

[หน้าแรก](#) [เกี่ยวกับ TCI](#) [ฐานข้อมูล TCI](#) [ต่อ TCI](#) [การประเมิน/อันดับ](#) [มาตรฐานวิชาชีพ TCI](#) [เกณฑ์คัดเลือกบทความ](#) [สอบถามข้อมูล](#) [FAQ](#)

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารสังคมศาสตร์นรนภการ คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	2350-983X	ภาควิชา สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล	2	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

อีเมล : tcij.thai@gmail.com

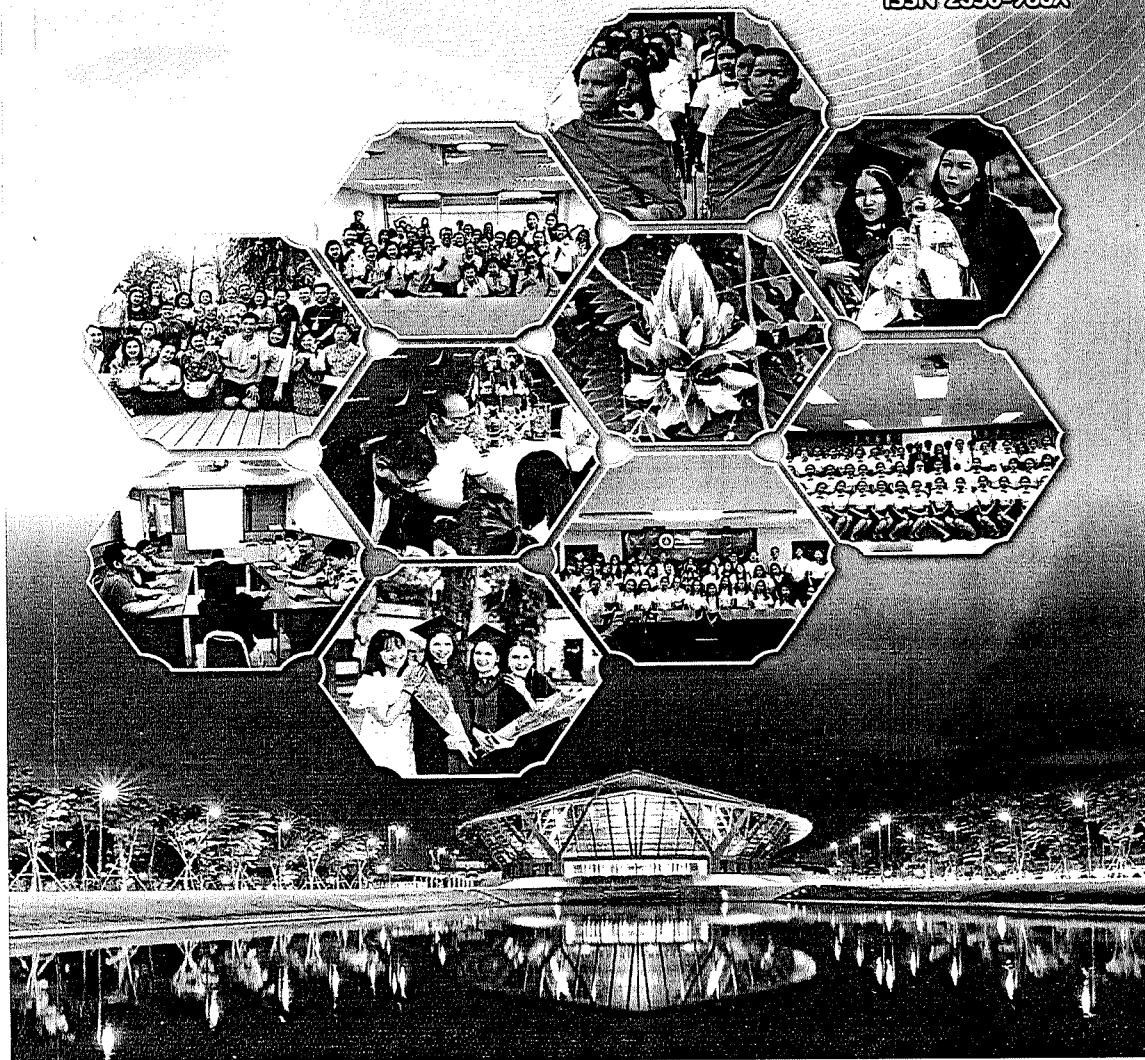


วารสาร อัชงค์มหาศัตรุบูรพาภาก

คณบดีสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Integrated Social Science Journal
Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2562) VOL.6 NO.1 (January-June 2019)

ISSN 2350-983X



กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กองบรรณาธิการที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย yawaprapha | คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ศาสตราจารย์สร้อยตระกูล อรรถมานะ | คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร. ปุรเชษย์ เปี่ยมสมบูรณ์ | คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร. สุวัจ德拉 เปี่ยมญาติ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 5. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี | วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษा | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวิตพร ศิริพันธ์ พันธเสน | วิทยาลัยวัดกรรมสังคม
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาดี ลิมสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. อาจารย์ ดร. จิรพรณ นาถวัทธ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรรพิรัณ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร. นภารณุ ลักษณะรักษ์ รีรัตน์ คงสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร. กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

- | | | |
|---|---|--|
| <p>1. รองศาสตราจารย์ เล็ก สมบติ</p> <p>2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ</p> <p>3. รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร พลอยแหวน</p> <p>4. รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี</p> <p>5. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร แย้มนิล</p> <p>6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชราภรณ์</p> <p>7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา นิยมภา</p> <p>8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูชงค์ เสนานุช</p> <p>9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาดี ลิ่มสกุล</p> <p>10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ</p> <p>11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม</p> <p>12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตี้ยเจริญ</p> | <p>คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p>คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล</p> <p>คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</p> <p>คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</p> <p>คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p>คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p>คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์</p> <p>คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> <p>คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> | <p>13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นวิน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> <p>14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p> <p>15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p> <p>16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจน์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p> <p>17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p> <p>18. อาจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพธิมงคล คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> <p>19. อาจารย์ ดร.มนัสันนท์ น้ำสมบูรณ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร</p> <p>20. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศกิจรุ่งเรือง คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์</p> <p>21. อาจารย์ ดร.ธิติกรณ์ yawichay จาเรกศิลป์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</p> <p>22. อาจารย์ ดร.วัชระ จตุพร วิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา</p> <p>23. อาจารย์ ดร.ธิดารัตน์ สีบูรณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p> |
|---|---|--|

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ออมรสมิรพงศ์

กองบรรณาธิการ

1. ศาสตราจารย์ ดร.สันทัด เสริมศรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ศาสตราจารย์อำนาจ วงศ์ปันพิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ศาสตราจารย์ พล.ต.ต.หญิง ดร.พัชรา สินลอยมา คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
4. Prof. Dr. David W. Engstrom School of Social Work San Diego State University, USA
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาลี นาวนุเคราะห์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันณกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
7. รองศาสตราจารย์สืดา สอนศรี วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรากรณ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา นิยมaga คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ตินาร์ บุญธรรม คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณวีร์ บุญคุ้ม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

12. อาจารย์ ดร. จิราพรรณ นฤภัทร

13. ดร. อินทิรา ชิวรัมย์

14. พล.ต.ฯ วรวิจัตtee ดร. ปิยะพันธ์ ปิงเมือง

15. พันตำรวจโท ดร. พงษ์ธร อัญญาศิริ

16. อาจารย์ นายแพทที้ไกรสร อัมมารรณ์

17. อาจารย์ ดร.วชิรินทร์ โภุมมาลัย

18. ศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วัลย์ บุญมงคล

19. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ

20. รองศาสตราจารย์ ดร. แสงเทียน อุย়েดา

21. รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณชฎา ศิริวรรณบุศย์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ออมรสมิรพงศ์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักษาดิเจริญ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

24. นางศศิธร ลับล้าเลิศ

คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

รองผู้บัญชาการตำรวจนครบาลปราบปรามยาเสพติด
สำนักงานตำรวจนครบาลแห่งชาติ

ผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม

กระทรวงยุติธรรม

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยธุรกิจปันพิเตศ

วิทยาลัยสาธารณสุขศิรินธร

สุพรรณบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

สารบัญ

	หน้า	การประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการ การวางแผนเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ภูมิสุทธิ์ อรุณรัตน์ สรวัฒนา ราดาనนิท เลิศวิทย์ รังสิรักษ์
บทบรรณาธิการ	1	188
การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับ แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน	3	แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
จิตตวิสุทธิ์ วิมุตติปัญญา		207
ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ชนะกานต์ แพนออย นิวรัตน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ ฐานนศักดิ์ บวนนนทกุล	24	ศศวรรรณ กลีบบรรจง วุฒิชัย อาภากษ์โพชผลค์
แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครินทร์	48	แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการ อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี
ธิดารัตน์ สืบัญชาติ		239
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา : กรณีศึกษามูลนิธิสุขภาพไทย วรรณรินทร์ วุฒิพรหม จุฬารัตน์ วัฒนา ชูศักดิ์ เอื้องโชคชัย	78	ธนาพ. เอื้ออาวี สรวัฒนา ราดาనนิท
Decentralization and Innovation of Educational Management Relating to Thai Local Government	100	การคลังภาครัฐเปรียบเทียบ : กรณีศึกษาไทย สหรัฐอเมริกา
<i>Suparat Sukwisuth, Chakrit Noranitipadungkarn</i>		สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี
สมมติฐานต่อความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน ในภาคเหนือของประเทศไทย	116	สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ นิศาล ฉัตรทอง
ลือชา ลดชาติ มนัส ภูวี ลภากษา ลดชาติ		ตีณกฤพ พัฒนา ณิชาต์ บรรพต ณิคิร เทียนทอง
ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน	161	อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน
สรรศ์ชัย สรพงษ์สกุล		ต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล
	ix	300
	x	อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา คำรณ โซนนากี้ดี
	Integrating Social Science Journal	ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาศึกษา (นานาชาติ)
	การวิชาชีวนุชยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ภาควิชาชีวนุชยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
	วทินา วัชระรังษี ประชุมพร คล้ายถม	มหาวิทยาลัยมหิดล
	แนวทางการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานะเคราะห์	334
	นิรันทร์ กิริมัยลักษณ์ อนันต์ ธรรมชาลัย สาโนนิท ศิริวิชัยธัญกุล	358

แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็น
เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรม

น้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

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

ศศวรรรณ กลีบบรรจง¹ วุฒิชัย อารักษ์โพธิคง²

Sasawan Gleebunjong¹ Wutthichai Arakpothchong²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ 2) ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการศึกษาวิจัยแบบพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอร์ด จำนวน 8 คน และใช้แบบสอบถามกับ

207

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

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

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ ประกอบด้วย 8 ด้านคือ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการขายและการตลาด 3) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 4) ด้านการจัดซื้อ 5) ด้านระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (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) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับ ความต้องการจำเป็น (PNI) โดยพบว่า องค์การมีความต้องการในด้านอื่น ๆ เป็น อันดับแรก (0.28) รองลงมาคือ ด้านการบริหาร (0.25) ด้านการจัดซื้อ (0.22) ด้านการขายและการตลาด (0.21) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (0.21) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) (0.19) ด้านอาคารสถานที่ (0.19) และด้าน ทรัพยากรมนุษย์ (0.17) ตามลำดับ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า องค์การควรกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารให้สอดคล้องกับปัญหา วางแผน และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำกับติดตามดูแลและการดำเนินการและพัฒนา จัดเตรียมการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อที่จะ สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการสื่อสารขององค์การได้อย่างยั่งยืนและ เกิดประสิทธิภาพ

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 ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ต่างๆ ทั่วโลก เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง โดยเฉพาะในการทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างก็ต้องปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็ว รูปแบบของการสื่อสารก็มีการพัฒนาไปอย่างกว้างขวาง โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผลสำรวจของเว็บ wearesocial สถิติการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียทั่วโลกในปี 2018 พบร่วมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกถึง 4,021 ล้านคน หรือคิดเป็น 53% ของประชากรทั่วโลก เพิ่มขึ้น 7% และเป็นผู้ใช้งานโซเชียลมีเดีย 3,196 ล้านคน หรือคิดเป็น 42% ของประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 13% (KEMP,

2018) เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (KEMP, 2017) ทำให้เห็นได้ว่าเทคโนโลยี การสื่อสาร รวมถึงการใช้โปรแกรมประยุกต์เป็นสิ่งที่คนทั่วโลกให้ความสำคัญ และมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกปี และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานของผู้คนทั่วโลก (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยมีความพยายามผลักดันตัวเองให้พ้นจากการเป็นผู้ตามในด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชั่วสาร กลไกหลักที่รัฐใช้เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวข้ามอุปสรรคนี้คือนโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือการปฏิรูปโครงสร้างสร้างเศรษฐกิจและสังคมโดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2559) ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนตระหนักรถึงความสำคัญของเทคโนโลยี ทุกภาคส่วนจึงต้องเตรียมพร้อมรับมือในการเปิดใจเพื่อเรียนรู้ และปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ (วัลลภ แซ่ชิว, 2556) แนวโน้มการใช้บริการผ่านเว็บ โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งมีลักษณะที่ช่วยส่งเสริมกิจกรรมทางธุรกิจ การศึกษา การใช้ชีวิตประจำวัน หรือเครือข่ายออนไลน์ อีก ๑ เป็นที่นิยม เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ง่ายและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ศักยภาพของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นช่วยสร้างโอกาสให้กับประชาชนหรือธุรกิจขนาดเล็กที่กำลังเติบโต ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตหรือมองเห็นโอกาสในการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างความท้าทายและโอกาสในการแข่งขันกับธุรกิจหรือองค์กรในรูปแบบเดิม

องค์การทั่วโลกจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเอง เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์การเพื่อให้เท่าทันโลกและมีศักยภาพในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือช่วยในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่

มีความจำเป็น ผู้นำองค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การที่บุคลากรในองค์การประกอบไปด้วยบุคลากรที่แตกต่างกัน การบริหารคนในองค์การจึงเป็นเรื่องยาก การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์การ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ (อรอนงค์ สวัสดิบุรี, 2555) และการประสานงานที่ดีตรงตามแผนงานที่ได้วางไว้ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมายของคนในองค์การ เทคโนโลยีช่วยสร้างโอกาสและยกระดับองค์การให้เป็นองค์การสมัยใหม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

แนวโน้มการทำธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำتاล จากผลสำรวจในปี 2559 ประเทศไทยมีสถิติการส่งออกน้ำตาลเป็นอันดับสองของโลก คิดเป็นสัดส่วน 15% การผลิตน้ำตาลของไทยเน้นส่งออกในสัดส่วน 70-75% ของปริมาณการผลิตทั้งหมด โดยมีตลาดส่งออกหลักอยู่ในเอเชีย ส่วนการบริโภcn้ำตาลภายในประเทศมีสัดส่วน 55% ซึ่งเป็นการบริโภคภายในครัวเรือนและใช้ในภาคอุตสาหกรรม โครงสร้างอุตสาหกรรมน้ำตาลไทยในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งและมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลก เพราะมีความได้เปรียบด้านต้นทุน การผลิต ระยะเวลาในการส่งออกน้ำตาลภายในเอเชีย และระบบควบคุมอุตสาหกรรมน้ำตาลโดยภาครัฐ (วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) อย่างไรก็ตามองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพื่อรับความเปลี่ยนแปลงทางสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ ความต้องการของตลาด และภายในองค์การเอง การให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศภายในองค์การเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อการปรับตัวทางขององค์การให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม โดยกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลรายใหญ่อันดับต้นของประเทศไทย กำลังเข้าสู่ช่วงการปรับเปลี่ยนด้านการสื่อสารให้มีความทันสมัยและเท่าทันความต้องการของทั่วภายในและการ

ภายในองค์การ โปรแกรมประยุกต์จึงเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่น่าสนใจในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการด้านการสื่อสารที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การเอง

จากการเปลี่ยนแปลงด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ ประกอบกับการที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นไปตามโมเดลเศรษฐกิจไทยแลนด์ 4.0 หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องปรับตัว เพื่อให้องค์การสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงและดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีและความต้องการใหม่ และองค์การเองก็ไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์เฉพาะในด้านการสื่อสารมาก่อน ดังนั้น การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการสื่อสารภายในองค์การจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจและใกล้ตัวมากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมประยุกต์ในปัจจุบันมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์การ ทั้งงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงิน หรือการเจ้งข่าวสารภายในองค์การ และมีการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของผู้ใช้งานและองค์การอย่างสม่ำเสมอ ผู้จัดและกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสารนี้ เพื่อนำมาพัฒนาให้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนานื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานิءอหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

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

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของการสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานขององค์กร

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแนวการสัมภาษณ์เสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุมประเด็น และแก้ไขปรับปรุงก่อนการนำไปสัมภาษณ์

3. นำแนวการสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Method) โดยเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ใช้รูปแบบการสุมตัวอย่างแบบลูบันบลูบัน (Snowball Sampling) (Bailey, 1978; และ Eckhardt and Ermann, 1977 อ้างถึงใน ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ พิริสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2550) โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) เกี่ยวกับสภาพการสื่อสาร ปัญหาการสื่อสารภายในองค์การ รูปแบบและความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเรียง วิเคราะห์หาคุณลักษณะ และประเด็นที่เกี่ยวเนื่องกัน เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสาร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวปรึกษา กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ จากองค์การที่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ จำนวน 30 คน (pre-test) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก (Cronbach Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.89 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงคุณภาพของแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงระดับที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล (บุญชุม ศรีสะอาด, 2554) โดยแบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบากอยู่ที่ 0.97

5. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาล

แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีของยามานะ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนทร์, 2553) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 91 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling Method) โดยใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้โปรแกรมการสุ่มสำเร็จรูปในการคัดเลือกประชากรจาก กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาสรุปผลและวิเคราะห์ หาระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในองค์การ และเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการ สื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผล ได้มีจำนวน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.41

7. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรม ประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของ กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และจัดทำข้อเสนอ แนะที่ได้จากการศึกษา

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการให้ ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์การตรวจสอบและรับรองความถูกต้อง ของข้อมูล โดยการอ่าน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ทักท้วงหรือยอมรับข้อมูล ดังกล่าว และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบ สามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (สุวิมล วงศ์วนิช, 2559)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานেือหาโปรแกรมประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1. สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นรูปแบบกึ่ง ครอบครัว มีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้บริหารและ พนักงานสามารถคุยกันได้อย่างสะดวก สามารถเข้าพบหรือ โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้โดยตรงโดยไม่ต้องนัดล่วงหน้า แต่ในงานบางประเภท ที่มีความสำคัญจึงจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการมากขึ้น โดยองค์การพยายาม ปรับการสื่อสารภายในองค์การให้มีความเป็นทางการมากขึ้น เนื่องจากการ ขยายตัวขององค์การและจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น การติดต่อสื่อสารจากเดิม ที่ไม่เป็นทางการทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก การส่งสารและรับสารของพนักงานในองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่ง แต่ละบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร และเปลี่ยนข้อมูลและความคิด เห็นระหว่างกันเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งอาจมีความไม่เข้าใจกันเป็น

บางครั้ง เนื่องจากพนักงานในองค์การมีช่วงอายุและความต้องการที่หลากหลาย การติดต่อสื่อสารจึงมีปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งด้านวัฒนธรรมองค์การและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน นอกจากนี้ พื้นฐานและความต้องการของพนักงานแต่ละคนก็ส่งผลถึงความเข้าใจในงานด้วย ซึ่งทางในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีการใช้การพูดคุยต่อหน้า โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล อินเทอร์เน็ต ลีสไลน์ (Leased Line) และใช้โปรแกรมประยุกต์ในการสื่อสารหลักขององค์การ โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์มีความสะดวกมากกว่าการสื่อสารด้วยช่องทางอื่น เนื่องจากสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งรูปแบบข้อความ ไฟล์งาน รูปภาพ เสียง และวิดีโอได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างกลุ่มไลน์ขึ้นเพื่อใช้ส่งข้อความเป็นกลุ่มในครั้งเดียว

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเกิดจากทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาสาร และช่องทางในการสื่อสาร จากการขยายตัวขององค์การทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์การมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยสามารถจำแนกปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็นปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ 1) ปัญหาจากการติดต่อความการบิดเบือน และการตัดตอนข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจ มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาร ตีความผิดพลาด รวมทั้งการส่งต่อข้อมูลและการได้รับข้อมูลที่เมื่อกลับต้องครบถ้วน ไม่ชัดเจน 2) ปัญหาการลื่นไหลของข้อมูล ที่เกิดจากการที่ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถกระจายไปได้ทั่วถึงพนักงานทุกคนในช่วงเวลาเดียวกันได้พร้อมกัน และกรอบการส่งต่อข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานบางคนไม่ได้รับข่าวสารหรือเนื้อหาที่ควรทราบ 3) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นปัญหาระหว่างพนักงานด้วยกัน หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ก่อให้เกิดความไม่สะดวกใจในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลถึงความร่วมมือในการทำงาน 4) ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งสารไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสาร จึงไม่ทราบถึงความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปว่ามีความเข้าใจถูกต้องมาก

น้อยเพียงใด จำเป็นต้องติดตามข้อมูลอยู่เสมอ 5) ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูล หรือการเป็นเจ้าของข้อมูล โดยพนักงานบางส่วนไม่ส่งต่อข้อมูลหรือความรู้ที่ตนมีอยู่ให้แก่พนักงานคนอื่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทำให้งานล่าช้า 6) ปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน หลักเลี่ยงการติดต่อสื่อสาร และคิดว่าการสื่อสารไม่จำเป็น

2. การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ โดยรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เนื้อหาของโปรแกรมประยุกต์ควรมีเนื้อหาในด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการเปิดเผยข้อมูล ทั้งต่อพนักงานในระดับต่าง ๆ ตัวพนักงานที่ทำงานด้านการดูแลระบบโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งบุคลากรภายนอก และการเผยแพร่ข้อมูล รายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน ควรให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัย (real time) เพื่อการตรวจสอบข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจ รวมทั้งความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารประกอบด้วย 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 การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัยของข้อมูล และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ

6) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน การทำงาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลาภิกจ) การขาดงาน การตรวจสอบเงินเดือน สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิประโยชน์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงื่อนไขและระเบียบการกู้ยืมเงิน คู่มือสิทธิประโยชน์ ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงานของ พนักงาน กิจกรรมขององค์การ การประชาสัมพันธ์/ประกาศ และปฏิทินวันหยุด องค์การ 7) ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย การจองห้องประชุม และการจอง ใช้งานรถส่วนกลาง 8) ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สติ๊กเกอร์ รายงานต่าง ๆ และ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้

220

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรจากกลุ่มตัวอย่าง “ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 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	แปล ผล	Mean	S.D	แปล ผล		
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. ด้านระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (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

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

221

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

เมื่อพิจารณาความคาดหวังการดำเนินงานขององค์การ 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 ด้านการจัดซื้อมีค่าเฉลี่ย 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

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การเป็นรายด้าน 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

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การจำแนกรายประเด็นย่อย 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

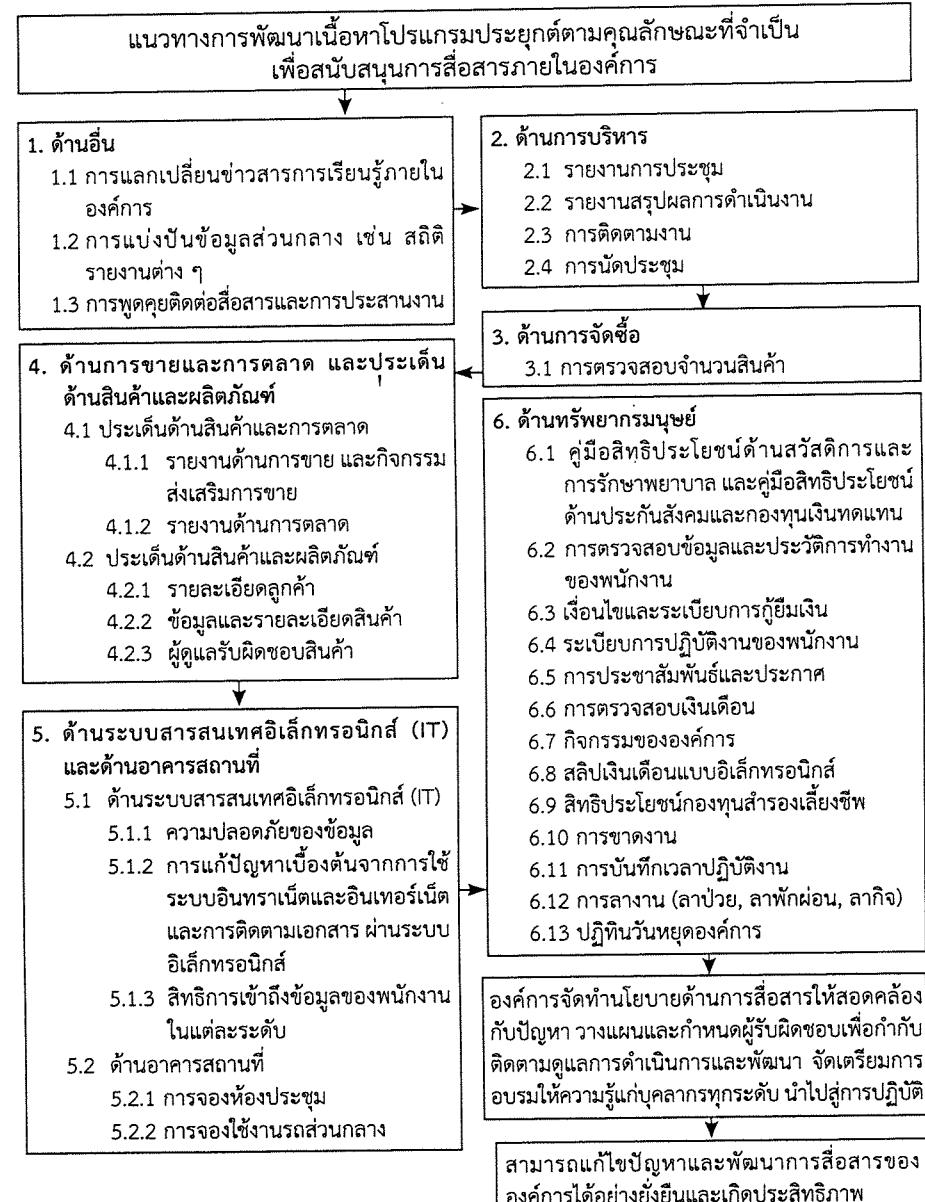
แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การ สามารถสรุปแนวทางหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การได้ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องวางแผนนโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีความชัดเจน มีการวางแผนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้านการสื่อสารเป็นลำดับขั้น
2. นำนโยบายด้านการสื่อสารดังกล่าวแจ้งแก่บุคลากรทุกระดับเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงาน ผลักดันให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารขององค์กร
3. จัดโครงสร้างขององค์การเพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาด้านการสื่อสารขั้ดตัวที่น่วຍงานดูแลและพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การต้องเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์กร

โดยเฉพาะ และมีกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเตรียมการสำหรับบุคลากรทุกระดับ ขององค์การ ให้มีความเข้าใจและสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ได้ ประกอบด้วย การจัดทำผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การหรือจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และตรวจสอบ กำกับติดตามผลของการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ รวมทั้งประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการด้านการสื่อสาร ขององค์การ

นอกจากนี้ การท้องค์การจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การให้ ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารของ องค์การ ช่วยพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุน การสื่อสารภายในองค์การให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม สามารถนำมาใช้ งานได้จริง และผู้บริหารองค์การเองก็ควรติดตามการดำเนินงานด้านการสื่อสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรเห็นความสำคัญของการ พัฒนาการสื่อสารขององค์การ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรม ประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การตาม ลำดับความต้องการเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพ แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การ

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า องค์การมีความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสาร 6 ลำดับ 8 ประเด็น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ PNI ค่าดัชนี ลำดับความต้องการด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้าน โดยผลที่ได้มีค่าใกล้เคียงกันแต่มีอันมาเรียงลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในประเด็นด้านอื่น ๆ มีความต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรเห็นว่ามีความต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุด ในระยะเริ่มต้นในการปรับปรุงการสื่อสาร จึงควรเริ่มต้นที่ประเด็นด้านอื่น ๆ ลำดับที่สอง คือ ประเด็นด้านการบริหาร ลำดับที่สาม คือ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ลำดับที่สี่ คือ ประเด็นด้านการขายและการตลาด และประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ห้า คือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านอาคารสถานที่ ลำดับ สุดท้าย คือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตามความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์การทั้ง 8 ประเด็นก็เป็นประเด็นที่ต้องแก้ไขและพัฒนาตามลำดับขั้น อาจแบ่งเป็นระยะ ๆ เนื่องจากแต่ละประเด็นจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันและมีความเกี่ยวเนื่องกัน ทั้งด้านความพร้อมขององค์การและบุคลากรที่ต้องเตรียมตัวในการปรับเปลี่ยนระบบวิธีการทำงาน

นอกจากนี้ การท่องค์การจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์การในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง

การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของเนื้อหางานและการพูดคุยกันส่วนตัว ซึ่งไม่ได้ติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และใช้วิธีการสื่อสารที่ลดความเป็นพิธีการหรือลดขั้นตอนในการสื่อสารลง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า โดยการสังงานของผู้บริหารหรือหัวหน้างานส่วนใหญ่ใช้การสัมภาษณ์ผ่านการพูดคุยโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือผ่านโปรแกรมประยุกต์ไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัตราวรรณ แก้วมะยม (2557) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการครุสภา พบร์ฯ การสื่อสารกันแบบสองทางภายในองค์การ และลดความเป็นทางการลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานและระบบขององค์การ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การได้ นอกจากนี้ องค์การยังมีการสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการประกาศ ติดборดประชาสัมพันธ์ หรือการนัดประชุม ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องแจ้งแก่บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์การ เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างขององค์การหรือการบริหารงาน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในองค์การนัก เนื่องจากไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงบุคลากรทุกคน

ด้านปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์การ เกิดจากการท่องค์การขยายตัวมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารขององค์การ เนื่องจากการสัมภาษณ์หรือการดำเนินการบางอย่างไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ

ระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ทำให้การสื่อสารในองค์การเกิดความผิดพลาด และกระบวนการการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวกันจึงจะทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์การพบ ได้แก่ ปัญหาจากการตีความที่ผิดพลาด การบิดเบือนข้อมูล และการตัดตอนข้อมูล ข่าวสาร ปัญหาการลืมข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล และปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน ทำให้การสื่อสารขององค์การเป็นไปอย่าง ไม่ราบรื่น ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรามรี (2553) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ภายในองค์การ โดยแบ่งปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์การออก เป็น 12 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากภาษา การบิดเบือนสาร การกรองข้อมูล ข่าวสาร เวลาในการสื่อสาร ความเงียบงันในองค์การ ความสัมพันธ์ ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร การเป็นเจ้าของ ระยะห่างทางกายภาพ การ สื่อสารข้ามลำดับชั้น ความไม่สนใจของผู้บริหาร การขาดการติดต่อสื่อสาร และ ภาระในการส่งต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การสื่อสารหรือ การทำงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพลดลง ส่งผลต่อการดำเนินงานใน ระยะยาว การท่องค์การให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนวทางในการจัดการ สามารถลดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารลงได้

ความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อ สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหารและบุคลากร มีความต้องการ โปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การลดต้นทุนของการสื่อสาร โดยเฉพาะเพื่อ แก้ปัญหาการสื่อสารขององค์การ ให้มีความคล่องตัวและมีการสื่อสารที่ชัดเจน มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิการ พุ่มฉัตัน (2557) ที่ได้สรุป

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยด้านการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารใน องค์การ รวมรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ปรับปรุงข้อมูล และช่วยให้บุคลากรสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนด้านการสื่อสาร และด้านประสิทธิผล ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจขององค์การ และช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารและ บุคลากรยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อต้องนำเข้ามาเกี่ยวข้องกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เนื่องจากปัจจุบันองค์กรมีเครื่องใช้โปรแกรม ประยุกต์ที่เป็นโปรแกรมเฉพาะของตนเองเพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์การ มาก่อน แต่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น ไลน์ ใน การสื่อสารทั่วไป เช่นเดียวกับการสื่อสารอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน ความกังวลในด้านนี้จะช่วยให้องค์การ เกิดความคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรม ประยุกต์หรือระบบสารสนเทศอื่น ๆ และหาวิธีจัดการและป้องกันปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นในอนาคต เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้บริหารและบุคลากรของกลุ่ม บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครต้องการ ประกอบด้วย เนื้อหา 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการขายและการตลาด ด้านสินค้า และผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ด้าน ทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการเนื้อหา โปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวในภาพรวมก็เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการสื่อสารของ องค์การให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

2. ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานեื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร ภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตาม คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานেื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุน

การสื่อสารภายในองค์การ ภาพรวมของสภาพการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับพอใช้ ในขณะที่ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด ประกอบด้วยประเด็นย่อย 3 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ซึ่งมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด นั่นหมายถึง ปัจจุบันองค์กรมีการดำเนินการในประเด็นย่อยด้านนี้น้อย เมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ และมีความคาดหวังในประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคาดหวังในประเด็นย่อยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ตามลำดับ

การที่ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ องค์กรมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด แต่กลับมีความคาดหวังน้อยที่สุดเช่นกัน อาจเกิดจาก การที่ผู้บริหารและองค์กรยังไม่มีแนวทางการแก้ไขพัฒนาที่เป็นรูปธรรมเพียงพอให้บุคลากรเกิดความมั่นใจว่าองค์กรสามารถปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากปัญหาด้านการสื่อสารขององค์การเป็นปัญหาที่สะสมมานานและยังไม่มีการแก้ไขที่ชัดเจน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในการร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นแนวทาง การแก้ปัญหาที่อย่างยั่งยืน ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในพัฒนาและการยอมรับจากทั้งผู้บริหารและบุคลากรในการปรับปรุงซ่องทางการสื่อสารขององค์กร หรือพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุดและมีความเหมาะสม ต่อองค์การ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jasmina Mironski (2017) ที่ได้

ศึกษาเรื่อง การจัดการสื่อสารภายในองค์การสื่อ : กระบวนการทัศน์ใหม่ พบร่วมกับการสื่อสารภายในองค์การต้องให้ความสำคัญกับผู้นำองค์การและพนักงาน การทำงานที่ประสบความสำเร็จมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจกัน การพัฒนาบรรยายกาศในการทำงานเป็นทีม และร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้น เมื่อผู้บริหารและบุคลากรรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในองค์การ รู้สึกถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะเกิดความร่วมมือระหว่างกันในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์การให้ดียิ่งขึ้นได้

นอกจากนี้ ประเด็นด้านการสื่อสารที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานมากที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความคาดหวังในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) สามารถเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่า สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีสภาพการดำเนินการมากที่สุดคือความคาดหวังมากที่สุด ทั้งนี้ บุคลากรอาจมองเห็นว่าองค์กรสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ให้มีระดับที่ดีขึ้นได้มากกว่าปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุดในปัจจุบันทำให้การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีนวัตกรรมใหม่ ๆ และองค์กรอื่น ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมีการศึกษาและการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วจึงไม่สามารถใช้ชี้วัด

ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์การได้ ดังนั้น องค์การจึงควรพัฒนาการสื่อสารขององค์การให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันยุคสมัยและความต้องการการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น การหยุดหรือชะลอการพัฒนาการสื่อสารจึงไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

3. แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ดังนี้ลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์การ พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีค่าดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเมื่อแยกออกเป็นประเด็นย่อย ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์การ มีความต้องการเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สติ๊กติ รายงาน และลำดับสุดท้ายคือ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน จะเห็นได้ว่าองค์การมีความต้องการระบบการจัดการการสื่อสารที่สนับสนุนการสื่อสารขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์การขาดช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ที่เป็นช่องทางหลักขององค์การ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจึงเกิดขึ้นได้ยาก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูล ที่บุคลากรไม่แบ่งปันข้อมูลแก่กันเท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นจากการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเดิม ๆ และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงานขององค์การที่ยังคงมีอุปสรรคทำให้การทำงานไม่ราบรื่น การพัฒนาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารจนประสบความสำเร็จได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านของการแลกเปลี่ยนความรู้ และเปลี่ยนเทคนิคหรือการทำงานในรูปแบบใหม่ หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและบุคลากรในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคกิญญา ธรรมโธ (2560)

ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การ แห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า องค์การที่มีผลการดำเนินการดีจะใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่ธุรกิจ ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่สำคัญ ดังนั้น การออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อจัดการองค์ความรู้ขององค์การ สร้างฐานข้อมูล สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมต่อไปได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลวรรณ ใจทัศนกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงเรมศาลายา พาวิลเลียน พบว่า ควรมีแนวทางพัฒนาการสื่อสารในองค์การ โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร เลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับข้อมูลและผู้รับสาร จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ระหว่างแผนก สร้างนวัตกรรมการทำงานให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ช่วยเหลือเพื่อسانต่อการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน

จากการรวมของการวิจัยพบว่า องค์การมีค่าดัชนีความต้องการในแต่ละประเด็นไม่สูงนัก เนื่องจากองค์กรมีความต้องการปรับปรุงการสื่อสารในองค์การในระยะกลาง – ระยะยาว นั่นหมายถึง การปรับปรุงการสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในทั้งในปัจจุบันและอนาคตระยะยาวขององค์การ บางประเด็นไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้ในทันที ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลนั้นมีความคิดเห็นและความต้องการในระดับปานกลาง เพราะกังวลในเรื่องของการเปลี่ยนわりหรือรูปแบบการทำงานจากที่ตนเคยชินไปสู่วิธีการใหม่ และมองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น แม้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น การสร้างการยอมรับและความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทุกระดับขององค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การควรศึกษาแผนการจัดการ วางแผน และกำหนดแนวทางด้านการสื่อสารภายในองค์การ ในระยะกลาง – ระยะยาว ให้มีความชัดเจนในด้านระยะเวลาและการปฏิบัติ รวมทั้งแผนในการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร ให้มีลักษณะเพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างทวิภาคีในทุกระดับ องค์การควรจัดแบ่งความรับผิดชอบภายใต้หน่วยงานที่ดูแลด้านการสื่อสารให้เกิดความชัดเจน เพื่อสำรวจความต้องการด้านการสื่อสาร ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารขององค์การอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันควรรักษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดีขององค์การไว้ด้วย

2. องค์การควรเตรียมการอบรมหรือจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. องค์กรควรชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารและการติดต่อสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรและองค์การที่วางไว้ร่วมกัน และสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จัดพื้นที่หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการสื่อสารได้อย่างตรงความต้องการของทั้งตัวบุคลากรและองค์การ

4. องค์การควรสนับสนุนการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ภายในองค์การ และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการสื่อสารขององค์การเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและใช้ประโยชน์ของช่องทางการสื่อสารขององค์การให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึง

ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สามารถดึงดูดความสนใจของบุคลากรให้เข้าไปใช้งานได้ โดยองค์การต้องให้ความสำคัญกับช่องทางนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้หลักขององค์การและบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งองค์การและตัวบุคลากรเอง

5. องค์การควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรถึงการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายใน ว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไร เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความพยาภามเปลี่ยนแปลงการสื่อสารขององค์การไปพร้อมกัน และการจัดลำดับความต้องการจำเป็นขององค์การด้านการสื่อสารภายในองค์กรนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารขององค์การ เพราะในการพัฒนาจำเป็นต้องทราบถึงปัญหาหรือความต้องการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรก็จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาในแต่ละด้านไม่เท่ากัน ไม่สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้นได้

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. บุคลากรต้องดำเนินการตามแผนที่มาจากการบริหารขององค์การอย่างเป็นรูปธรรม ตามขั้นตอนที่ได้วางไว้ ซึ่งมีกำหนดเวลาและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสามารถเห็นผลได้และดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์การ

2. บุคลากรทุกระดับควรให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ให้ความสนใจการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการใช้เครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารขององค์การ เพื่อที่จะสามารถติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทางและตรงกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเองและองค์การ และควรวางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารใหม่ขององค์การ ให้มีความกระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติการสำหรับโปรแกรมประยุกต์ตามเนื้อหาที่เกิดจากผลการศึกษาให้สามารถใช้งานได้จริง และศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต
2. ควรศึกษาในเชิงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์การเพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ พุ่มดัน. (2557). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ กรณีศึกษา : องค์กรธุรกิจสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง: วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐร์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวิรยาสารสัน.
- ประสพชัย พสุนทร์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ห้อป.
- ภาคภูณุ ธรรมโถ. (2560). รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ. วารสาร Veridian E-Journal. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 79-96

ภัทรวารรณ แก้วழยม. (2557). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการครุศาสตร์. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตร วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัลลภา แซชิว. (2556). การยอมรับการใช้งาน Mobile Application ภายใต้ องค์กร กรณีศึกษา บริษัทปีโตรเคมีแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัย นวัตกรรม 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). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการ โรงเรียนอาชญา พาวิลเลียน. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์. ปีที่ 25 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) : 32-38.

ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวัฒ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2550). สถิติพื้นฐาน เพื่องานวิจัยท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการ ขับเคลื่อน Thailand 4.0. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้ จาก <http://www.stabundamrong.go.th/web/download/newkm/thailand4.0.pdf>

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. 7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต. เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.depa.or.th/th/article/7-แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต>

- สุภางค์ จันทวนิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล วงศ์วนิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สรัสดีบุรี. (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.