

การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบการทำงานจากที่
บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

COMMUNICATION VIA ONLINE NETWORK FROM WORK
FROM HOME OF STAFF'S ADVANCE INFO SERVICE
PUBLIC COMPANY LIMITED

ณัฐรัตน์ พุ่มศรีเพ็ชร¹ และ พรธรรษา รอดอาตม์²
Nadarun Phumsreephet³ and Pansa Rawd-art⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลการสื่อสาร ปัญหาของการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ต่อการปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์

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

เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ โดยทำการศึกษาเฉพาะฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน 100 เปอร์เซนต์ ในช่วงของการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 และการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการทบทวน แนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า มาตรการให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน 100% องค์กรมีลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยมีรูปแบบการสื่อสารแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการไหลของสารที่สื่อออกไปในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารตามระดับเท่ากัน และการสื่อสารข้ามสายงาน ช่องทาง และเครื่องมือการสื่อสารในองค์กรที่นำมาใช้ในช่วงสถานการณ์วิกฤตินี้ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การประชุมออนไลน์ผ่าน MS-Team และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น โดยสารที่สื่อสารภายในองค์กรนั้นจะเป็นเรื่องของประกาศที่สำคัญในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เช่น การสั่งการ นโยบาย เป้าหมาย การมอบหมายภาระหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น จึงต้องมีการวางแผนการสื่อสารล่วงหน้าที่ดี กล่าวคือ จำเป็นต้องทราบลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานและประเมินสถานการณ์ก่อนที่จะทำการสื่อสารว่า เนื้อหาและช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้นั้น สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของพนักงาน ในด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสาร คือ การบิดเบือนสาร ความเย็บงันในองค์กร ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ระยะห่างทางกายภาพ การสื่อสารข้ามลำดับชั้น และการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่

เหมาะสม การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ ผู้บริหารในทุกระดับต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าซึ่งในสถานการณ์ที่ต้องทำงานจากที่บ้านนั้นอาจจะใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้ได้เผชิญหน้ากัน และทำการสื่อสารกันมากยิ่งขึ้น การสื่อสารประเด็นสำคัญในจังหวะเวลาที่เหมาะสม และการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

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

ABSTRACT

This research study aims to study the communication effect communication problems and guidelines for the development of communication within the organization to comply with the work-at-home policy to prevent the spread of the COVID-19 epidemic among employees of Advanced Info Service Public Company Limited. The instrument used in this study was a qualitative research, contains an interview employees of Advance Info Service Public Company Limited in Bangkok by studying only the information technology department working from home 100 percent during the spread of the COVID-19 pandemic and analysis of documented data or documented research by reviewing the concept related theories and literature are the concept of internal communication. The study, it was found that measures for employees to work from home 100%, the organization has the nature of communication within the organization depending on the purpose of the communication. There are formal and informal communication styles, and there is a flow of messages that are conveyed in various forms, including communication from top to bottom, bottom-up communication, communication at the same level and cross-functional communication, channels and communication tools used in the organization

during this crisis include intranet systems, electronic mail (E-Mail), online meetings via MS-Team and social media such as LINE applications, etc., internal communication is the subject of important announcements during the COVID-19 situation, such as directives, policies, delegating other relevant responsibilities, goals, etc., it is important to have a good communication plan in advance. The content and communication channels chosen are in accordance with the needs and behavior of employees in terms of problems and obstacles found in communication is the distortion of the substance. Silence in the organization status relationship between sender and receiver physical distance communication across hierarchies and inappropriate use of communication channels suggesting guidelines for the improvement of communication within the organization, for example, executives at all levels must focus on communication, face-to-face communication, in which work-from-home situations may involve a variety of communication tools, to meet face-to-face. and make more communication Communicating key issues at the right time and continuous communication.

Keywords: Corporate Communications, Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), Work From Home

