

ชื่อปัญหาพิเศษ	ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์พนักงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ สำนักงานใหญ่ รามอินทรา กรุงเทพฯ สำนักงานอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานจังหวัดลำพูน จากผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 3 แห่ง สื่อสารด้วย e-mail เป็นหลัก รองลงมา คือ ทางวาจา โทรศัพท์ และ vos (ติดต่อกับต่างประเทศ) และใช้ช่องทางอื่น ๆ เช่น หนังสือเวียน การประชุม ป้ายประกาศ และใช้บันทึกเล็กเป็นบางโอกาส สำหรับปัญหาด้านการรับรู้ข้อมูลของพนักงานทั้ง 3 แห่ง พบว่า พนักงานสำนักงานกรุงเทพฯ รับรู้ข้อมูลได้เร็วและทั่วถึงมากที่สุด รองลงมาคือสำนักงานสาขาจังหวัดลำพูน และสำนักงานอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ แต่ช่วงเวลารับรู้ข้อมูลจะแตกต่างกัน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานบางอย่างล่าช้าในส่วนของความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้รับ ยังมีความคลาดเคลื่อนอยู่แต่น้อย หากสื่อสารด้วยวาจาและรับรู้ถึงบุคคลที่สาม และสาขาอำเภอวังน้อย จะประสบปัญหาด้านนี้มาก ด้านความเข้าใจในสาระสำคัญของข่าวสาร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้ง 3 สาขา เข้าใจในสาระสำคัญตรงกัน แต่มีบางครั้งจะผิดพลาด ทั้งนี้เนื่องมาจากการสื่อสารที่หลากหลาย และการใช้สื่อภายในองค์กรด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานบางคนไม่มีความชำนาญ ในขณะที่เดียวกันพนักงานระดับหัวหน้าต้องการให้มีการประชุมกันบ่อยครั้งขึ้น ทั้งสำนักงานในกรุงเทพฯ และสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด เพื่อจะได้ทราบข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานให้เร็วขึ้น และมีพนักงานอีกบางส่วนต้องการให้จัดสัมมนาออกสถานที่ ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ สำหรับปัญหาด้านเครื่องมือก็คือ โทรศัพท์ภายในจะชำรุดบ่อย ยานพาหนะอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมจะใช้งาน ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เห็นสมควรจัดสัมมนากระบวนการสื่อสารด้วย e-mail จัดให้มีการประชุมทั้งระดับผู้บริหาร ผู้จัดการสาขาและ ผู้ปฏิบัติการให้บ่อยขึ้น