



## บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โรเจอร์ สมิธ ประธานกรรมการบริษัทเจเนอรัล มอเตอร์ ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำ และมีชื่อเสียงในประเทศสหรัฐอเมริกาได้กล่าวว่า “การสื่อสารที่ดีเป็นกุญแจสำคัญในการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ” คำกล่าวนี้ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จำนวนมาก แต่กระนั้นก็ยังไม่มีใครสามารถสรุปได้ว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์การที่ดั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร ในปัจจุบันนักวิชาการและผู้บริหารองค์การจำนวนมากยังคงแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับศักยภาพของวิธีการสื่อสารภายในองค์การในรูปแบบต่าง ๆ<sup>1</sup> เนื่องจากนักวิชาการและผู้บริหาร เหล่านั้นต่างตระหนักดีว่าการสื่อสารที่ดีสามารถนำมาใช้ทดแทนหรือแก้ไขปัญหาที่อุปสรรคกันสมัยต่างๆ ไม่สามารถกระทำได้ และการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ ก็อาจจะก่อปัญหายุ่งยากที่เป็นภัยต่อองค์การได้ ดังจะเห็นได้จากปัญหาระหว่างผู้บริหารและบุคลากรซึ่งเกิดขึ้นอยู่เสมอ ๆ ในปัจจุบัน ซึ่งบางครั้งปัญหาเหล่านั้นก็อยู่ในขั้นวิกฤตที่สร้างความเสียหายเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนขององค์การเองที่ต้องสูญเสียทั้งทรัพย์สิน ชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การต่อสาธารณะ เพียงเพราะความไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงควรศึกษาเพื่อวางแผนรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์การที่เหมาะสมกับลักษณะและสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์การ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้ง ดังกล่าวภายในองค์การ

เมื่อบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนได้โดยลำพัง ดังนั้นบุคคลจึงมุ่งแสวงหาความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน โดยการจัดตั้งองค์การขึ้น เพื่อดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน โดยมีกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน

ดังนั้นองค์การจึงเป็นที่รวมของคนจำนวนมากที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันแต่อาจมีนโยบาย หลักการ และแนวความคิดที่แตกต่างกัน การสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างมากในการทำหน้าที่เป็นสายใยเชื่อมโยงบุคคลเหล่านั้นให้เกิดการประสานงาน สร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน โดยการสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึกต่าง ๆ ของคนทุก ๆ ระดับในองค์การ ทำให้เกิดการถ่ายทอดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ นโยบาย หลักการ และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันในที่สุด

<sup>1</sup> Tom D. Daniels & Barry K. Spiker, "Organizational Communication" WM. C. Brown Publishers, Dubuque, Iowa (1987), p. xi-xiii

การมีระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะทำให้บุคลากรเข้าใจบทบาทของตนในการทำกิจกรรม และประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่การสื่อสารที่ดียังสามารถหลอมรวมบุคคลในองค์กร และตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานของตน อาทิ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วม มีความเชื่อมั่น และศรัทธาในหน่วยงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ให้ลุล่วงไปด้วยดี

องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของคนในองค์กร และยังองค์กรมีขนาดใหญ่เท่าใดก็จะต้องทวีความสับสน และซับซ้อนมากขึ้น การจัดระบบการสื่อสารที่ดี จึงมีความจำเป็นมากขึ้นตามลำดับ

จึงอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารจำเป็นต้องอยู่ควบคู่กับองค์กรอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้น มิได้มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวเสมอไป เนื่องจากแต่ละองค์กรมีลักษณะและโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อม อาทิ ลักษณะของการประกอบการ และลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างก็นับว่าเป็นประโยชน์ สามารถสร้างสรรค์ให้องค์กรเกิดการพัฒนา แต่พฤติกรรมบางอย่างก็ให้ผลในทางกลับกัน คือทำให้องค์กรเกิดการชะงักงัน ไม่สามารถดำเนินงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้

นอกจากความแตกต่างดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ซึ่งทำให้รูปแบบการสื่อสารในแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่าง ยิ่งเป็นประเทศที่ห่างไกลกันก็ดูเหมือนจะมีวัฒนธรรมในการสื่อสารแตกต่างกันมากขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะความแตกต่างทางเชื้อชาติเป็นตัวกำหนดความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมทั้งกำหนดรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมนั้น แต่ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมของคนแต่ละเชื้อชาติ มีการถ่ายทอดวิถีการและกิจกรรมของชาติอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งบางสิ่งก็ได้กลายมาเป็นวัฒนธรรมสากลที่หลาย ๆ ประเทศทั่วโลกยึดถือปฏิบัติ อาทิ ภาษา การใช้กฎหมาย และเครื่องแต่งกาย เป็นต้น

ด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้หลาย ๆ ประเทศต่างพากันขยายกิจการของตนออกไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดองค์กรข้ามชาติขึ้นมากมาย โดยเฉพาะหน่วยธุรกิจที่มีลักษณะเป็นบริษัทข้ามชาติ

ได้ขยายกิจการไปยังประเทศต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และนอกจากบริษัทข้ามชาติเหล่านี้จะเข้ามาลงทุนเพื่อขยายธุรกิจแล้ว บริษัทข้ามชาติยังได้นำวัฒนธรรมในการทำงานของตนเข้ามาพร้อมกับธุรกิจนั้นด้วย

สาเหตุที่บริษัทข้ามชาติต่างพากันขยายการลงทุนไปในประเทศต่าง ๆ เนื่องจากลักษณะการดำเนินกิจการของประเทศก็เช่นเดียวกับบุคคล คือไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยว โดยปราศจากการติดต่อกับประเทศอื่น ๆ และเหตุผลเบื้องต้นก็คือ แต่ละประเทศไม่สามารถผลิตวัตถุดิบ ผลิตสินค้าในลักษณะอุตสาหกรรม และบริการได้ครบทุกอย่างตามที่ต้องการ หรือหากผลิตได้เองก็ต้องใช้จ่ายต้นทุนเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น จึงต้องอาศัยการเคลื่อนย้ายแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน การติดต่อทำธุรกิจระหว่างประเทศ จึงทำให้ประชาชนของประเทศได้รับอรรถประโยชน์ (Utility) สูงขึ้น ความเป็นอยู่ดีขึ้น เศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตมากขึ้น<sup>2</sup>

การลงทุนของบริษัทข้ามชาตินั้น มักจะเป็นในลักษณะของการนำเงินทุนมาจากต่างประเทศ ทั้งแล้วเปิดเป็นสาขาหรือบริษัทในเครือ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบริษัทข้ามชาติจะมีสาขาหรือบริษัทในเครือในประเทศต่างๆเป็นจำนวนหลายประเทศ โดยมีบริษัทแม่ (Parent Company) ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่คอยควบคุมดูแลสาขาเหล่านี้อยู่ โดยการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ มีส่วนในการช่วยพัฒนาประเทศเจ้าบ้าน ดังนี้

1. ช่วยให้เทคโนโลยีภายในประเทศเจ้าบ้านเจริญขึ้น
2. ช่วยทำให้เศรษฐกิจภายในประเทศเจ้าบ้านเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทำให้เกิดการลงทุนเพิ่มขึ้น
3. ช่วยนำบริษัทอื่น ๆ ให้เข้ามาลงทุนในประเทศเจ้าบ้าน
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศที่ต้องสูญเสียไป โดยเป็นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า ขณะเดียวกันก็ผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกมากขึ้น ทำให้ได้รับเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้บริษัทนานาชาติยังมีส่วนช่วยให้การเคลื่อนย้ายของสินค้าต่าง ๆ ระหว่างประเทศน้อยลง เพราะการลงทุนของบริษัทข้ามชาติ ย่อมจะมีผลกระทบต่อการผลิตสินค้าภายในประเทศ ระดับการจ้างงาน การค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนดุลการชำระเงินของประเทศที่ได้รับการลงทุนนั้น สำหรับผลประโยชน์ที่ประเทศเจ้าบ้านจะได้รับจากนักลงทุนต่างประเทศ พอสรุปได้ดังนี้ คือ<sup>3</sup>

<sup>2</sup> ศิริพร บัญญาบาล, "ธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business), " ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 51, ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ, หน่วยงานพิเศษ, (2535) หน้า 4.

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 80 - 81.

1. ผลของการลงทุนจากต่างประเทศ คือ มีเงินทุนไหลเข้า (Capital inflow) ซึ่งจะมีส่วนช่วยทำให้ดุลการชำระเงินของประเทศเจ้าบ้านดีขึ้น
2. มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่จะแพร่หลายออกไปสู่กิจการผลิตอื่น ๆ ในลักษณะของการผลิตวิธีใหม่หรือวิธีการจัดการธุรกิจใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้มักจะติดเข้ามากับเครื่องจักรอุปกรณ์และวิธีการบริหารงานที่ผู้ลงทุนชาวต่างประเทสนำเข้ามา
3. นักลงทุนจากต่างประเทศมักมีบทบาทในกิจการประเภทบุกเบิก (Pioneer) คือกล้าเสี่ยงในกิจการที่นักธุรกิจในประเทศยังไม่กล้าทำ
4. การลงทุนในธุรกิจที่มีการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า จะมีส่วนช่วยประหยัดเงินตราที่ต้องสูญเสียไปจากการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็มีส่วนในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมากมายภายในประเทศขึ้นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การลงทุนในธุรกิจที่มีการผลิตเพื่อการส่งออก จะทำให้ประเทศเจ้าบ้านได้รับเงินตราต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น
6. แรงงานในท้องถิ่นจะได้รับการเรียนรู้วิธีการบริหารกิจการแบบใหม่ ๆ ตลอดจนมีโอกาสเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตทางด้านอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้ ขณะเดียวกันก็มีส่วนช่วยเพิ่มการจ้างงานขึ้นในประเทศอีกด้วย

บริษัทข้ามชาติเหล่านี้มีเป้าหมายในการประกอบกิจการที่ต้องการผลกำไร ขยายกิจการ และต้องการสร้างชื่อเสียงของบริษัทให้อยู่ในระดับสากลเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทข้ามชาติเหล่านี้ มีวิธีดำเนินการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นแตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมในการทำงานของตน การนำระบบการทำงานของประเทศหนึ่งไปใช้ในอีกประเทศหนึ่ง อาจนำมาซึ่งประสิทธิผลที่น่าพอใจ ถ้าวิธีการนั้นเป็นที่ยอมรับของพนักงานและสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น แต่ในทางกลับกันถ้านำระบบดังกล่าวไปใช้ โดยขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ ตามมาอีกด้วย อาทิ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เกิดการประท้วง มีการหยุดงานและเปลี่ยนงานบ่อย ๆ พนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งล้วนแต่เป็นสาเหตุซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์การทั้งสิ้น

ดังนั้นความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักลงทุนและผู้บริหารชาวต่างชาติ ที่ควรจะศึกษาวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ถ่องแท้เสียก่อนที่จะเข้าไปดำเนินกิจการ เพื่อให้ทราบว่าจะระบบการทำงานของตนเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในประเทสนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งบางครั้งบริษัทอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือระบบการทำงานบางอย่างให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น เพื่อที่บริษัทจะสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างราบรื่น และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารที่ดีเท่านั้น ที่จะช่วยให้การปรับเปลี่ยนนโยบายบรรลุผลสำเร็จ

ปัจจุบัน ในขณะที่หลาย ๆ ประเทศต่างพากันเร่งพัฒนาเศรษฐกิจของตนให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ โดยการสนับสนุนการอุตสาหกรรม และส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ เพื่อลดดุลการค้า และให้เกิดสภาวะคล่องตัวทางเศรษฐกิจ การเปิดให้บริษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุน ทำให้เกิดการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขยายอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความต้องการของแรงงานเพิ่มขึ้น เป็นการกระจายรายได้ของคนในประเทศ (GDP) ทำให้ผลผลิตต่อหัวของประชากรสูงขึ้น (GNP) ทั้งยังทำให้มีอุตสาหกรรมและการค้าภายในประเทศเพิ่มขึ้น นอกจากนี้บริษัทข้ามชาติที่เข้ามาลงทุน ยังได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาในประเทศ รวมทั้งวิชาการต่าง ๆ อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญแก่บุคลากรของชาติ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผลทำให้เกิดการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม คือทั้งในระดับบุคคล และในระดับสังคม

รัฐบาลของประเทศที่กำลังพัฒนาต่างพยายามส่งเสริมการลงทุน โดยให้ประเทศของตนมีเสถียรภาพทางการเมือง มีนโยบายทางเศรษฐกิจที่มั่นคง และสร้างบรรยากาศในการลงทุน (Investment Climate) ให้ดีขึ้น ให้เกิดความมั่นใจแก่ประเทศที่เข้ามาลงทุน โดยการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาลงทุนในด้านต่าง ๆ เช่น งดเว้นภาษีขาเข้าแก่วัตถุดิบและเครื่องจักร อุปกรณ์การผลิตต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในกิจการอุตสาหกรรมนั้น และงดเว้นภาษีเงินได้จากกำไรในระยะแรก เป็นต้น<sup>4</sup>

สำหรับประเทศไทยการลงทุน กว่าร้อยละ 60 เป็นการลงทุนจากต่างประเทศ และการลงทุนร่วมกันระหว่างนักลงทุนชาวไทยกับชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยกำลังเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจ ทุกรัฐบาลที่ผ่านมาจึงได้พยายามส่งเสริมการลงทุน พยายามชักจูงนักลงทุนจากต่างประเทศให้เข้ามาลงทุนภายในประเทศ โดยการให้สิทธิและประโยชน์ รวมทั้งหลักประกันต่าง ๆ เป็นสิ่งจูงใจแก่กิจการที่รัฐเห็นสำคัญ และจำเป็นแก่เศรษฐกิจของชาติ

ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของจำนวนโครงการและปริมาณเงินลงทุน ดังนี้<sup>5</sup>

ข้อมูลการลงทุน	2537	2538	เพิ่มขึ้น
จำนวนโครงการที่ต่างชาติร่วมทุน	689	709	3%
ปริมาณเงินลงทุน (ล้านบาท)	370,648.9	487,549	32%

<sup>4</sup> ศิริพร บุญญาบาล, "ธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business), " ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 51, ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ, หน่วยศึกษานิเทศก์, (2535) หน้า 79 - 91

<sup>5</sup> "สรุปรายงานการลงทุนจากต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2538, " กองการต่างประเทศ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, (ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. 2539)

และเนื่องจากประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับจากการลงทุนจากต่างประเทศที่ได้กล่าวมาในข้างต้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) กำหนดให้มีหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้การส่งเสริมโครงการลงทุนจากต่างประเทศตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อให้โครงการที่ได้รับการอนุมัติให้การส่งเสริมจะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ อาทิ ได้รับการยกเว้นภาษีบางส่วน ได้รับสิทธิในการครอบครองที่ดินเพื่อประกอบกิจการ ได้รับสิทธิในการนำเข้าและส่งออกวัสดุหรือสินค้า ได้รับสิทธิในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากต่างชาติมาในประเทศ ฯลฯ

ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนโครงการที่ได้รับการอนุมัติให้การส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้<sup>6</sup>

ข้อมูลการลงทุน	2537	2538	เพิ่มขึ้น
จำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติให้การส่งเสริม	507	615	21%
ปริมาณเงินลงทุน (ล้านบาท)	147,753.1	410,899.1	178%