ที่มาและความสำคัญ

ไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ได้เริ่มแพร่กระจายเข้ามาสู่ประเทศไทยในเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 จากนั้นเชื้อไวรัสนี้ได้เริ่มแพร่กระจายในประเทศไทยเพิ่มขึ้น จนกระทั่งในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 รัฐบาลจำเป็นต้องออกพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2558 (พรก.ฉุกเฉิน) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค โดยมีมาตรการสำคัญในการป้องกันการระบาดของไวรัสประการสำคัญ คือ การสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) โดยสาธารณสุขมีคำแนะนำให้บริษัท หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ปรับวิธีการทำงานจากทำงานในสำนักงาน เป็นทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ของคนซึ่งจะช่วยป้องกันการติดเชื้อโรคได้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยตามจำนวนผู้ใช้งาน เป็นหนึ่งในองค์กรทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีแผนรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายให้พนักงานภายในองค์กรทั่วไปทำงานจากที่บ้าน ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อเป็นการลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ และช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Positioningmag, 2020) โดยภายในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างพนักงานผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับองค์กร เช่น ระบบเอกสารขององค์กรทั้งแบบดิจิทัลและแบบธรรมดาทั่วไป มีระบบ e-office นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานยังมี line กลุ่มของบุคลากร มีส่งข้อมูลแจ้งเตือนผ่าน

ทาง sms รวมถึงการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเร่งด่วน รวมไปถึง การประชุมทางวิดีโอ การประชุม การโทรศัพท์ผ่านระบบ Microsoft Teams (กรุงเทพฯ, 2563) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญ ทำการวิจัย “การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” เพื่อต้องการทราบแนวทางการสื่อสารภายในกับพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นฝ่ายที่มีการทำงานที่บ้าน 100% และเป็นฝ่ายที่ต้องใช้การสื่อสารในทุกช่องทางที่บริษัทมีนโยบายให้ใช้ในการสื่อสาร และเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งเครือข่ายภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการสื่อสารหลักของบริษัทนี้เช่นกัน โดยบริษัท เอไอเอส เป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารและคมนาคม ดังนั้น พนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จึงเป็นหน่วยงานหลักในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่องค์กรคาดหวังให้มีการผลิตผลในการปฏิบัติหน้าที่น้อยที่สุด โดยการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร มีความรวดเร็ว เข้าใจ และเข้าถึงนโยบายรวมถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจากผู้บริหารตั้งแต่ระดับสูง จนกระทั่งถึงระดับล่างของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีจะก่อให้เกิดผลของการปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของพนักงานฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กรท่ามกลางสภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการสื่อสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร และความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะนำไปสู่

การพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตามนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH)

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ด้วยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) จากแหล่งข้อมูลโดยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) คือ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปฏิบัติการของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การสื่อสารภายในองค์กร

“การสื่อสาร” คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้

ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร “การสื่อสารภายในองค์กร” คือ กระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร ความเข้าใจระหว่างคนในองค์กรเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจร่วมกันโดยผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในสิ่งที่ถ่ายทอดและตอบสนองต่อกันได้ทั้งสองฝ่ายเพื่อดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ร่วมกัน

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (The Lasswell Model) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารและผู้ส่งสารรวมไปถึงเนื้อหาข่าวสาร ชนิดของสื่อ และผลอันเกิดจากการกระทำ โดยต้องตอบคำถามที่ว่า “ใคร (Who) พูดอะไร (Says what) ผ่านสื่อใด (In which channel) กับใคร (To whom) เกิดผลอย่างไร (With what effect)” ดังนั้น องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจึงประกอบด้วย สาร (พูดอะไร) สื่อ (ผ่านสื่อใด) ผู้รับสาร (กับใคร) และผลของการสื่อสาร (เกิดผลอย่างไร) (Lasswell D., 1948 : 62)

องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร (Visser, 2000 อ้างถึงใน Samuel C., 2552: 223)

1) ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง โดยการสื่อสารจะสำเร็จได้นั้น ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร

2) สาร ได้แก่ ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกนึกคิด ความต้องการทางอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการสื่อ

ออกไป โดยอาจปรากฏออกมาในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือ
กิริยาท่าทางก็ได้

3) ช่องสาร (Channel) ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการ
ส่งหรือถ่ายทอดสาร ซึ่งมนุษย์เราสามารถใช้อวัยวะสัมผัสทั้ง 5 อัน
ได้แก่ การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น
(Smelling) การลิ้มรส (Tasting) การสัมผัส (Touching)

4) ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสาร
จากผู้ส่งสาร ซึ่งการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ั้น ผู้รับสารจะต้องมี
คุณสมบัติ คือ ความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร
(Communication Skill) ความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ
(Attitudes)

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการสื่อสาร
ภายในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)
เป็นการสื่อสารผ่านช่องทาง (Channel of Communication) ที่ปรากฏ
ในแผนภูมิองค์กร (Organization chart) มีระเบียบแบบแผนชัดเจน
โดยสามารถแยก 3 ประเภทได้แก่

1.1) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward
Communication) เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการ
ควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการ
บังคับบัญชาระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถ
ใช้สื่ออื่นๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผล
งาน จดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง

สามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่างๆ (Oral media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media)

1.2) การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการบังคับบัญชาระดับล่างๆ ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดคิดริเริ่มใหม่ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กร การร้องทุกข์ เป็นต้น

1.3) การสื่อสารแบบแนวนอน หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication or Lateral Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากสมาชิกในองค์กรในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน สอบถาม หรือปรึกษาหารือ โดยมักจะใช้รูปแบบการประชุม หรือส่งหนังสือเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Samuel C.,2552:224)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

“Work from home” ความหมายตรงตัว คือ การทำงานที่บ้าน (Techsauce Media, 2020) ซึ่งเป็นการที่บริษัทหรือหน่วยงานเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน อาจมีการกำหนดเวลาให้ต้องเข้าไปสูรงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO Conference) (JobsDB Thailand, 2020)

เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้านเครื่องมือดังกล่าวนำมาใช้ตามรูปแบบการทำงานและบริหารงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชุม 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านการบริหาร และ 4) ด้านการแบ่งปันข้อมูล (Kruachieve, 2020)

หัวใจสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการ Work from Home

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา ทำให้หลายๆ บริษัทปรับตัวด้วยการให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้ Work from Home เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคนและลดการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งหัวใจสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการ Work from Home และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องมี 3 เรื่อง คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการทำงาน (เป็นสุดา ภูวิภาดารวรรณ, 2563)

ผลการวิจัย

การสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มพนักงานแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในขณะปฏิบัติงานตามนโยบายการทำงานที่บ้าน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19

การสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นส่วนใหญ่ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารเป็นไปตามโครงสร้าง โดยข่าวสารจะถูกไหลผ่านพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไปตามแต่ละระดับ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานและการติดต่อประสานงานระหว่างกันในองค์กรมีความชัดเจน ส่งผลทำให้เกิดรูปแบบและกิจกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และการพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามความเหมาะสมและดุลยพินิจของผู้สื่อสาร เพื่อนำไปสู่การบริหารงานที่บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นฝ่ายที่ต้องใช้การสื่อสารในทุกช่องทางที่บริษัทมีนโยบายให้ใช้ในการสื่อสาร และเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งเครือข่ายภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการสื่อสารหลักของบริษัทนี้เช่นกัน โดยบริษัท เอไอเอส เป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารและคมนาคม ดังนั้น พนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จึงเป็นหน่วยงานหลักในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่องค์กรคาดหวังให้มีการผลิตผลในการปฏิบัติหน้าที่น้อยที่สุด โดยการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร มีความรวดเร็ว เข้าใจ และเข้าถึงนโยบายรวมถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจากผู้บริหาร ตั้งแต่ระดับสูง จนกระทั่งถึงระดับล่างของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จะก่อให้เกิดผลของการปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของ

พนักงานฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กรท่ามกลางสภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น ซึ่งโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กรที่ปรากฏใน AIS ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามทฤษฎีด้านการสื่อสารองค์กรทั้ง 2 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal communication) และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication)

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ปรากฏในทิศทางจำนวน 4 ทิศทาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่าง หรือการติดต่อสื่อสารในจากบนลงล่าง (Downward communication) การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนหรือการติดต่อสื่อสารในจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การติดต่อสื่อสารแบบระดับเดียวกันหรือการติดต่อสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal communication) และ การติดต่อสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับหรือการติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal communication) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การสื่อสารในจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บริหารสูงสุด และผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารอื่น ๆ ในทุกระดับลงมายังพนักงานทุกฝ่าย โดยบริษัทเอ ไอ เอส จะมอบหมายให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ซึ่งจะมีการสื่อสารกันในทุก ๆ สัปดาห์ เพื่อเป็นการติดตามสถานการณ์ในการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การสื่อสารของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูง

มีวัตถุประสงค์เพื่อ มอบนโยบาย สั่งการ และมอบหมาย ภาระหน้าที่อื่น ๆ ให้กับยังพนักงานในสายการบังคับบัญชาของตนเอง เช่น นโยบายในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายในขณะที่ต้องทำงานจากที่บ้าน การเข้าปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทในขณะที่บริษัทมีการปิดอาคารเพื่อ ปฏิบัติหน้าที่ในกรณีฉุกเฉิน เช่น ระบบหรืออุปกรณ์เครือข่ายภายใน องค์กร หรือเครือข่ายภายนอกองค์กรที่ต้องให้บริการลูกค้าเกิดปัญหา ซึ่งบริษัทจะมีข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อเข้าทำงานในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเนื้อหาที่เป็นข้อปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กร และยังเป็น ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ข้อมูลการ ติดเชื้อของพนักงานในองค์กรทุกภาคส่วน

ช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ช่อง ทางการถ่ายทอดสด และมีคลิปให้พนักงานฟังซ้ำ ซึ่งเป็นการถ่ายทอด ภายในองค์กรผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กร นอกจากนี้ยังมีช่องทาง ของการคอนเฟอเรนซ์ ผ่านทาง MS-Team เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาส ถามตอบกับผู้บริหารในสิ่งที่สงสัย และเสนอความคิดเห็น รวมไปถึง ช่องทางของ อีเมลล์ และSMS ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งประกาศ ต่าง ๆ ที่สำคัญของบริษัท เช่น ข้อมูลและไทม์ไลน์ของพนักงานที่มีการ ติดเชื้อโควิด-19 เป็นต้น

- การสื่อสารของผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีม

มีวัตถุประสงค์เพื่อ ติดตามผลการปฏิบัติงาน ติดตามการ ดำเนินงานทั้งประเภทงานประจำ งานด่วน และงานแก้ไขปัญหา รวมไปถึง การแจ้งข่าวสารที่พนักงานต้องปฏิบัติตาม เช่น การประเมินผลงาน ประจำปี การช่วยแก้ไขปัญหาในเนื้องานที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขได้ หรือมีการแก้ไขล่าช้า เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีมใช้ ได้แก่ MS-Team Line และการโทรศัพท์ ในการสื่อสารกัน โดยจะมีการเรียกประชุมพนักงานเป็นรายสัปดาห์เพื่อทำการรายงานการปฏิบัติหน้าที่ในหนึ่งสัปดาห์ผ่านทาง MS-Team และมีการนัดลงวันและเวลาในปฏิทินของอีเมลของพนักงานทุกคนในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีการแจ้งข่าวสารลงในไลน์กรุปของทีมแต่ละทีม

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการสื่อสารจากบนลงล่างนี้ หากเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นไม่พบปัญหาและอุปสรรคจากการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารนี้เป็นระเบียบ ข้อกำหนด ที่พนักงานในองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตาม และช่องทางการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นจะครอบคลุมพนักงานทั่วทั้งองค์กร แต่ในส่วนของการสื่อสารจากผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีม ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารส่วนใหญ่แล้วเกิดจากทัศนคติ และพฤติกรรมผู้รับสาร คือ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหน่วยงาน เช่น ละเลยการรายงานผลการปฏิบัติงาน การเข้าประชุม โดยสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีมเป็นฝ่ายที่ต้องติดตามพนักงานดังกล่าวอย่างใกล้ชิด และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้เป็นการสื่อสารจากพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปยังผู้บริหารทุกระดับ เป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน และมีโอกาสได้รับรู้

ปัญหาที่แท้จริงจากพนักงาน ซึ่งภายหลังจากที่บริษัท เอ ไอ เอส มีการประกาศให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน 100% นั้นทางบริษัทได้มีทางช่องให้พนักงานมีโอกาสได้สื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงด้วยการให้ซักถามปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานมีข้อสงสัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การสื่อสารจากพนักงานสู่ผู้บริหารระดับสูง

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในลักษณะนี้ จะเป็นการแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น การทุจริต การไม่รับความเป็นธรรมต่าง ๆ เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น การแจ้งปัญหาที่พนักงานพบเจอ แต่ผู้บริหารระดับผู้จัดการหรือหัวหน้าไม่สามารถแก้ไขได้

ช่องทางการสื่อสารในการสื่อสารลักษณะนี้ หากเนื้อหาของสารที่สื่อสารนั้นเป็นการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ บริษัท เอ ไอ เอส จะมีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยจะมีระบบอินทราเน็ตเพื่อรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นใจในระบบตรวจสอบของบริษัท นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ช่องทางของอีเมล และ MS-Team เพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารในการร้องเรียนได้ด้วย

- การสื่อสารจากพนักงานสู่ผู้บริหารระดับผู้จัดการ และระดับหัวหน้าทีม

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานหากงานนั้นมีปัญหา การแจ้งเหตุหากมีอุปสรรคทางด้านระบบเครือข่ายมีปัญหา และรายงานสาเหตุ และการแก้ไขปัญหาในแต่ละปัญหาให้ผู้บริหารทราบ

ช่องทางการสื่อสารในการสื่อสารนี้ ช่องทางหลักที่พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ได้แก่ ทางโทรศัพท์ SMS MS-

Team Line และอีเมล โดยทุกครั้งในการทำงานพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการรายงานผ่านทางอีเมล เพื่อเป็นหลักฐานในการทำงานทุกครั้ง เช่น การดำเนินการแก้ไขปัญหาทางด้านอุปกรณ์เครือข่าย จะเริ่มจากการแจ้งเหตุจากหน่วยงานที่ทำการมอนิเตอร์อุปกรณ์ของบริษัท ทางโทรศัพท์ SMS และตามด้วยอีเมล ทุกครั้งจากนั้นพนักงานในแต่ละทีมที่เกี่ยวข้องจะมีการประสานงานกันผ่านทางช่องทาง โอน์ และ MS-Team หรือโทรศัพท์ หากมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว จะมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่ทำการมอนิเตอร์นั้นผ่านทาง โทรศัพท์ และผ่านทาง MS-Team และเมื่อมีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาจะมีการโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่ทำการมอนิเตอร์ จากนั้นจะมีการส่งอีเมลตอบกลับถึงปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาส่งกลับไปยังหน่วยงานที่ทำการมอนิเตอร์ และมีการสำเนาถึงผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีม เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้ หากเป็นการสื่อสารพนักงานสู่ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารระดับสูงฝ่ายทรัพยากรบุคคล มักไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคใด ๆ โดยการสื่อสารในลักษณะนี้เน้นไปเพื่อการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน และแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรเป็นหลัก โดยช่องทางการสื่อสารนี้ผู้บริหารที่ทำการรับเรื่องจะมีกลยุทธ์ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งช่วยปกปิดข้อมูลให้กับพนักงานที่ทำการสื่อสาร ในส่วนของการสื่อสารจากพนักงานสู่ระดับผู้บริหารระดับผู้จัดการ และหัวหน้าทีม นั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคลที่ทำการบิดเบือนข่าวสาร ไม่แจ้ง

ข้อมูลที่แท้จริงให้กับผู้บริหาร เช่น การรายงานผลการแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นความจริง เป็นต้น

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ

การติดต่อสื่อสารในแนวราบขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของการประสานงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน หรือประสานงานกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือพนักงานต่างสายงานกันภายในองค์กร เอ ไอ เอส มักเกิดขึ้นอยู่อย่างเสมอ เนื่องจากองค์กรมีการแบ่งฝ่ายที่ทำการรับผิดชอบแต่ละส่วนแยกกันออกอย่างชัดเจน แต่ทุกภาคส่วนนี้ยังต้องมีการประสานงานร่วมมือกันทำงาน และแก้ไขปัญหาาร่วมกันอยู่เสมอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแนวนอนหรือแนวราบมีขึ้นเพื่อการติดต่อประสานงานที่ต้องดำเนินการร่วมกัน โดยงานนั้นอาจจะอยู่ในลักษณะของโปรเจกต์ที่ต้องการขอความร่วมมือจากหน่วยงาน อื่นๆ การแก้ไขปัญหาทางด้านเครือข่ายที่ต้องอาศัยหลากหลายหน่วยงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการแก้ไขปัญหา โดยเป็นสารที่สื่อจะเป็นการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

- ช่องทางในการสื่อสารลักษณะนี้ จะเป็นการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ หรือการโทรผ่านโปรแกรม MS-Team หรือแอปพลิเคชันไลน์ จากนั้นจึงมีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อชี้แจงอย่างเป็นทางการให้ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานต่างสายงานกัน รวมไปถึงผู้บริหารระดับหัวหน้าทีม ไปจนถึงผู้บริหารระดับกลาง เพื่อทราบ และมีหลักฐานในการดำเนินงาน และหลักฐานในการสื่อสารในแต่ละโครงการ

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในลักษณะนี้มักเกิดขึ้นจากตัวของพนักงานถึงการไม่เข้าใจเนื้องานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถปรับและแก้ไขได้โดยการสื่อสารซ้ำเพื่อให้พนักงานที่ไม่เข้าใจถึงการแก้ไข ปัญหา หรือการปฏิบัติงานข้ามสายงานเข้าใจเนื้องานอย่างแท้จริง และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

ภาพรวมของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือพนักงานกับหัวหน้าทีมจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร หรือหน่วยงานที่ตนเองได้รับทราบมา การติดต่อสื่อสารกันซึ่งอาจจะไม่ใช่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น อาจจะมีการสอน การแบ่งงานในทีม การตามงาน การคุยกัน นอกเหนือจากงานบ้างเล็กน้อย โดยช่องทางการสื่อสารหลักของการสื่อสารประเภทนี้ คือ กรู๊ปไลน์ของทีม และกรู๊ปที่สร้างใน MS-Team ของทีม นอกจากไลน์แล้ว ยังมีการโทรศัพท์คุยกัน หรืออาจจะโทรศัพท์ผ่านทางไลน์ หรือโปรแกรม MS-Team โดยการสื่อสารกันในลักษณะนี้มีข้อดีคือเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในทีม เพื่อลดช่องว่างของระยะห่างระหว่างที่ต้องทำงานจากที่บ้านได้ด้วย อย่างไรก็ตาม “ข่าวลือ” ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของบริษัท เอ ไอ เอส นั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมากนักเนื่องจากผู้บริหารทุกระดับสามารถที่จะบริหารจัดการข่าวลือที่เกิดขึ้นได้

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยทางการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่พบในองค์กร อ้างอิงจากแนวคิดเรื่องอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของ ได้แก่

1. การบิดเบือนสาร

ปัญหาการบิดเบือนสารเกิดจากการที่พนักงานแต่ละคนในองค์กรมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ ทักษะ และพฤติกรรม ส่งผลให้การตีความหมายแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ ในด้านข้อมูลข่าวสารนั้นเนื่องจากเป็นองค์กรที่ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ เช่น ชาวจีน เป็นต้น ปัญหาในเรื่องของภาษาอาจส่งผลให้การแปลความหมายผิดพลาดได้

2. ระยะห่างทางกายภาพ

จากการที่ต้องมีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทำให้เกิดระยะห่างทางกายภาพระหว่างพนักงานกับผู้บริหารมากขึ้น มีผลโดยตรงต่อการสื่อสารด้วยเช่นกัน โดยบางครั้งระยะห่างนี้ก่อให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน โดยเฉพาะกับพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ไม่มาก การปฏิบัติหน้าที่ยังต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญในการสอน ดังนั้นการสอนผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้ง โลกออนไลน์ และ MS-Team หรือทางโทรศัพท์บางครั้งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ เช่น การที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะในการเขียนโปรแกรมให้กับอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

3. ผู้ส่งสารสื่อสารไปยังผู้รับไม่ครอบคลุม

การสื่อสารที่ไม่ประสบผลสำเร็จบางครั้งมาจากการพิจารณาเลือกวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ไม่เข้าถึง

พนักงานในหน่วยงาน พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อน หรือ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร เพียงช่องทางใดช่องทางหนึ่งในการสื่อสาร ส่งผลให้ผู้รับได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึงซึ่งในระยะแรกมักจะเกิดปัญหา ในลักษณะนี้บ่อยครั้ง เช่น เลือกใช้วิธีการติดต่อกันผ่านโปรแกรมไลน์ มากจนเกินไป ดังนั้นทางหน่วยงานจึงมีการออกระเบียบของหน่วยงาน โดยผู้ออกระเบียบคือผู้บริหารระดับผู้จัดการของแต่ละหน่วยงาน และ หัวหน้าทีม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสื่อสารภายในทีมครอบคลุม พนักงานทุกคน เนื้อหาของสารเป็นสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นหลัก โดยช่องทางการสื่อสารนั้นจะครอบคลุมตั้งแต่การใช้โทรศัพท์ ไลน์ MS-Team และอีเมล เพื่อเป็นหลักฐานลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร องค์กรยังมีการสื่อสารที่ดีสำหรับการสื่อสารในประเด็นหลักๆสำหรับเป้าหมายของ องค์กรได้ แต่อาจจะมีข้อมูล ข่าวสาร ในบางส่วนที่ต้องหาแนวทางใน การแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ในอนาคต และสภาพแวดล้อมโดยรวม ขององค์กรที่เป็นไปในลักษณะสนับสนุนที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นได้ จึงมีโอกาที่จะเกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ใน อนาคต เพื่อเป็นการลดข้อบกพร่องต่างๆ ขององค์กร และช่วยส่งเสริม จุดแข็งที่มีอยู่ให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบันมากที่สุด คือองค์กรควรเสริมจุดแข็งที่มีอยู่ด้วยการส่งเสริมและ กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของพนักงานมากขึ้น เพื่อเพิ่ม กลวิธีและนวัตกรรมที่จะเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของรุ่นใหม่

เนื่องจากคุณลักษณะและพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานที่มีความกระตือรือร้นอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม การขาดความต่อเนื่องทางการสื่อสารจำเป็นต้องหาวิธีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อลดปัญหาการความผิดพลาดในระหว่างการทำงานซึ่งส่งผลให้ต้องเสียเวลาจากการแก้ไขงานที่ผิดพลาดอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสารด้วย กล่าวคือ มีการวางแผนการสื่อสารล่วงหน้าอย่างมีแบบแผนและไม่ดำเนินการล่าช้าจนเกินไปหรือเลยเวลาที่ควรจะเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ การพัฒนาการสื่อสารด้วยวิธีการดังกล่าวที่ว่ามานี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และเนื้อหาของสาร

การสื่อสารภายในองค์กรของ เอไอเอส ในช่วงที่มินโยบายให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทำการสื่อสารได้ผลค่อนข้างดี โดยผู้ส่งสาร โดยเฉพาะผู้บริหารให้ความสำคัญในการสื่อสาร และกระตุ้นให้หัวหน้าและผู้จัดการได้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารเช่นเดียวกัน เนื่องด้วย เอไอเอส เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรนั้นยังต้องมีการปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เอไอเอส จึงจำเป็นต้องมีการวางระบบการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลทำให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีรูปแบบการสื่อสาร ทั้งทางเดียว และสองทิศทาง นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารในระดับที่เป็นระดับเดียวกันเพื่อสร้าง

ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีวัฒนธรรมองค์กรที่กระตุ้นให้พนักงานได้มีโอกาสในการสื่อสาร แม้ว่าจะอยู่ในช่วงการปฏิบัติงานจากที่บ้าน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถทำการสื่อสารได้ตามปกติ และยังได้คุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

การสื่อสารของ เอไอเอส กับพนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงที่มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ Lee O Thayer ที่ได้ทำการสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประการ ดังนี้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) และอรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) กล่าวคือ 1. เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบจุดมุ่งหมาย และทิศทางขององค์กร ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้พนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้ 2. เพื่อเป็นการติดตามงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. เพื่อเป็นการประสานงานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยกันเองและต่างสายงาน รวมไปถึงการประสานงานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหารระดับกลางภายในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสื่อสารของพนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงระยะเวลาที่ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่จากที่บ้าน ปรากฏระดับการสื่อสารระดับต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระดับของการสื่อสารของ เสนาะ ดีเยาว์ (2542 น.27-32) ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารบุคคล การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรผ่านเครือข่ายออนไลน์ ของพนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นความพยายามของผู้ส่งสารที่จะพยายามควบคุม จูงใจ ให้ข้อมูลข่าวสาร

ไม่ว่าจะเป็นสารที่เกี่ยวกับการทำงาน และสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผ่านทางช่องทางการสื่อสาร วิดีโอ ระบบ อินทราเน็ต SMS MS-Team อีเมล และไลน์ ซึ่งนั่นหมายความว่า ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในช่องทางดังกล่าวเหล่านี้

ผลของการสื่อสารที่ก่อให้เกิดผลที่ค่อนข้างดี จากการที่ผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง การสื่อสารภายในองค์กรที่ปรากฏนั้น เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าไม่เป็นทางการ ใช้การสื่อสารทั้งในรูปแบบวิจนภาษา และอวิจนภาษา นอกจากนี้ ยังมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ที่ใช้การสื่อสารในช่วงที่ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่จากที่บ้าน ทำให้เข้าใจในประเด็นที่ทำการสื่อสารไปยังพนักงาน โดยเฉพาะผู้บริหารระดับกลางที่ต้องทำการสื่อสารส่งต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย กล่าวคือ มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

ด้านช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารที่ใช้การประชุมซึ่งเป็นช่องทางที่มีการใช้เป็นช่องทางการสื่อสารมากที่สุดเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (two-way) สามารถมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับระดับผู้บริหาร และสำหรับช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการสื่อสาร

ที่เป็นทางการ และลายลักษณ์อักษรสามารถใช้ในการอ้างอิงได้เป็นอย่างดี ส่วนช่องทาง แอปพลิเคชัน line group เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารที่ดีแต่ช่องทางนี้ไม่เป็นการสื่อสารที่เป็นทางการแต่เป็นทางเลือกที่ดีในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของพรณปกร โภคัง และคณะ (2554) กล่าวว่า การเลือกวิธีติดต่อสื่อสารแบบผสมผสานด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรงและใช้สื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไป เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานอย่างครบถ้วน และรวดเร็ว

แนวทาง และประโยชน์ของการสื่อสารในองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร 2 ทาง ด้วยการสื่อสารด้วยการประชุมผ่านทาง MS-Team เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในข้อมูลต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้เกิดบรรยากาศ ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านมีผลการปฏิบัติ เป็นไปในทิศทางที่ดี และปราศจากข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hodgetts and Hegar (2005) (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล 2550:229) และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550:207-208) ได้นำเสนอไว้ว่า เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงต้องดำเนินการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตเพื่อสื่อสารให้ข้อเท็จจริง นอกจากนี้ควรอาศัยจังหวะเวลาที่เหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายในองค์กร ยังต้องอาศัยความรวดเร็วในการสื่อสารให้มากที่สุด ดังที่ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550:207-208) ได้นำเสนอไว้ว่า ใช้จังหวะเวลาซึ่งคือสิ่งที่สำคัญยิ่ง

ผู้บริหารต้องหาจังหวะและเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่สมาชิกในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. หากต้องทำการสื่อสารเรื่องใด ๆ ไปยังกลุ่มคนจำนวนมากในองค์กร หรือพนักงานทั่วทั้งองค์กรนั้น ควรจะมีการวางแผนการสื่อสารที่ใช้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง และควรจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารให้เพียงพอ

2. องค์กรต้องให้ความสำคัญกับเนื้อหาจากการสื่อสารในระดับบนลงล่าง เพราะมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรมากที่สุด แต่ปัจจุบันพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นในการสื่อสาร เช่น การบิดเบือนสารจากความไม่ตั้งใจ ซึ่งทำให้เมื่อมีการสื่อสารลงมาถึงพนักงานในระดับปฏิบัติการไม่เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ต้องมีการสื่อสารซ้ำอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาข้อมูลในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งถัดไปเสนอแนะให้เก็บข้อมูลในประเด็นการสื่อสารภายในองค์กรจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ส่งสารหลักขององค์กรร่วมด้วย

2. หากต้องการข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้นในระดับฝ่ายหรืองาน การศึกษาข้อมูลในครั้งต่อไปอาจปรับขอบเขตขอบการศึกษาให้ในฝ่ายงานอื่นๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกในระดับฝ่ายอื่น ๆ มากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ทัศนคติ ต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น อันจะนำมาซึ่ง แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). บิ๊กโทรคม 'เอไอเอส' เข้มมาตรการ รับมือโควิด-19. สืบค้นจาก
<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/870815>, 25 เมษายน 2564.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ปิ่นสุตา ภูวิภาดาวรรณ. (2563). COO's Talk ตอน “Work from Home ความปกติในรูปแบบใหม่ของการทำงานอนาคต” สืบค้นจาก
<https://www.scbam.com/th/knowledge/coo-talk/coos-talk-26052020>, 25 เมษายน 2564.
- พรรณปพร โภคัง. (2554). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร วิทยอดม. (2554). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์กร ของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาธิตา พาวิลเลียน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4.) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

Positioningmag. (2563). อุ้ใจ! AIS แบ่งทีมพนักงานกลับทำงาน
ออฟฟิศ 50% CEO แพ้กชุต Welcome Back ด้วยตัวเอง.
สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/1279071>, 25
เมษายน 2564.

ภาษาต่างประเทศ

Harold, D Lasswell. (1948). The Structure and Functional of
Communication In Society. The Com-munication of
Ideals, Lyman Brysoned. New York, NY: Harper and
Row Publishers.

JobsDB Thailand. (2020). [COVID-19] Work from Home? How
to Do?. [Online]. Available: [https://th.jobsdb.com/th-](https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home)
[th/articles/work-from-home](https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home) Retrieved April 05, 2020.
(in Thai)

Kruachieve. (2020). Suggest Tools for Working from Home
during the Epidemic of COVID-19. [online]. Available:
<https://www.kruachieve.com> Retrieved April 05,
2021. (in Thai)

Samuel C.certo. (2000). Modern Management: Diversity,
quality ethics, and the global environment.
Prentice Hall.