



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2540 ประเทศไทยได้เผชิญกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรงที่สุด ตั้งแต่ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา โดยมีสาเหตุสำคัญจากวิกฤตการณ์ทางการเงินที่มีการกู้เงินต่างประเทศเข้ามาเป็นจำนวนมาก ภายหลังจากการเปิดกิจการวิเทศธนกิจ (BIBF) ในปี 2533 ขณะที่นโยบายทางการเงินและการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันต่อสภาพการณ์ ทำให้มีเงินทุนระยะสั้นจากต่างประเทศที่กู้โดยภาคเอกชนไหลเข้ามาสูงมาก และบางส่วนถูกนำลงไปลงทุนในกิจการที่มีความเสี่ยงและไม่สร้างผลผลิตทางเศรษฐกิจที่จะนำไปสู่การแสวงหาเงินตราต่างประเทศสำหรับการใช้คืนเงินกู้ เช่นการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และการเก็งกำไรในตลาดหลักทรัพย์ สิ่งเหล่านี้นับได้ว่าเป็นการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างขาดประสิทธิภาพ

จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อเดือนสิงหาคม 2540 หนี้สินจากต่างประเทศประมาณ 91,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็นหนี้ระยะสั้นร้อยละ 34.4 และหนี้ระยะยาวร้อยละ 65.6 การลดค่าเงินบาทนั้นทำให้ปัญหาหนี้สินต่างประเทศของไทยกลายเป็นปัญหาใหญ่ทันที ขณะเดียวกันทุนสำรองเงินตราต่างประเทศของไทยได้ลดลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นรัฐบาลไทยจึงขอความช่วยเหลือเงินกู้จาก IMF จำนวน 17,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อนำมาลงทุนสำรองระหว่างประเทศ แต่ทั้งนี้ IMF ก็ได้ออกมาตรการสำหรับบังคับใช้เพื่อปรับปรุงโครงสร้างเศรษฐกิจมหภาค กล่าวคือต้องการให้ลดอุปสงค์รวม (Aggregate Demand) ของระบบเศรษฐกิจ โดยการลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐและเอกชน เพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับสูง ขึ้นภาษีเพื่อให้รายรับมากกว่ารายจ่าย นอกจากนี้ IMF ต้องการให้สถาบันการเงินมีระบบการกำกับที่ดี (Good Governance) เพื่อเสริมสร้างให้การดำเนินธุรกิจโปร่งใส มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ในตลาดโลก

ในส่วนของผลกระทบของวิกฤตการณ์ทางการเงินต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นเม็ดเงินไหลเข้าสู่กิจกรรมการผลิต และจำหน่ายทางเศรษฐกิจในระยะยาวและมีความมั่นคงกว่าเงินกู้ นั้น พบว่าภาพการลงทุนโดยรวมยังดีอยู่ สถิติธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่าเงินทุนไหลเข้าสุทธิ (FDI Netflow) ในปี 2540 มีมูลค่า 91,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 60 จากระดับ 57,000 ล้านบาทในปี 2539 ส่วนสถิติการส่งเสริมการลงทุนชี้ว่าจำนวนโครงการอนุมัติให้ต่างชาติก็เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จาก 519 โครงการในปี 2539 เป็น 576 โครงการในปี 2540 โดยมูลค่าการลงทุนอยู่ในระดับเดียวกันที่ 333,000 ล้านบาท และหากจะเปรียบเทียบระหว่างครึ่งปีแรกของปี 2540 กับครึ่งปีหลังก็พบว่าจำนวนโครงการต่างชาติที่ได้รับการอนุมัติลดลงเพียงเล็กน้อย จาก 293 โครงการในครึ่งปีแรกเป็น 283 โครงการในครึ่งปีหลัง ขณะที่มูลค่าการลงทุนโครงการอนุมัติต่างชาติกลับเพิ่มขึ้นจาก 117,000 ล้านบาท เป็น 216,000 ล้านบาทในครึ่งปีหลัง

ปริมาณการลงทุน

ค่าขอรับการส่งเสริมการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในปี 2540 มีจำนวนทั้งสิ้น 607 โครงการ หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 61.1 ของจำนวนโครงการที่ยื่นขอรับการส่งเสริมทั้งหมด โดยลดลงจากปี 2539 (การลงทุนจากต่างประเทศในประเทศไทย ปี 2540 , กองการต่างประเทศ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2541) คิดเป็นร้อยละ 6.3 ของปริมาณเงินลงทุนของค่าขอโครงการต่างประเทศมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 70.2 ของมูลค่าการลงทุนของโครงการทั้งหมดที่ยื่นขอรับการส่งเสริม และปริมาณเงินลงทุนของโครงการต่างประเทศ ในปี 2540 นี้ได้ลดลง 17.5 (ตารางที่ 1)

เมื่อพิจารณาการลงทุนในปี 2540 พบว่าโครงการการลงทุนที่มีต่างชาติถือหุ้นทั้งสิ้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยจำนวนค่าขอที่มีต่างชาติถือหุ้นทั้งสิ้นเพิ่มขึ้นจากปี 2539 ร้อยละ 18.5 แต่มูลค่าการลงทุนกลับลดลงถึงร้อยละ 44 ทั้งนี้เนื่องจากโครงการการลงทุนที่มีต่างชาติถือหุ้นทั้งสิ้นเปลี่ยนจากการลงทุนขนาดใหญ่เป็นโครงการขนาดกลางมากขึ้น

ในส่วน of โครงการร่วมทุนไทยและต่างชาติ แม้จะมีการยื่นขอรับการส่งเสริมเข้ามาน้อยกว่า ในปี 2539 แต่มูลค่าการลงทุนกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 69.7 เพราะยังมีโครงการร่วมลงทุนขนาดใหญ่ที่มีการใช้เงินลงทุนมากยื่นค่าขอเข้ามาโดยเฉพาะสาขาเคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก สาขาบริการและสาธารณูปโภค

สาขาการลงทุน

การขอรับการส่งเสริม

สำหรับโครงการที่มีต่างชาติร่วมทุนที่ยื่นขอรับการส่งเสริมการลงทุนในปี 2540 สาขาบริการและสาธารณูปโภคเป็นสาขาการลงทุนที่มีมูลค่าสูงสุด 152,970.1 ล้านบาท สาขาที่มีเงินลงทุนเป็นอันดับสองรองลงมา คือสาขาเคมีภัณฑ์ กระดาษและพลาสติกมีมูลค่า 91,484.5 ล้านบาท สาขาการลงทุนเป็นอันดับสามคือสาขาอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องไฟฟ้า มูลค่า 45,233.2 ล้านบาท

การอนุมัติให้การส่งเสริม

สำหรับสถิติโครงการที่ได้รับอนุมัติส่งเสริมการลงทุนในปี 2540 สาขาที่มีเงินลงทุนมากที่สุด คือ เคมีภัณฑ์ กระดาษและพลาสติก 141,432.8 ล้านบาท รองลงมา คือสาขาบริการและสาธารณูปโภค มีมูลค่า 87,518 ล้านบาท อันดับสาม คืออิเล็กทรอนิกส์และเครื่องไฟฟ้า 34,316.9 ล้านบาท

ประเทศผู้ลงทุน

นักลงทุนอันดับหนึ่ง ทั้งในด้านจำนวนโครงการและเงินลงทุน ในปี 2540 ได้แก่ ญี่ปุ่น โดยโครงการที่ได้รับอนุมัติให้การส่งเสริมการลงทุนทั้งสิ้น 254 โครงการ เงินลงทุน 163,389 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.1 ของเงินลงทุนของโครงการที่มีต่างชาติเข้าร่วมทั้งหมด ส่วนใหญ่นักลงทุนญี่ปุ่นให้ความสนใจในสาขาอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องไฟฟ้า เคมีภัณฑ์ กระดาษ พลาสติก ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ขนส่ง

นักลงทุนอันดับสอง ได้แก่ ยุโรป ลงทุน 123 โครงการ เงินลงทุน 100,290 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนร้อยละ 30.1 ของเงินลงทุนของโครงการที่ต่างชาติเข้าร่วมทั้งหมด ประเทศลงทุนที่สำคัญ ได้แก่ สหราชอาณาจักร เยอรมัน ฝรั่งเศส และเนเธอร์แลนด์ เป็นต้น

นักลงทุนอันดับสาม ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ลงทุน 67โครงการ เงินลงทุน 89,673 ล้านบาท สัดส่วนร้อยละ 27 ของเงินลงทุนของโครงการที่มีต่างชาติเข้าร่วมทั้งหมด

นักลงทุนอันดับสี่ ได้แก่ สิงคโปร์ ลงทุน 53 โครงการ เงินลงทุน 73,150 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22 ของเงินลงทุนของโครงการที่มีต่างชาติเข้าร่วมลงทุน

นักลงทุนอันดับห้า ได้แก่ ไต้หวัน ลงทุน 62 โครงการ เงินลงทุน 12,998 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 39 ของเงินลงทุนของโครงการที่มีต่างชาติเข้าร่วมทั้งหมด

แนวโน้มการลงทุนของต่างชาติ

แนวโน้มการลงทุนจากต่างชาติโดยรวมในปี 2540 ลดลงจากปี 2539 เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ชะลอตัว แต่ในช่วงครึ่งหลังของปี 2540 เริ่มมีสัญญาณที่บ่งบอกถึงการปรับตัวของเศรษฐกิจไทยไปในทิศทางที่ดีขึ้นบ้าง โดยดุลการค้าและดุลบัญชีเดินสะพัดได้เกินดุลอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 4 เดือน ติดต่อกัน (กันยายน-ธันวาคม 2540) และยังมีแนวโน้มมาจนถึงช่วงไตรมาสแรกของปี 2541

คาดว่าในปี 2541 นักลงทุนญี่ปุ่นจะยังคงเป็นผู้ลงทุนอันดับหนึ่งอยู่ แม้ว่ามูลค่าการลงทุนจะลดลงบ้างเพราะมีฐานการผลิตขนาดใหญ่อยู่แล้วในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องรักษาระดับนี้ไว้ผ่านการนำเงินทุนเข้ามาซื้อหุ้นเพิ่มทุนในบริษัทส่งเสริมที่ขาดแคลนสภาพคล่อง นอกจากนี้จะมีการขยายโครงการในส่วนของโครงการส่งออก เช่น การผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ที่ใช้กับผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ (การลงทุนจากต่างประเทศในประเทศไทยปี 2540, กองการต่างประเทศ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เดือนพฤษภาคม พ.ศ 2541)

ส่วนนักลงทุนสหรัฐอเมริกาและยุโรป คาดว่าจะมีความสนใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ปรับตัวอย่างต่อเนื่องในประเทศของผู้ลงทุน

ทางด้านนักลงทุนเอเชียได้แสดงความสนใจในลักษณะการร่วมทุนด้วยเป็นจำนวนมาก หลังจากที่มีการปรับลดค่าเงินลงทุน โดยเฉพาะนักลงทุนจากประเทศสิงคโปร์ เกาหลีและไต้หวัน

ที่มีความชำนาญอยู่แล้วในอุตสาหกรรมเบา ที่ผ่านมามีทั้งสามประเทศได้เข้าไปตั้งฐานการผลิตในประเทศจีนเป็นหลัก เนื่องจากจีนมีวัตถุดิบมาก รวมทั้งตลาดภายในประเทศที่มีขนาดใหญ่และราคาถูก แต่ปัจจุบันจีนได้รับผลกระทบเนื่องจากค่าเงินในประเทศกลุ่มอาเซียนลดลง ในขณะที่จีนได้รับผลกระทบเนื่องจากค่าเงินในประเทศกลุ่มอาเซียนต่ำลง ในขณะที่เงินหยวนของจีนยังแข็งอยู่ ทำให้ต้นทุนที่ใช้ในการผลิตเริ่มแข่งขันกับผู้ผลิตต่างชาติไม่ได้

สำหรับแนวโน้มของสาขาการลงทุนที่สำคัญคาดว่าจะยังคงอยู่ในหมวดบริการและสาธารณูปโภค อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องไฟฟ้า เคมีภัณฑ์ กระดาษและพลาสติก

จากข้อความสรุปเกี่ยวกับแนวโน้มการลงทุนจากต่างชาติ จะเห็นได้ว่าต่างชาติมีความสนใจที่จะลงทุนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มประเทศที่น่าจับตามอง คือ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และกลุ่มประเทศทางแถบยุโรป ได้แก่สหราชอาณาจักร เยอรมันและฝรั่งเศส ซึ่งประเทศเหล่านี้มีการลงทุนมากเป็นสองในสามของการลงทุนทั่วโลก ดังจะเห็นได้จากตารางของUNCTAD, World Investment Report

ตารางที่ 1 แสดงการลงทุนในต่างประเทศจากประเทศผู้ลงทุนที่สำคัญ

ปี	สหรัฐอเมริกา	สหราชอาณาจักร	ฝรั่งเศส	เยอรมัน	ญี่ปุ่น	รวมห้าประเทศ	ทั่วโลก	% ของทั่วโลก
2532	26	35	20	18	44	143	216	66
2533	27	19	35	29	48	158	243	65
2534	33	16	24	23	31	127	199	64
2535	39	19	31	16	17	122	191	64
2536	69	26	21	17	14	147	222	66
2537	46	25	23	15	19	128	230	56
2538	96	38	18	35	21	208	318	65

จากตารางข้างต้น กลุ่มประเทศทั้ง 5 นี้ จึงเป็นประเทศที่น่าทำการศึกษา แต่เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา ได้มีผู้ทำการศึกษามากแล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากลุ่มประเทศยุโรป ที่มาลงทุนในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเยอรมัน และประเทศฝรั่งเศส ซึ่งจากสถิติของกรมทะเบียนการค้า ระบุว่า ประเทศทั้งสามนี้มีการจดทะเบียนเพื่อทำการค้ามาก รองลงมาจากสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น

สถิติที่ได้รับใบอนุญาตบัญชี ค ตามปว 281 (แยกตามสัญชาติ) ตั้งแต่ 26 พฤศจิกายน 2515 - 30 มิถุนายน 2539

ตารางที่ 2 จำนวนบริษัทต่างประเทศที่จดทะเบียนในประเทศไทย

ประเทศที่จดทะเบียน	จำนวนใบอนุญาต ได้รับอนุญาต	หมดอายุ	คงเหลือ
ญี่ปุ่น	1,086	733	353
สหรัฐอเมริกา	169	93	76
สหราชอาณาจักร	224	154	70
เยอรมัน	160	99	61
ฝรั่งเศส	166	123	43

จากการที่มีบริษัทต่างชาติมาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้คนไทยต้องมีการปรับตัวมากขึ้นในการทำงานในบริษัทต่างชาติเหล่านี้ เนื่องจากความแตกต่างทางภาษา วัฒนธรรมและหลักการบริหาร สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ได้ คือการสื่อสารกับคนต่างชาติเหล่านี้ เพราะการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมสำคัญที่จะทำให้เกิดการร่วมมือ ประสานงาน ความเข้าใจอันจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ แต่การสื่อสารกับองค์กรข้ามชาติเหล่านี้มีความแตกต่างจากการสื่อสารภายในบริษัทของไทย กล่าวคือ เมื่อเราสื่อสารกับคนต่างชาติ ต่างภาษา เราต้องทำความเข้าใจกับเขาทั้งในด้าน ภาษา วัฒนธรรม ทักษะคิด ความคิด ฯลฯ ของชนชาตินั้นๆ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลและเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

จากความสำคัญดังกล่าวเหล่านี้ จึงเป็นที่มาของการทำวิจัย เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความขัดแย้งผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส” เพราะทั้งสามประเทศนี้เป็นประเทศที่มีการลงทุนมากในประเทศไทย จากสถิติดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆดังกล่าวข้างต้นในบริษัทข้ามชาติยุโรปทั้งสามประเทศว่ามีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดและอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับบรรยากาศการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย
5. เพื่อสำรวจปัญหาหรือช่องว่างทางการสื่อสารภายในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส
6. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะปัญหาหรือช่องว่างทางการสื่อสารภายในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส

ปัญหาคำถามของการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและ ฝรั่งเศสมีลักษณะอย่างไร
2. รูปแบบการสื่อสารในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสมีความแตกต่างกันหรือไม่
3. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสมีความสัมพันธ์กันหรือไม่
4. ปัจจัยใดที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย
5. ปัญหาหรือช่องว่างทางการสื่อสารในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสเป็นปัญหาด้านใดบ้าง
6. ปัญหาหรือช่องว่างทางการสื่อสารในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสเป็นปัญหาหรือช่องว่างทางการสื่อสารที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะบริษัทยุโรปที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจรูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งรับนโยบายการบริหารและการสื่อสารของบริษัทแม่อย่างชัดเจน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารต่างชาติและคนไทยได้ทราบถึงปัญหาการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติยุโรปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยป้องกันและลดความขัดแย้งทางการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้作为แนวทางสำหรับผู้ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ จะได้มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติ เพื่อจะได้ปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทต่างชาติ
3. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านนิเทศศาสตร์พัฒนาการในด้านการสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทข้ามชาติ

นิยามคำศัพท์

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาและจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา วิธีการถ่ายทอดข่าวสาร แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ตามช่องทาง ทั้งทางเดียวและสองทาง
 - ทางเดียว ได้แก่ การออกคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การตัดสินใจด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และการรับฟังข้อโต้แย้งจากผู้ใต้บังคับบัญชา
 - สองทาง ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การเรียกเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การประชุมร่วมกัน และการร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ตามความเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ได้แก่ ความเป็นทางการ ได้แก่ การเสนอข่าวสารในที่ทำงานมีสายงานและขั้นตอนมาก การสื่อสารต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา การที่ต้องนัดหมายล่วงหน้าทุกครั้งก่อนจะเข้าพบผู้บังคับบัญชา และความเข้มงวดในเรื่องเวลาและกฎระเบียบต่าง ๆ และการติดต่อกับพนักงานคนอื่นเฉพาะในเรื่องงานเท่านั้น

ความไม่เป็นทางการ ได้แก่ พนักงานทุกระดับมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างเปิดเผย ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและเข้าพบได้ง่าย ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อกับพนักงานทุกคนโดยตรงไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด

3. ตามทิศทาง ทั้งแนวนอนลงล่าง คือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับข้อมูลจากฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว การออกคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้ใต้บังคับบัญชา

จากล่างขึ้นบน คือการสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหารระดับสูง การสื่อสารจากพนักงานทุกระดับไปสู่ผู้บริหารระดับสูง การรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

องค์การ

หมายถึง หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นระบบ อย่างครบถ้วน มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา มีลักษณะเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ

ความพึงพอใจในการสื่อสาร

หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสแต่ละคนที่มีตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือความพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท ความพอใจต่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ความพอใจต่อลักษณะการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา ความพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวภายในบริษัท ความพอใจต่อเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอ ความพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ความพอใจต่อปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับผลกำไร และภาวะการเงินของบริษัท ความพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากบริษัทเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และความพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนการสื่อสารภายในบริษัท

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หมายถึงความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมิน ประสิทธิภาพในงานของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรต่างๆเหล่านี้ไปในทางบวก คือความพอใจในความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพอใจต่อความรับผิดชอบ ความพอใจต่อความก้าวหน้าในงาน ความพอใจในนโยบายและการบริหารขององค์การ ความพอใจต่อการบังคับบัญชา ความพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพอใจต่อเงินเดือนค่าจ้าง ความพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในความมั่นคงของงาน ความพอใจต่อการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและความพอใจต่อการได้รับให้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร

หมายถึง สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารภายในองค์การที่พนักงานรับรู้และมีอิทธิพลต่อสมาชิก โดยจะมองในแง่สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ บรรยากาศในการสื่อสารโดยรวม และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การรับรู้ของสมาชิกต่อการสื่อสารในองค์การว่ามีบรรยากาศที่ดี เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลที่ดีต่อการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นกันเองและจงใจให้ทำงาน การช่วยเหลือและให้คำแนะนำซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาที่มีการร่วมมือซึ่งกันและกัน การสื่อสารในหน่วยงานอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย และการสื่อสารที่อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

หมายถึง เจตคติของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีต่อองค์การของตนใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงและยอมรับในเป้าหมายตลอดจนค่านิยมขององค์การ ได้แก่การยอมรับในเป้าหมายขององค์การเป็นเป้าหมายของพนักงานที่พร้อมจะทุ่มเทกำลังความรู้ความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในองค์การ ได้แก่ การทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ ความห่วงใยต่ออนาคตขององค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความรู้สึกว่าองค์การแห่งนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่นำทำงานด้วย หากมีการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การงานของตน ก็ยังคงทำงานอยู่ที่เดิม และ ถ้าหากได้ทำงานอยู่ในตำแหน่งและเงินเดือนที่ใกล้เคียงกันก็ยังคงทำงานอยู่ในบริษัทเดิม

บริษัทข้ามชาติ (Multinational Company)

หมายถึง บริษัทขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการในประเทศต่าง ๆ หลายแห่ง มีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศหนึ่งและเป็นผู้กำหนดนโยบาย กระบวนการในการบริหารต่าง ๆ ในกิจการที่บริษัทเข้าไปลงทุนยังประเทศอื่น ๆ

บริษัทอังกฤษ

หมายถึง บริษัทอังกฤษที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศอังกฤษ และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

บริษัทเยอรมัน

หมายถึง บริษัทเยอรมันที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศเยอรมัน และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

บริษัทฝรั่งเศส

หมายถึง บริษัทฝรั่งเศสที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศฝรั่งเศส และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

พนักงานไทย (Local Staff)

หมายถึง พนักงานคนไทยทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร ที่ทำงานอยู่ภายในสำนักงานของบริษัทยุโรปที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย และรับนโยบายการบริหารและการสื่อสารของบริษัทอย่างชัดเจน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวความคิดแสดงความเชื่อมโยง ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

