

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

ปัจจุบัน การสื่อสารมีบทบาทและมีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร เป็นอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงานทุกคนที่อยู่ภายในองค์กร ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร หรือบุคคลทั่วไป ดังนั้น องค์กรธุรกิจที่มีระบบการสื่อสารที่ดี และมีคุณภาพ จะทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจเป้าหมายขององค์กรตรงกัน ทำให้การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องทำการแข่งขัน และต่อสู้เพื่อความอยู่รอดขององค์กร จะต้องให้ความสำคัญแก่การมีระบบการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และช่วยลดความขัดแย้ง อันจะนำไปสู่การต่อต้าน และความแตกแยก ซึ่งล้วนแต่จะส่งผลเสียต่อองค์กรโดยรวมทั้งสิ้น

การสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ดังเช่นที่ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (ตะวัน สาดแสง), 2548 ได้กล่าวถึงว่า การสื่อสารยังบ่งบอกถึงประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น เนื้อหาสาระ และปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เป็นอุปสรรค จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจทั้งในส่วนของเนื้อหาสาระ และกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งพนักงานก็ต้องเข้าใจด้วย เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจจะมีผลโดยตรงต่อการเสริมสร้างให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ กล่าวคือ อย่างน้อยพนักงานจะได้ไม่ตกเป็นเครื่องมือของผู้ปล่อยข่าวลือ หรือผู้ส่งข้อมูลข่าวสารที่มีวาระซ่อนเร้น การสื่อสารที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางของการทำงานหรือเป็นห่วงโซ่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ฝ่ายงาน ส่วนงาน ระหว่างหน้าที่งาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือความรวดเร็วในการตัดสินใจที่ถูกต้อง ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการไร้ประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น การผลิตสินค้ามากเกินไป ความต้องการของตลาด เนื่องจากไม่มีข้อมูลการตลาด หรือมีข้อมูลแต่ไม่ครบถ้วน หรือผลิตสินค้าแล้วขายไม่ได้ต้องเก็บไว้รอขาย ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และดูแลรักษา หรือองค์กรแต่งตั้งผู้บริหารโดยไม่มีข้อมูลประวัติที่ครบถ้วน ถูกต้องทั้งในแง่ของความรู้ ความสามารถ ทักษะทางการ

บริหาร พหุกิจกรร และสภาพจิตใจ ทำให้นำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้งตามมา องค์กรต้องเสียเวลาในการ แก้ไขปัญหาเรื่องคน แทนที่จะเอาเวลาไปใช้ในการพัฒนา และคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับองค์กร

สำหรับรูปแบบของการสื่อสารนั้น ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และมีความ ทันสมัยมาก เนื่องมาจากความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งของวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็น การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลข่าวสารทาง Internet และ Intranet การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงกลับกลายเป็นว่า ยิ่งการ สื่อสารมีการพัฒนาไปมากเพียงใด คุณภาพของการสื่อสารที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน หรือ สอดคล้องกันจนถึงขั้นนำไปปฏิบัติให้เป็นผลได้อย่างมีประสิทธิภาพกลับลดน้อยลง ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะทุกฝ่ายมีความพยายามที่จะสื่อสารซึ่งกันและกันมากขึ้น แต่ขาดความพยายามที่จะทำความเข้าใจ ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสารให้ชัดเจน

กระบวนการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้นจากบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้สื่อสาร และฝ่าย ผู้รับการสื่อสาร ดังนั้น คุณภาพ และประสิทธิภาพของการสื่อสาร จึงมิได้ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารของผู้ สื่อสาร ไปสู่ผู้รับการสื่อสารเพียงฝ่ายเดียว หากแต่ต้องขึ้นกับผู้รับการสื่อสารด้วยว่า มีความเข้าใจใน เรื่องที่สื่อสารตรงกันกับที่ได้มีการสื่อสารมาหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ นั้น จะต้องใช้กระบวนการที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารเป็นอย่างมาก เพราะถ้าผู้บริหาร และ พนักงานภายในองค์กรธุรกิจนั้น ๆ ไม่สามารถทำให้การสื่อสารภายในหน่วยงานขององค์กรธุรกิจ เป็นไปด้วยความเข้าใจที่สอดคล้องต้องกันแล้ว ย่อมจะไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ได้ และหากภายในองค์กรธุรกิจยังไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจตรงกันได้ คงเป็นการยากที่จะสื่อสารให้ องค์กรภายนอกเข้าใจการดำเนินธุรกิจขององค์กรตนเองได้อย่างถ่องแท้ ซึ่งผลจากการสื่อสารที่ไม่มี ประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงถึงขั้นทำให้เกิดความเสียหายต่อการประกอบธุรกิจได้ ถ้า สื่อสารแล้วมีความเข้าใจกันคนละทิศคนละทาง และต่างฝ่ายต่างนำไปปฏิบัติอย่างไม่สอดคล้องกัน ทำ ให้ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจได้รับผลกระทบไปด้วยเช่นกัน

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ และผลสัมฤทธิ์ของการมีระบบ การสื่อสารที่ดี ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญ ประโยชน์ และความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาวิจัยเพื่อหา แนวทางและวิธีการในการพัฒนา หรือ ปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการเสริมสร้างทักษะในการสื่อสารให้กับบุคลากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์ สูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรธุรกิจด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจให้สามารถนำไปพัฒนา หรือ ปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง

ปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบและกระบวนการสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้สื่อสาร ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลขององค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารใน 7 ด้าน อันได้แก่ 1.ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร 2.ด้านคุณภาพของข้อมูล 3.ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร 4.ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร 5.ด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ถูกคัดแปลง 6.ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร 7.ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้้องค์กรธุรกิจสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรธุรกิจให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารให้แก่บุคลากรขององค์กรธุรกิจกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง