี

นอกจากการสื่อสารด้วยวาจา และภาษาท่าทางแล้ว ผู้วิจัยพบว่าอีกวิธีหนึ่งก็คือว่าเป็นวิธีการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานชาวต่างชาติที่ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างได้แก่ เอกสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารภายในองค์กร กิจกรรมและรูปแบบการสื่อสาร เครื่องมือสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กร ก็คือ การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร โดยนำเสนอในรูปแบบของ Infographics ที่ย่อมาจาก Information Graphic (เป็นภาพหรือกราฟิกซึ่งบ่งชี้ถึงข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นสถิติ ความรู้ ตัวเลข ฯลฯ เป็นการย่อข้อมูลจำนวนมากให้ประมวลผลได้ง่ายเพียงแค่วาดตามอง ซึ่งเหมาะสำหรับผู้คนในยุคไอทีที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลซับซ้อนในเวลาอันจำกัด) มาใช้ในการสื่อสาร สังเกตได้ง่าย ตามอาคารเรียนต่างๆ หรือแม้กระทั่งในห้องทำงาน มีโปสเตอร์ให้ข้อมูลในรูปแบบของ Infographics มาใช้ มีการออกแบบให้อ่านและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะการติดโปสเตอร์วิธีการประหยัดเครื่องปรับอากาศ วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่เป็นสื่อการเรียนการสอนต่างๆ

นอกจากนี้ ในห้องเรียนที่มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการเรียน





การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

การสอน จะมีการทำรูปพื้นหลังของ  
เดสก์ทอปคอมพิวเตอร์ในสื่อของ  
อิเล็กทรอนิกส์รูปภาพ รวมไปถึงวิดีโอที่แสดง  
อยู่บนหน้าจอโทรทัศน์ตามอาคารต่างๆ โดย  
ทั่วถึงกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรณรงค์  
ประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ ข่าวสารต่างๆ  
เกี่ยวกับการประชุมสัมมนา เพื่อแจ้งให้ทราบ  
และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องตรงกันทั้ง  
พนักงานคนไทยและชาวต่างชาติ

#### 4) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมใน องค์กรของพนักงานชาวต่างชาติ

ในส่วนของการสื่อสารระหว่าง  
วัฒนธรรม ในองค์กรของพนักงาน  
ชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ  
เพชรบุรี แห่งนี้ ผู้วิจัยพบว่าพนักงานใน  
องค์กรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของคนไทย ส่วน  
พนักงานชาวต่างชาติจะเป็นกลุ่มขนาดเล็ก  
แต่มีบทบาทหน้าที่สูงในการปฏิบัติงาน ใน  
การสอนหนังสือโดยส่วนใหญ่ เพราะเป็น  
พนักงานพิเศษที่ถูกจ้างมาสอน จึงทำให้พวก  
เขาเหล่านั้นเกิดการเรียนรู้ในวัฒนธรรมของ  
คนไทยและเพื่อร่วมงาน มีการให้ความ  
ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่กำหนดหรือ  
แบ่งแยกว่าใครเป็นพวกกลุ่มใหญ่ หรือใคร  
เป็นพวกกลุ่มเล็กขององค์กร ไม่เหยียด

สัญชาติหรือศาสนา ยอมรับและเปิดใจที่จะ  
เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติ  
ที่ต่างต่างกัน เพื่อให้คนภายในองค์กร เกิด  
ความเข้าใจและมีความเข้าใจที่ต้องตรงกัน  
และสามารถปรับตัวให้เข้าหากันได้มาก  
ยิ่งขึ้น โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การเข้ามา  
ทำงานที่ประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมและ  
ภาษาที่แตกต่าง จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้  
และการปรับตัว ทั้งในเรื่องของการสื่อสาร  
หรือแม้แต่การใช้ชีวิตในการทำงาน

#### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในเรื่อง รูปแบบ  
การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรของ  
พนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต  
สารสนเทศเพชรบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจและ  
นำมาอภิปรายผล ดังนี้

#### ประเด็นที่ 1 การออกเสียง ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานคนไทย  
บางคนหรือพนักงานชาวต่างชาติบางคนก็  
ไม่ได้เรียนจบจากสาขาวิชาที่เกี่ยวกับภาษา  
มาโดยตรง แต่มาจากสาขาวิชาอื่นๆ  
อย่างเช่น การตลาด วิศวกรรม บัญชี การเงิน  
ฯลฯ ยังสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและใช้





เป็นภาษากลางในการเรียนการสอนของนักศึกษาได้ มีสำเนียงภาษาอังกฤษที่ฟังชัดและเข้าใจง่ายในการตีความ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาดยา เกรียงชัยพุกษ์ และคณะ (ม.ป.ป.: 11) ในเรื่องของระดับความรู้ ทักษะ ทักษะระดับสังคมและวัฒนธรรม ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกัน มีทัศนคติที่ดีต่อการส่งสารและรับสาร สามารถที่จะเข้าใจระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร สามารถที่จะเลือกวิธี เนื้อหาสาระ และรูปแบบที่ติดต่อให้เหมาะสมกับภาษาที่ใช้ เหมาะสมกับบุคคลกลุ่มเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและตีความในการสื่อสาร

### ประเด็นที่ 2 วิธีการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี คือการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาพูด ภาษาท่าทาง และการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรในการสื่อสาร ซึ่งมากกว่า 1 วิธี ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาดยา เกรียงชัยพุกษ์ และคณะ

(ม.ป.ป.: 11) ที่กล่าวไว้ว่า การที่จะเลือกวิธีการสื่อสารนั้นยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีกมากมายหลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนเหตุการณ์สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกัน เพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนัก และมีความหมายที่ลึกซึ้งขึ้น

### ประเด็นที่ 3 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร

พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มของคนไทย ส่วนพนักงานชาวต่างชาติจะเป็นกลุ่มขนาดเล็ก แต่มีบทบาทหน้าที่สูงในการปฏิบัติงาน ในการสอนหนังสือโดยส่วนใหญ่ เพราะเป็นพนักงานพิเศษที่ถูกจ้างมาสอน จึงทำให้พวกเขาเหล่านั้นเกิดการเรียนรู้ในวัฒนธรรมของคนไทยและเพื่อนร่วมงาน การเข้ามาทำงานที่ประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่าง จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และการปรับตัว ทั้งในเรื่องของการสื่อสาร หรือแม้แต่ว่าใช้ชีวิตในการทำงาน โดยไม่กำหนดหรือแบ่งแยกว่าใครเป็นพวกกลุ่มใหญ่ หรือใครเป็นพวกกลุ่มเล็กขององค์กร ไม่มีการเหยียดสัญชาติหรือศาสนาเกิดขึ้น ยอมรับและเปิดใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติที่ต่าง



ต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผล  
การศึกษาของ นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2547: 123-  
124) และ กิติมา สุรสนธิ, (2542: 42-46)  
อ้างถึงใน จิตติพงษ์ ศิริรัตน์อักษร (2548: 12)  
ที่กล่าวไว้ว่า ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการ  
สื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาจขึ้นอยู่กับ  
ปัจจัยหลายประการ ทั้งในเรื่องของทัศนคติ  
ความคิด ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ประเพณี  
ความเชื่อ และกลุ่มคนที่เข้ามามีส่วนร่วมใน  
การสื่อสาร ในบางครั้งการสื่อสารของคนที่มี  
วัฒนธรรมต่างกัน และมีสถานภาพทาง  
เศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันก็อาจทำให้เกิด  
ปัญหาในการสื่อสารได้ ดังนั้นการแก้ปัญหา  
ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องใช้การเรียนรู้ใน  
วัฒนธรรมของซึ่งกันและกันให้มากขึ้น โดย  
ไม่กำหนดหรือแบ่งแยกว่า ใครเป็นพวกกลุ่ม  
ใหญ่ หรือกลุ่มเล็กของสังคม เพื่อให้คน  
ภายในสังคม เกิดความเข้าใจและมีความ  
เข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน และสามารถ  
ปรับตัวให้เข้าหากันได้มากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ  
ว่า การนำรูปแบบการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์  
มาใช้ในการสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะใน  
รูปแบบของการทำ Infographics ซึ่งเหมาะ

สำหรับผู้คนในยุคปัจจุบันที่ต้องการเข้าถึง  
ข้อมูลที่ซับซ้อนและประหยัดเวลา คนทั่วไป  
สามารถเข้าถึง เข้าใจ ข้อมูลปริมาณมาก  
ได้ ด้วยการใช้รูปภาพภาพเดียวเท่านั้น  
เพราะมีข้อมูลที่ถูกต้องตรงมาเป็นอย่างดี  
ทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเป็นวิธีการ  
นำเสนอข้อมูลในเชิงสร้างสรรค์ มีมุมมองที่  
แปลกตา ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ใน  
โลกปัจจุบัน

ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน  
หรือบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่  
ความรับผิดชอบในการติดต่อสื่อสารกับ  
พนักงานชาวต่างชาติสังกัดคณะวิทยากร  
จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต  
สารสนเทศเพชรบุรี ควรนำเอารูปแบบการ  
สื่อสารในรูปแบบของ Infographics มาใช้  
เพื่อให้การติดต่อสื่อสารกับพนักงาน  
ชาวต่างชาติในองค์กรมีความเข้าใจมากขึ้น  
และช่วยกำจัดปัญหาหรืออุปสรรคที่จะ  
เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม  
หรือภาษาที่แตกต่างกันได้

#### บรรณานุกรม

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ จริยา เหนียนเฉลย และ  
บุญเลิศ เพ็งสุข. (2549). การศึกษา  
สภาพ และปัญหาการสื่อสาร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม  
 The 1<sup>st</sup> National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

ภายในองค์การของผู้บริหาร  
 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ใน  
 วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงาน  
 คณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
 ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษา  
 ภาคกลาง. กรุงเทพฯ: วารสารวิจัย  
 และพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 พระจอมเกล้าธนบุรี.

คณิง นันทะนะ. (ม.ป.ป.). การสื่อสารและ  
 สร้างความสัมพันธ์ในองค์การ.  
 วิทยานิพนธ์ดุขฎีบัณฑิต .  
 มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา. จังหวัด  
 นครสวรรค์

จิตติพงษ์ ศิริวัฒน์อักษร. (2548). วัฒนธรรม  
 การสื่อสารในองค์กรเอกชน  
 ญี่ปุ่นในประเทศไทย ศึกษา  
 เฉพาะกรณี บริษัทเจแปน  
 ออโตเมติก เมชชีน (ประเทศ  
 ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์  
 มหาลัยบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์  
 และสื่อสารมวลชน .  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัตยา เกียรติชัยพฤษ และคณะ. (ม.ป.ป.).  
 เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร.

ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). ความคิดเห็น  
 เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสาร  
 ภายในองค์กรของพนักงาน  
 โรงแรม โมเวนพิค รีสอร์ท  
 แอนด์ สปา กระนวนบุรี ภูเก็ต. การ

ค้นคว้าอิสระ ศิลปะศาสตร์  
 มหาลัยบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย.  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภา นานาพูลสิน. (2546). ความพึงพอใจ  
 ของพนักงานต่อการสื่อสาร  
 ภายในองค์การ: กรณีศึกษา  
 บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย)  
 จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ  
 มหาลัยบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.