สำหรับการลงทุนจากต่างประเทศของบริษัทข้ามชาติที่มีอยู่ภายในประเทศไทยนั้น ส่วนมากเป็นการลงทุนของบริษัทข้ามชาติจากประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา<sup>7</sup> ซึ่งจัดอยู่ในสองอันดับแรก ที่มีอัตราการลงทุนสูงที่สุด โดยการลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นมีสัดส่วนถึงร้อยละ 48 ของเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด มีโครงการที่ได้รับการอนุมัติให้การส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) 284 โครงการในปี พ.ศ. 2538 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2537 ร้อยละ 49 และมีปริมาณเงินลงทุน 196,613 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2538 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2537 ถึง 2 เท่า

ส่วนสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีการลงทุนในประเทศไทยเป็นอันดับสองรองลงมาคือ มีสัดส่วนร้อยละ 16 ของเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด โดยมีโครงการที่ได้รับการอนุมัติให้การส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) 59 โครงการในปี พ.ศ. 2538 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2537 ร้อย

<sup>6</sup> "สรุปรายงานการลงทุนจากต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2538, " กองการต่างประเทศ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, (ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. 2539)

<sup>7</sup> ศิริพร บัญญาบาล, "ธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business), ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 51, ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ, หน่วยศึกษานิเทศก์, (2535) หน้า 83

ละ 5<sup>1</sup> และมีปริมาณเงินลงทุน 196,613 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2538 เพิ่มขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2537 ร้อยละ 95

นอกจากญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา จะเป็นชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก มีผลทำให้เกิดการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องแล้ว ประเทศทั้งสองยังจัดว่าเป็นผู้นำทางธุรกิจหลายประเภท ทั้งยังประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจข้ามชาติในอีกหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก จึงทำให้สันนิษฐานว่า ทั้งสองประเทศน่าจะมียุทธศาสตร์การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพ จึงได้สามารถขยายกิจการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและประสบผลสำเร็จในธุรกิจต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะ เป็นในประเทศไทย หรือในประเทศอื่น ๆ อีกหลายประเทศทั่วโลก

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าทั้งสองประเทศมีหลาย ๆ สิ่ง ที่แตกต่างกันอย่างมาก ไม่ว่าจะ เป็นภูมิประเทศที่อยู่ห่างกันคนละซีกโลก การมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต รวมทั้งแนวความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ทำให้เชื่อว่าทั้งสองประเทศจะมีวิธีการทำงาน และมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากนี้ เฮอริเบิร์ท ชิลเลอร์ (แปลโดย ดร. อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์) ได้กล่าวว่า "ทุกวันนี้ บริษัทข้ามชาติคือผู้จัดการระบบเศรษฐกิจโลก ชาวสารและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในระบบบริหาร และควบคุมของบริษัทเหล่านี้ การสื่อสารนั้นไม่ได้มีความหมายเพียงข่าวสารหรือข้อความ และวงจรของการสื่อสารเท่านั้น มันยังกำหนดความเป็นจริงทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการจัดระบบการทำงาน ลักษณะของเทคโนโลยี หลักสูตรของระบบการศึกษาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งการใช้เวลาว่าง ทั้งหมดนี้คือพื้นฐานทางสังคมในการดำเนินชีวิต การสื่อสารเป็นมาตรการวัดประสิทธิภาพในกระบวนการควบคุมทางสังคม ซึ่งเพิ่งจะเริ่มมีการยอมรับ และมีผู้เข้าใจมากขึ้น"<sup>8</sup>

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา และเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทข้ามชาติ ของทั้งสองประเทศที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย ว่าจะมีลักษณะที่เหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานไทยภายใต้รูปแบบการสื่อสารดังกล่าว ว่ามีมากน้อยเพียงใด องค์การมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้กลมกลืนเพื่อลดช่องว่างในการทำงานกับคนไทยหรือไม่ และเพื่อศึกษาว่าองค์การดังกล่าว สามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

<sup>8</sup> ดร. อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, "การสื่อสารและการครอบงำทางวัฒนธรรม," แปลจาก Herbert I. Schiller, "Communication and Cultural Domination," สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พ.ศ. 2533, หน้า 4.

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทย ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกัน

### ปัญหาว่า

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทยมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย ที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันในประเทศไทยหรือไม่
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันในประเทศไทยหรือไม่
4. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### สมมติฐานในการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน
2. ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน
3. บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน ที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การที่แตกต่างกัน
4. พนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน



## **ขอบเขตในการวิจัย**

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเปรียบเทียบเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น
2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานไทยระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน ซึ่งรับนโยบายการบริหารและการสื่อสารของบริษัทอย่างชัดเจน

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. การทราบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน ซึ่งจัดว่าเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั่วโลก สามารถนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างความสำเร็จและใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป
2. การทราบถึงระดับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทย ภายใต้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่าง สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ ช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งป้องกันและลดความขัดแย้ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ทำงานในบริษัทข้ามชาติจะได้มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติ เพื่อจะได้ปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทต่างชาติ

## **นิยามคำศัพท์**

### **รูปแบบ**

หมายถึง พฤติกรรมการประพฤติปฏิบัติที่กระทำซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นลักษณะที่ชัดเจนแน่นอน มีแนวโน้มที่สามารถทำนายได้

### **การสื่อสาร**

หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข่าวสารร่วมกัน มีการรับรู้ได้ตอบอันเป็นผลจากทัศนคติ ทักษะ ความรู้ และความสนใจ ของทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร เป็นการกระทำหรือกระบวนการถ่ายทอดภายใต้สภาพแวดล้อมนั้น ๆ

### องค์กร

หมายถึง หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นระบบอย่างครบถ้วนบริบูรณ์ มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา มีลักษณะเป็นระบบเปิดเสรีซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กร

### รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

หมายถึง ลักษณะและโครงสร้าง ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา วิธีการถ่ายทอดข่าวสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสั่งงานโดยใช้วาจาหรือใช้ลายลักษณ์อักษร ความเข้มงวดเกี่ยวกับเวลาทำงานและการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร โอกาสในการได้แสดงความคิดเห็น การประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร

### บริษัทข้ามชาติ (Multinational Company)

หมายถึง บริษัทขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการในประเทศต่าง ๆ หลายแห่ง มีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศหนึ่งและเป็นผู้กำหนดนโยบาย กระบวนการบริหารต่าง ๆ ในกิจการที่บริษัทนั้นเข้าไปลงทุนยังประเทศอื่น ๆ

### บริษัทญี่ปุ่น

หมายถึง บริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

### บริษัทอเมริกัน

หมายถึง บริษัทอเมริกันที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา และรับนโยบายการจัดการและการบริหารกิจการโดยตรงจากบริษัทแม่

### **พนักงานไทย (Local Staff)**

หมายถึง พนักงานคนไทยทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร ที่ทำงานอยู่ภายในสำนักงานของบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นผู้ที่มีการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาที่เป็นชาวต่างชาติ และรับนโยบายการบริหารและการสื่อสารของบริษัทอย่างชัดเจน

### **ความพึงพอใจในการสื่อสาร**

หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานไทยที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ ไปในทางบวก คือช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวนโยบายและเป้าหมายของบริษัท ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของบริษัทต่อพนักงาน ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับผลกำไรและภาวะการเงินของบริษัท วิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารภายในบริษัท ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับความก้าวหน้าของพนักงาน ปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากบริษัทเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของบริษัท

### **ความพึงพอใจในการทำงาน**

หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานไทยที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ ไปในทางบวก คือระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงานในสถานที่พนักงานรับผิดชอบ ความภาคภูมิใจในองค์การ ความก้าวหน้าของงานที่ทำ กิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงานภายในบริษัท ความคล่องตัวของระบบการทำงาน ความเป็นธรรมของนโยบายต่าง ๆ ในบริษัท โอกาสในการได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจากบริษัท และสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย