

**กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการ
แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 : กรณีศึกษา บริษัท ทู
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**

**The Strategy of Organizational Communication during
the Outbreak of COVID-19 Pandemic: Case Study of True
Corporation Public Company Limited**

ภัทรวดี นิลถนอม¹ และ พรรษา รอดอาตม์ ²

Pattarawadee Nintanorm³ and Pansa Rawd-ard⁴

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การสื่อสาร ทั้งรูปแบบ ประเภท และภาษาที่ใช้ใน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

³ Master's Student, Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

⁴ Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University

การสื่อสาร ในขณะที่การไหลของข่าวสาร มีทั้ง 4 ทิศทาง คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารตามระดับเท่ากัน และการสื่อสารข้ามสายงาน โดยใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกคน ซึ่งบทบาทของการสื่อสารภายในองค์กร คือ เป็นสื่อกลางขององค์กรในการสื่อสารกับพนักงานโดยให้ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้พนักงานทั้งองค์กรมองเห็นเป้าหมายการทำงานร่วมกัน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร องค์กรมีกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กร คือ กลยุทธ์ผู้ส่งสาร ในด้านการสื่อสารความเสี่ยง องค์กรได้มีแนวทางตาม 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมการควบคุมความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดมาตรการแนวทางการทำงานให้กับพนักงาน (3) ระบุเหตุการณ์ด้วยการสื่อสารนโยบายแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง (4) การประเมินความเสี่ยงโดยติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีการตั้งทีมที่เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจที่สร้างขึ้นมารับมือความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (5) การตอบสนองความเสี่ยง (6) กิจกรรมการควบคุม (7) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Ture Connect และ (8) การติดตามประเมินผล

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร, การสื่อสารความเสี่ยง, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategy to manage the organizational communication of True Corporation Public Co., Ltd. during the risk incidents due to the outbreak of COVID-19 pandemic. It can be categorized as a qualitative research where in-depth interview is applied. The data is obtained from the personnel who relate to the organizational communication. The study reveals that organizational communication is decided by the objectives, which affect formality, modes, and the directions of communication. The flow of news consists of 4 directions. Various communication channels are used to reach all employees as the role of organizational communication is to be the medium to connect the employees with the company. It is the significant tool to allow all of the employees to consider the goal of cooperation, which will lead the organization to achievement. The communicational strategy is to highlight the importance of the senders. In terms of risk communication, the organization has a guideline based on 8 components: (1) the environment to control the risk from the outbreak of COVID-19 pandemic; (2) determination of objectives to set measures and guidelines of working for employees; (3) Identification of incidents through continuously communicates policies and guidelines; (4) risk assessment by

continuously following the news. A special task force has been formed to deal with the risks that arise; (6) risk response; (6) control activities; (7) information and communication through the True Connect application; and (8) follow-up and evaluation.

Keywords: Organizational Communication, Risk Communication, COVID-19

ที่มาและความสำคัญ

ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นไวรัสที่ก่อให้เกิดอาการป่วยตั้งแต่ไข้หวัดไปจนถึงระบบทางเดินหายใจ (กรมควบคุมโรค, 2564) ในประเทศไทยพบผู้ติดเชื้ออย่างเป็นทางการรายแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 จากนั้นสถานการณ์การแพร่ระบาดมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จำนวนผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้นมากในช่วงกลางเดือนมีนาคม 2563 มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นมากกว่า 100 คนต่อวัน ทำให้เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรี ประยุทธ์ จันทร์โอชา ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตทั่วราชอาณาจักร กำหนดให้ปิดบริการสถานที่ที่มีคนมารวมตัวกันเป็นจำนวนมาก รวมถึงให้บริษัทเอกชนพิจารณามาตรการการทำงานที่บ้าน หรือ Work from home (WFH) เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ในไตรมาสที่ 2 ในปี 2563 การจ้างงานในภาคการผลิตและภาคบริการมีจำนวนลดลงกว่า 706,169 คน ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อภาคธุรกิจ ทั้งผู้ประกอบการรายเล็กและรายใหญ่ ที่จำเป็นต้องลด

ค่าใช้จ่ายของบริษัท ด้วยการให้พนักงานทำงานน้อยลงเพื่อลดการจ่ายเงินเดือนพนักงาน หรือการเลิกจ้างพนักงานหลายอัตรา (Lay-off) บางแห่งได้รับผลกระทบจนต้องปิดกิจการ (ศรัณย์ กิจวสิน, 2563)

บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานมากถึง 20,000 คน เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญเรื่องดิจิทัลและเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงคนในองค์กรให้พร้อมรับมือกับ Digital disruption ในทุก ๆ มิติมาโดยตลอด เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรมากที่สุด เพราะองค์กรเชื่อว่าความสำเร็จจะมาจากความมุ่งมั่นตั้งใจ การทุ่มเททำงานของบุคลากรในองค์กร (สำนักงานข่าว The Standard, 2563) โดยในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา องค์กรมีการจัดตั้งทีม Crisis management เพื่อบริหารจัดการในสถานการณ์เร่งดำเนินการตามนโยบายเพื่อความปลอดภัย สนับสนุนการทำงานแบบ Work from home) ซึ่งที่ผ่านมา องค์กรได้มีการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารงาน ทำให้พนักงานคุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานทุกที่ ทุกเวลา อย่างสะดวกและรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาความเสี่ยงขององค์กร ทำให้องค์กรได้รับรางวัลระดับโกลด์ “CP Excellence Award 2019 – 2020” ในประเภทรางวัลมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคนในองค์กร หรือ People Excellence Award ที่เป็นเครื่องสะท้อนความตั้งใจ ความทุ่มเทของกลุ่มทรู ในการเป็น “People organization” ที่คำนึงถึงพนักงานเป็นอันดับแรกในทุก ๆ ด้าน (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2564)

จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งมั่นศึกษา เรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 : กรณีศึกษา บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อให้งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางการสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นของคนในองค์กรท่ามกลางสภาวะความเสี่ยงที่กำลังเกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น และเพื่อให้งานวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อองค์กรอื่นในการประยุกต์ใช้วางแผนการสื่อสารภายในองค์กรกรณีเกิดความเสี่ยงให้สามารถมีแนวทางในการรับมือเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากลยุทธ์สื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) แนวคิดแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร (Organizational communication) ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรที่มี 4 ประการ (สุภา นานาพลสิน, 2546) คือ (1) รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารทิศทางเดียวและการสื่อสารสองทิศทาง (2) ประเภทการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบ

ไม่เป็นทางการ (3) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารด้วยถ้อยคำและการเขียนและการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (4) การไหลของข่าวสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน ตลอดจนประเด็นบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

2) แนวคิดการสื่อสารความเสี่ยง (Risk management) องค์กรประกอบในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004 อ้างถึงใน ปันตดา แก้วศรี, 2560) ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมการควบคุม (2) การกำหนดวัตถุประสงค์การ (3) ระบุเหตุการณ์ (4) การประเมินความเสี่ยง (5) การตอบสนองความเสี่ยง (6) กิจกรรมการควบคุม (7) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (8) การติดตามประเมินผล

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2564 โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) จากแหล่งข้อมูลโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่สะดวกให้ข้อมูล 3 ท่าน (ซึ่งทั้ง 3 ท่าน ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล) ดังนี้

- (1) คุณสุพัตรา พักทอง
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายงานสื่อสารภายใน
สายงานสื่อสารองค์กร กลุ่มทวู บมจ.ทวู คอร์ปอเรชั่น
- (2) คุณภัทราวดี เกื้อกุล
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายสื่อสารภายใน
สายงานสื่อสารองค์กร กลุ่มทวู บมจ.ทวู คอร์ปอเรชั่น
- (3) คุณจารุตรม จันทร์สว่าง
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายสื่อสารภายใน
สายงานสื่อสารองค์กร กลุ่มทวู บมจ.ทวู คอร์ปอเรชั่น

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1) การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทวู คอร์ปอเรชั่น

จำกัด (มหาชน) ในภาวะปกติ

การสื่อสารในภาวะปกติ คือ ช่วงที่ยังไม่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ที่พบผู้ติดเชื้อที่ประเทศจีน โดยองค์กรได้สื่อสารในลักษณะดังกล่าวเป็นประจำ ดังนี้

รูปแบบการสื่อสาร บริษัท ทวู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการสื่อสารทั้งทางเดียวและสองทาง โดยการสื่อสารทางเดียวเป็นการสั่งการจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเพื่อบอกกล่าวให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและนำไปปฏิบัติตาม เนื้อหาในการสื่อสารทางเดียว ได้แก่ คำสั่ง นโยบาย ประกาศ ในขณะที่การสื่อสารสองทางมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พูดคุยกับผู้บริหาร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เนื้อหาในการสื่อสารสองทาง ได้แก่ ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน ผ่านรูปแบบการสื่อสาร เช่น

