

52113316 : สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ : ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

พิมพ์ฉิษา เลียงบุญเลิศชัย : ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของ บริษัท ไอเอสเอส เรสโซลูชัน จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.จางูวรรณ จรินทร์านนท์. 82 หน้า.

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของ บริษัท ไอเอสเอส เรสโซลูชัน จำกัด สมมติฐานของงานวิจัยคือ ช่องทางการสื่อสารที่ต่างกัน มีผล ต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน ประสิทธิภาพของการสื่อสารในการวิจัย ครั้งนี้ หมายถึง ความรวดเร็วในการรับสารและความเข้าใจในสารที่ได้รับ ขอบเขตของการศึกษา คือ ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางจากบนลงล่าง หรือจากฝ่ายบริหารมายังพนักงานระดับ ปฏิบัติการเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ไอเอสเอสเรสโซลูชัน จำกัด จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานในบริษัทฯ สามารถรับรู้สารได้รวดเร็ว ที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การสื่อสารผ่านทางการประชุมกลุ่ม (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) (2) การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ภายในภาษาไทย (3) การสื่อสารผ่านทางอีเมล (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานในบริษัทฯ สามารถเข้าใจสารที่ได้รับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การสื่อสารผ่านทางการประชุมกลุ่มภาษาไทย (2) การสื่อสารผ่านทางป้ายประกาศภาษาไทย (3) การสื่อสารผ่านทางอีเมลภาษาไทย ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานในบริษัทฯ รู้สึกพึงพอใจในการรับสารมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) การสื่อสารผ่านทางอีเมลภาษาไทย (2) การสื่อสารผ่านทางอีเมลภาษาอังกฤษ (3) การสื่อสารผ่านทางการประชุมกลุ่มภาษาไทย จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การสื่อสารผ่านทางประชุมกลุ่มภาษาไทยและอีเมลภาษาไทย

ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....พิมพ์ฉิษา เลียงบุญเลิศชัย.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....จางูวรรณ จรินทร์านนท์.....

52113316 : MAJOR : (LANGUAGE AND INTERCULTURAL COMMUNICATION)

KEY WORD : EFFECTIVE CHANNELS FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

PIMNICHIA LEANGBOONLERTCHAI : EFFECTIVE CHANNELS FOR  
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION : ISS RESOLUTION CO., LTD.. INDEPENDENT  
STUDY ADVISOR : ASST. PROF. JARUWAN CHARINTRANONT, Ph.D. 82 pp.

The purpose of this research is to study the effective channels for organizational communication: A case study of ISS Resolution Co, Ltd. It was hypothesized that the differences of communication channels affected the effectiveness in organizational communication. The effective communication in this research means the speed of receiving messages and the understanding of the received messages. The scope of the research is to study the downward communication from management to practitioner level.

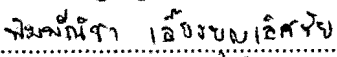
The participants in this research were 50 ISS Resolution Co., Ltd employees. Questionnaires and in-depth interviews were used as a mean for data collecting. The data was analyzed by using percentage.

It was found that the three fastest communication channels are 1) group meeting (both in Thai and English) 2) internal phone call in Thai 3) email (both in Thai and English). The three most understandable communication channels are 1) group meeting in Thai 2) announcement board in Thai 3) email in Thai. And the three most satisfactory communication channels are 1) email in Thai 2) email in English 3) group meeting in Thai. It is concluded that the most effective channels for organizational communication, particularly in ISS Resolution Co., Ltd., are group meeting in Thai and email in Thai.

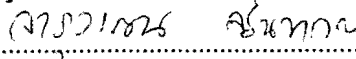
---

Department of Western Languages

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature ..... 

Academic Year 2012

Independent Study Advisor's signature ..... 

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาเป็นอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จาวรธรรม จรินทร์านนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและอาจารย์พรสวรรค์ ตรีพัลลภ ประธานกรรมการในการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเมตตาเสมอมา จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงด้วยความเคารพ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาโบราณคดี สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานบริษัท ไอเอสเอส เรสโซลูชัน จำกัด ทุกท่านที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลและได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์เชิงลึก จนทำให้ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปและประเมินผลตลอดจนเผยแพร่เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆในสาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทุกคนที่เป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน และคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการทำการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่และพี่สาวที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆด้านมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณงามความดีให้แก่ข้าพเจ้า จนกระทั่ง ประสบผลสำเร็จในวันนี้ และหวังว่าผลงานชิ้นนี้จะเป็ประโยชน์สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคนในบริษัท ไอเอสเอส เรสโซลูชัน จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมหรือปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรและการบริหารงานต่อไป

พิมพ์ฉิชา เลียงบุญเลิศชัย  
ผู้วิจัย