กิจกรรม Townhall กิจกรรม Chairman vision รูปแบบการสื่อสารที่มีทั้งการสื่อสารทั้งทางเดียวและสองทางนั้น เป็นเพราะบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับพนักงาน ทำให้ต้องมีการสื่อสารกับพนักงานทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง เพื่อให้การสื่อสารสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร

ประเภทการสื่อสาร บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการมีวัตถุประสงค์เพื่อบอกกล่าว แจ้งให้ทราบ นโยบาย เนื้อหา คือ การสั่งการที่มาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เนื้อหาในการสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่ นโยบาย การสั่งการ ในขณะที่การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน เพื่อโน้มน้าวใจให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์กร การสื่อสารในลักษณะนี้ต้องการให้ผู้รับสาร คือ พนักงานเกิดความรู้สึกสนุกสนาน ได้ใกล้ชิดกัน มีความเป็นกันเอง กระชับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ภาษาที่ใช้สื่อสาร บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน โดยที่ภาษาเขียนจะใช้ในการสื่อสารมากกว่าภาษาพูดมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการบอกกล่าว แจ้งให้ทราบ เนื่องจากการสื่อสารผ่านเนื้อหาในลักษณะคำสั่ง ประกาศ นโยบาย จากผู้บริหารที่ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนสร้างความน่าเชื่อถือต่อพนักงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล จากการที่บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการและมีพนักงานจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาที่เป็นภาษาเขียนหรือลายลักษณ์อักษรที่จะช่วยทำ

ให้เนื้อหานั้นถูกสื่อสารและถ่ายทอดส่งต่อได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ในขณะที่ภาษาพูดจะใช้ในการประสานงาน หรือใช้ในชีวิตการทำงานประจำวัน แต่จะให้ความสำคัญที่ภาษาเขียนหรือเอกสารที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะมีความชัดเจนในการมอบหมายงาน การสั่งการ และสามารถใช้อ้างอิงได้

ทิศทางการไหลของข่าวสาร บริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีทิศทางการไหลของข่าวสาร ทั้ง 4 แบบ คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารข้ามสายงาน โดยการสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ มีเนื้อหาเป็นการประกาศ นโยบาย มีผู้ส่งสารเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อบอกกล่าว แจ้งให้ทราบและสั่งการให้ปฏิบัติตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำการสื่อสารไปยังผู้บริหารในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรคในการทำงาน หรือการแสดงความคิดเห็นที่จะนำไปสู่การพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร พนักงานเกิดความรู้สึที่ดีที่ผู้บริหารรับฟังปัญหาที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การสื่อสารแนวนอน เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในระดับพนักงานด้วยกันที่ใช้สื่อสารพูดคุยกันเอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานภายในองค์กร และการสื่อสารข้ามสายงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน

ช่องทางการสื่อสาร บริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกคนทั้ง

องค์กรทั่วประเทศ โดยการสื่อสารทางเดียวแบบเป็นทางการ จะมีเนื้อหาที่มีความสำคัญภายใต้วัตถุประสงค์การบอกกล่าว แจ้งให้ทราบ สื่อสารผ่านช่องทางระบบเครือข่ายออนไลน์ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อใหม่ที่เป็นสื่อขององค์กร ได้แก่ เว็บไซต์ ในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ หน้าจอคอมพิวเตอร์หรือทำพื้นหลังหน้าจอ (Wallpaper) ไปยังพนักงานทุกคน และในส่วนของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วิดีโอ ด้านการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นการสื่อสารสองทาง จะสื่อสารผ่านช่องทางสื่อใหม่ คือ แอปพลิเคชัน True Connect โดยมีลักษณะการสื่อสารแนวนอนที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้สื่อสารกันโดยมีความปลอดภัยมากพอ เพราะเป็นช่องทางการติดต่อเฉพาะพนักงานของบริษัทเท่านั้น เนื้อหาภายในแอปพลิเคชัน นอกจากจะใช้สื่อสารกันเองระหว่างพนักงานแล้ว ยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่บริษัทฯ ใช้สื่อสารบอกเล่ากิจกรรมที่ได้ดำเนินงานไปให้พนักงานได้รับทราบ

2) การสื่อสารในสถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019

การสื่อสารในสถานการณ์ความเสี่ยง คือ ช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ที่พบผู้ติดเชื้อที่ประเทศจีน กระจายวงกว้าง จนนำมาสู่การพบผู้ติดเชื้อในประเทศไทย

สภาพแวดล้อมการควบคุม ปัจจัยความเสี่ยงของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ สถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค (Threat) ที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยภายนอกที่องค์กรได้รับผลกระทบ คือ ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบให้องค์กรต้องดำเนินการตามมาตรการป้องกันความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น การเว้นระยะห่าง การให้พนักงาน

ทำงานที่บ้านเพื่อหลีกเลี่ยงการได้รับเชื้อ ยิ่งไปกว่านั้น องค์การพบว่ามีพนักงานได้รับเชือดังกล่าว ทำให้องค์กรต้องรีบทำการสื่อสารและเร่งดำเนินการแก้ไขที่เกิดขึ้น

การกำหนดวัตถุประสงค์ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์การสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 เพื่อ กำหนดมาตรการ แนวทางการทำงานให้กับพนักงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและการสนับสนุนการทำงานให้ราบรื่นในช่วงความเสี่ยงดังกล่าว และเพื่อสร้างความเข้าใจและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานภายในองค์กร

ระบุเหตุการณ์ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและตระหนักถึงความปลอดภัยของพนักงานทุกคน โดยมีการสื่อสารนโยบายแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง และในช่วงที่มีพนักงานติดเชื้อดังกล่าว บริษัทฯ มีการสื่อสารต่อเนื่องเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด โดยการเขียนประชาสัมพันธ์ ชี้แจง Timeline ของพนักงานที่ติดเชื้ออย่างละเอียด

การประเมินความเสี่ยง ก่อนเกิดความเสียหาย บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีการตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และยังคงสื่อสารในเรื่องทั่ว ๆ ไป ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการแพร่ระบาดที่ประเทศจีน ได้ทำการติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่องถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น มีการวางแผนรับมือกับสถานการณ์ เช่น การคาดการณ์ถึงการจำหน่ายสินค้าในศูนย์การค้า หากมีการประกาศใช้มาตรการกำหนดความปลอดภัยต่าง ๆ องค์การจะยังคงจำหน่ายสินค้าต่อเนื่องอย่างไร ทั้งนี้ ด้วยความที่

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการทำงานเสมอมา ทำให้ในตอนที่ต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล จึงไม่ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ในขั้นตอนนี้ องค์กรได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อรับมือความเสี่ยง ที่ผ่านมา กลไกในการสื่อสารความเสี่ยงขององค์กรจะมีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจในการรับมือกับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องความเสี่ยงนั้น ๆ ร่วมกันทำงาน วางแผนรับมือ ไปจนถึงการแก้ไขสถานการณ์ความเสี่ยงให้มีความเสียหายน้อยที่สุดและก้าวผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว ในด้านการสื่อสาร องค์กรจะทำการสื่อสารภายในองค์กรตามทีมเฉพาะกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ไขความเสี่ยง และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้แจ้งมายังฝ่ายสื่อสารภายในองค์กรให้ทำการสื่อสาร เช่น การป้องกันตนเองในการจัดประชุมร่วมกับบุคคลภายนอก ข่าวสารการเฝ้าระวังต่าง ๆ เป็นต้น โดยจะทำการสื่อสารไปในช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรผ่านเว็บไซต์ และหน้าจอ Desktop wallpaper เพื่อให้พนักงานได้รับทราบทั้งองค์กร

การตอบสนองความเสี่ยง บริษัทฯ ได้มีการจัดทำ Digital poster ในเรื่องการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันความปลอดภัยสื่อสารไปยังพนักงานถึงแนวทางในการดูแลตนเอง และในทางปฏิบัติ องค์กรได้จัดหาแอลกอฮอล์ล้างมือสำหรับพนักงานเพื่อป้องกันการติดเชื้อ มีการวัดไข้ให้พนักงาน เตรียมเครื่องมือให้พนักงาน Work from home ได้แก่ การจัดเตรียมความพร้อมในการทำงานที่บ้าน โดยมอบอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้ฟรี เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้โดยปราศจากปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ต มีการจัดเตรียมเครือข่ายส่วนตัว

เสมือน (Virtual Private Network : VPN) โดยเป็นระบบการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดตามหรือควบคุม ตรวจสอบการเข้าใช้งานได้ว่าเป็น IP Address ที่เข้าใช้งานจากที่ไหน ซึ่งเป็นการเข้าถึงได้เฉพาะขององค์กร ในสถานการณ์ปกติ VPN จะสามารถเข้าใช้งานได้ในกรณีทำงานที่สำนักงานเท่านั้น ดังนั้น เมื่อมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน องค์กรจึงต้องมีการจัดเตรียมให้สามารถใช้งาน VPN ได้ที่บ้าน องค์กรมีเตรียมแอปพลิเคชันสำหรับการอนุมัติงาน คือ True Connect ตลอดจนจัดทำวิดีโอสื่อสารแนวทางการทำงานอย่างปลอดภัยในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 คือ การเว้นระยะห่าง ทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การล้างมือบ่อยครั้ง เป็นต้น และนำไปสื่อสารผ่านช่องทางวิดีโอเพื่อสื่อสารบนจอ Signage ในลิฟต์ขององค์กร ทั้งนี้ พนักงานที่เดินทางโดยสารสาธารณะ องค์กรอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ พนักงานที่ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน องค์กรอนุญาตให้นำคอมพิวเตอร์ของบริษัทกลับไปทำงานที่บ้านได้ โดยทุกอย่างที่องค์กรได้ปฏิบัติจะต้องทำการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงการเตรียมการรับมือต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นว่าองค์กรให้ความสำคัญและมีความเป็นห่วงด้านความปลอดภัยของพนักงาน โดยองค์กรจะมีการสื่อสารภายในองค์กรตามทีมเฉพาะกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้น และฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้แจ้งมายังฝ่ายการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ทำการสื่อสาร ซึ่งจะสื่อสารไปในช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้สื่อสารเป็นประจำทุกวัน อีกทั้งในเรื่องที่สื่อสารในขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะเป็นนโยบายและเป็นแนวทางที่ให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติ จึงเป็นการ

สื่อสารด้วยภาษาเขียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งประกาศไว้ในเว็บไซต์สื่อสารภายในองค์กร

กิจกรรมการควบคุม บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการจัดทำคู่มือให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย จัดเตรียมชุดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment : PPE) ให้กับพนักงานส่วนที่ต้องไปทำงานในสถานที่ต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ช่างอินเทอร์เน็ต ที่ต้องไปทำงานดูแลลูกค้าตามบ้าน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการติดเชื้อ องค์กรมีการวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ทุกวัน ต่อมาพบว่าพนักงานติดเชื้อ องค์กรมีการสื่อสารต่อเนื่องเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด โดยการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง Timeline ของพนักงานที่ติดเชื้ออย่างละเอียดในรูปแบบ Infographic เพื่อให้เนื้อหาอ่านง่าย และส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงพนักงานทุกคน พร้อมทั้งแจ้งพนักงานที่ใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อให้ทำการกักตนเองเพื่อดูอาการ องค์กรสนับสนุนด้านการทำงานที่บ้านอย่างจริงจัง สื่อสารผ่านอีเมลเป็นหลัก และจัดทำวิดีโอการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันความปลอดภัย โดยเน้นการสื่อสารเรื่องการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แจ้งให้พนักงานประเมินความเสี่ยงในการติดเชื้อทางเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนฉีดวัคซีน ตลอดจนมีการสื่อสารด้านการช่วยเหลือสังคมขององค์กรควบคู่ไป โดยองค์กรจะทำการสื่อสารภายในองค์กรตามที่ผู้บริหาร ทีมเฉพาะกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ไขความเสี่ยง และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้แจ้งมายังสื่อสารภายในองค์กรให้ทำการสื่อสาร เช่น ผู้บริหารได้แจ้งให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดเตรียมชุด PPE ให้กับพนักงานส่วนที่ต้องไปทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะแจ้งมายังสื่อสารองค์กรให้ทำการสื่อสารไปยัง

พนักงานทุกคนทราบ เพื่อที่พนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ จะมารับชุด PPE สำหรับไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีแอปพลิเคชัน True Connect ที่ให้ความสำคัญเรื่องดิจิทัล เทคโนโลยี มีการทรานส์ฟอร์ม ‘คน’ ในองค์กรให้พร้อมรับมือกับ Digital disruption ในทุก ๆ มิติมาโดยตลอด มีการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารงานอยู่แล้ว ทำให้พนักงานคุ้นเคยมากขึ้นกับการใช้แอปพลิเคชัน True Connect รองรับที่ปฏิบัติงานทุก 2 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจว่า ทุกคนอยู่ในสถานที่ปลอดภัยภายในบ้าน และไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ แอปพลิเคชัน True VROOM ห้องประชุมเสมือนจริง ห้องประชุมเสมือนจริงจาก True VWORLD ช่วยให้การประชุมออนไลน์มีคุณภาพยิ่งขึ้น True VROOM พัฒนาโดยบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และมีการใช้งานภายในมาก่อนแล้ว จึงถูกนำมาใช้ได้ในการสถานการณ์ Work from home ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การติดตามประเมินผล บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการติดตามผลจากการแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งการติดตามพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน True Connect การประชุมผ่าน True VROOM เพื่อพูดคุยระหว่างผู้บริหารและพนักงานถึงผลกระทบ วิธีการทำงาน การให้ความช่วยเหลือ และมาตรการต่าง ๆ ที่องค์กรได้กระทำเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน นอกจากนี้ องค์กรได้มีการสื่อสารด้วยความจริงใจ คือ องค์กรจะไม่มีการเรียกความเชื่อมั่นในช่วงนี้ เนื่องจากสถานการณ์ยังไม่มีแนวโน้มว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะหายขาดไปจากประเทศไทยเมื่อไร

แต่จะทำการสื่อสารถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ หากพนักงานขององค์กรได้รับการติดเชื้อของโรคดังกล่าว องค์กรทำการสื่อสารไปบนสื่อออนไลน์ขององค์กร คือ Facebook page โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร และทีมเฉพาะกิจ จะทำการประชุมเพื่อสรุปข้อมูลแล้วทำการชี้แจง Timeline ของพนักงานที่ติดเชื้ออย่างละเอียดต่อสาธารณชน แต่ไม่เปิดเผยชื่อของผู้ติดเชื้อเพราะเป็นเรื่องสิทธิของพนักงาน เพื่อให้ประชาชนที่ได้ใกล้ชิดกับพนักงานดังกล่าวได้สังเกตอาการตนเอง การสื่อสารในช่วงนี้ จะมีผู้ส่งสารหลัก คือ ผู้บริหาร เช่น การที่องค์กรทำการสื่อสารประกาศว่าจะไม่มีการเลิกจ้างหรือลดพนักงานจากความเสี่ยงนี้ และองค์กรได้จัดหาวิธีสนับสนุนการทำงานที่บ้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ตลอดจนทำการสื่อสารการช่วยเหลือสังคมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น นวัตกรรมหุ่นยนต์อัจฉริยะ True5G Connect & Care Tech ที่ องค์กรได้พัฒนาและส่งมอบให้กับโรงพยาบาลหลายแห่งทั่วประเทศ ที่ช่วยในเรื่องการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับแพทย์และพยาบาล ลดความเสี่ยงให้กับบุคลากรทางการแพทย์ไม่ต้องสัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรง เพราะหุ่นยนต์สามารถพูดคุยกับแพทย์ได้ผ่านทางหน้าจอ มีการติดตั้งกล้องตรวจจับความร้อน เพื่อวัดไข้ผู้ป่วยและแจ้งเตือนได้ทันที ช่วยให้แพทย์และพยาบาลสามารถลดการสัมผัสกับผู้ป่วยได้ นำมาซึ่งการลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อของโรคดังกล่าว โดยการสื่อสารในลักษณะนี้เพื่อให้พนักงานรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กรและภาคภูมิใจที่ตนเอง ที่ได้ทำงานในองค์กรที่ทำประโยชน์และช่วยเหลือสังคม

3) กลยุทธ์สำคัญในการสื่อสารความเสี่ยงของบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าการบริหาร ทูธ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีกลยุทธ์การตอบสนองต่อความเสี่ยง ด้วยกลยุทธ์การให้ข้อมูลกับสาธารณชน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด โดยทำการสื่อสารอย่างต่อเนื่องถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์กรด้วยความจริงใจ คือ เมื่อเกิดความเสี่ยง เช่น กรณีที่มีพนักงานได้รับการติดเชื้อของโรคไวรัสโคโรนา 2019 องค์กรได้ออกมาแจ้งว่าองค์กรมีพนักงานติดเชื้อมีโรดดังกล่าว และทำการชี้แจง Timeline ของพนักงานอย่างละเอียด ไม่มีการปกปิดข้อเท็จจริง องค์กรเป็นฝ่ายสื่อสารต่อสาธารณชนด้วยตนเองเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดจากข่าวลือที่อาจเกิดขึ้น โดยองค์กรได้ทำการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร แล้วจึงส่งข่าวแจกไปยังสำนักข่าวในทันที ตลอดจนการสื่อสารอย่างต่อเนื่องถึงการแก้ปัญหาคือความเสี่ยงดังกล่าว โดยการสื่อสารว่า องค์กรได้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน เช่น การทำความสะอาด การพ่นยาฆ่าเชื้อ การประกาศนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ เป็นต้น ซึ่งที่องค์กรได้กระทำดังกล่าว เป็นไปตามกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ คือ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันความปลอดภัย ให้ความร่วมมือในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อดังกล่าว นอกจากนี้แล้ว องค์กรให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ผู้ส่งสารมากที่สุด โดยให้ผู้บริหารเป็นบุคคลหลักในการสื่อสารไปยังพนักงาน ทั้งในช่วงภาวะปกติและในสถานการณ์ความเสี่ยง เป็นการสื่อสารในลักษณะที่ช่วยสร้างกำลังใจและความเชื่อมั่นให้กับพนักงานได้เป็นอย่างมาก เพราะผู้ส่งสารที่เป็นผู้บริหารขององค์กรเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงานมากที่สุดและทำให้เกิดความรู้สึกร่วมมากที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงได้มีการสื่อสารโดยผู้บริหารเป็นผู้ส่งสารไปยังพนักงาน

อยู่เป็นประจำ ทั้งที่สื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ และการไปพบปะเพื่อพูดคุยกับพนักงานที่ปฏิบัติงานตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงความเสี่ยงจะมีการสื่อสารที่มาจากผู้บริหารมากที่สุด

4) ความแตกต่างของในช่วงก่อนและหลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากการศึกษาพบว่า บริษัท ทรุ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการสื่อสารในช่วงก่อนและหลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันในประเด็นของเนื้อหาที่ทำการสื่อสาร คือ ในภาวะปกติการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร แต่การสื่อสารภายในองค์กรในช่วงการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะเป็นการสื่อสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวเป็นหลัก เช่น การสื่อสารให้พนักงานทราบในเรื่องที่ฝ่ายอาคารได้ไปทำความสะอาดสถานที่ต่าง ๆ ขององค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้แจ้งเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น ทั้งนี้การสื่อสารที่ยังคงกระทำต่อเนื่องมาตั้งแต่ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อดังกล่าว คือ การสื่อสารการช่วยเหลือสังคมขององค์กร ในช่วงภาวะปกติจะมีการสื่อสารประเภทนี้มาก แต่เมื่ออยู่ในช่วงความเสี่ยงการสื่อสารประเภทนี้จะมากขึ้น อีกทั้งด้วยความที่องค์กรไม่สามารถจัดกิจกรรมได้เนื่องจากข้อจำกัดในการรวมตัวกันตามมาตรการป้องกันความปลอดภัย คือ ให้เว้นระยะห่าง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรม จึงทำให้ไม่มีการสื่อสารเกี่ยวกับกิจกรรมองค์กรจึงเลือกประเด็นการสื่อสารด้านการช่วยเหลือสังคม เพราะองค์กรต้องการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันกับพนักงานที่จะทำให้

เกิดความเชื่อมั่น เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรที่จะทำให้พนักงานมั่นใจ แม้ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ความเสี่ยงแต่องค์กรมีการกำหนดแนวทางต่างๆ ที่แสดงถึงความห่วงใยต่อพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษา พบว่า บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการสื่อสารทั้งทางเดียวและสองทาง โดยการสื่อสารทางเดียว โดยการสื่อสารทางเดียว เป็นการส่งการจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเพื่อบอกกล่าวให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและนำไปปฏิบัติตาม ในขณะที่การสื่อสารสองทาง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น พูดคุยกับผู้บริหาร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนั้นองค์กรควรมีการสื่อสารทั้งแบบทางเดียว เพื่อเป็นข้อกำหนด มาตรการ แนวทางการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันก็ ต้องมีการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้พนักงานได้สื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2) บริษัทฯ มีการใช้ภาษาเขียนในการสื่อสารกรณีที่เป็นข้อมูลปริมาณมาก ข้อมูลสำคัญ และประกาศต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร เพราะหากสื่อสารด้วยภาษาพูดจะไม่มีเอกสารอ้างอิงข้อมูลดังกล่าว หรือ ไม่มีรายละเอียดที่สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ ดังนั้น หากเป็นการสื่อสารในเรื่องที่สำคัญมาก ข้อมูลปริมาณมาก เอกสารสำคัญต่าง ๆ องค์กรควรสื่อสารเป็นภาษาเขียน

3) จากผลการวิจัยที่พบว่า เมื่อเกิดสถานการณ์ความเสี่ยง บริษัทฯ มีการประเมินสภาพแวดล้อมการควบคุมเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง นำมาสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ ระบุเหตุการณ์ และการประเมิน

ความเสี่ยง ซึ่งทำให้ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการประเมินความเสี่ยงตั้งแต่ที่การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังอยู่ที่ประเทศจีน และเมื่อเข้ามาที่ประเทศไทย บริษัทฯ ที่มีการเตรียมพร้อมอยู่แล้ว ทั้งการติดตามข่าวสารและการตั้งทีมเฉพาะกิจขึ้นเพื่อรับมือกับปัญหานี้โดยเฉพาะ องค์กรจึงสามารถรับมือความเสี่ยงได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อมีความเสี่ยงเกิดขึ้น องค์กรควรติดตามข่าวสารสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ควรประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และควรเตรียมความพร้อมสำหรับการรับมือและแก้ไขปัญหา เพื่อที่เมื่อเกิดปัญหาองค์กรจะสามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

4) การตอบสนองความเสี่ยงของ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นไปในลักษณะการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน โดยอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแต่เดิมที่องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและการทำงาน ทำให้เมื่อเกิดสถานการณ์ความเสี่ยง บริษัทฯ จึงสามารถรับมือได้ดี เพราะเป็นการปรับรูปแบบการทำงานที่ไม่ได้ต่างไปจากเดิมมากนัก ดังนั้น ในยุคปัจจุบันผู้ประกอบการ บริษัทต่าง ๆ ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเตรียมรับมือการอนาคตที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นการสนับสนุนให้องค์กรมีความสะดวกในการทำงานและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งเมื่อเกิดความเสี่ยงยังช่วยให้องค์กรสามารถประกอบกิจการต่อไปได้

5) กลยุทธ์สำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ กลยุทธ์ผู้ส่งสาร โดยให้ผู้บริหารเป็น

บุคคลหลักในการสื่อสารไปยังพนักงานทั้งในช่วงภาวะปกติ และช่วงความเสี่ยง เป็นการสื่อสารในลักษณะที่ช่วยสร้างกำลังใจและความเชื่อมั่นให้กับพนักงานได้ เป็นอย่างมาก เพราะผู้ส่งสารที่เป็นผู้บริหารขององค์กรเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงานมากที่สุดและทำให้เกิดความรู้สึกร่วมมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรเลือกผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเป็นผู้ส่งสารระดับผู้บริหาร เพราะจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายผลการศึกษาไปได้กว้างขวางมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1) ในการศึกษาครั้งถัดไปเสนอแนะให้เก็บข้อมูลในประเด็นการสื่อสารภายในองค์กรจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับสารร่วมด้วย เนื่องงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ส่งสาร ทำให้วิเคราะห์ข้อมูลด้านเดียว ดังนั้น หากในงานวิจัยครั้งถัดไปมีการวิเคราะห์ผู้รับสาร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร จะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และวิเคราะห์ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2) ในการวิจัยครั้งถัดไปเสนอแนะให้ มีการศึกษาตัวแปรอื่นที่เป็นการนำมาซึ่งผลในเชิงความรู้สึกของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ทศนคติต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น อันจะนำมาซึ่ง แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3) ในประเด็นการสื่อสารความเสี่ยง เสนอแนะให้มีการวิจัย
ครั้งหน้า วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมด้วย เพื่อให้ทราบถึง
ประสิทธิภาพหรือผลการดำเนินการสื่อสารความเสี่ยง เพื่อเป็นการ
วัดผลประเมินผล หาแนวทางในการพัฒนาแก้ไข วางแผนการสื่อสาร
ครั้งถัดไปให้มีประสิทธิภาพและได้ผลดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมควบคุมโรค. (2564). *แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาดปี 64 ของประเทศไทย*.

สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/vaccine-covid19/getFiles/11/1620107083101.pdf>

ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2564). *กลุ่มทรู ควาร์รางวัล “CP Excellence Award 2019 – 2020”*. สืบค้นจาก

<https://www.thansettakij.com/content/tech/477697>

ศรัณย์ กิจวสิน. (2563). *ธปท. เผย หนี้ครัวเรือน 3Q63 พุ่งแตะ 86.6% ของ GDP สูงสุดเป็นประวัติการณ์ ห่วงฐานะการเงินเปราะบางขึ้น*. สืบค้นจาก [https://thestandard.co/3q20-](https://thestandard.co/3q20-household-debt-record-high/)

[household-debt-record-high/](https://thestandard.co/3q20-household-debt-record-high/)

สุภา นานาพลสิน. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ*.

สำนักงานข่าว The Standard. (2563). เมื่อองค์กรต้องฝ่าวิกฤตโควิด-19 ทุกสิ่งเป็นจริงได้เมื่อเรามีกันและกัน สมดังปรัชญา ‘True Together’ ที่ถือทุกคนเป็นดัง ‘ครอบครัว’ [PR NEWS].

สืบค้นจาก <https://thestandard.co/true-together/>

ปนัดดา แก้วศรี. แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.