

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ บุคคลใช้การสื่อสารในการดำเนินชีวิตประจำวัน และใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อที่จะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ หรือนำข้อมูลข่าวสารนั้นมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตของแต่ละคน

องค์กรต่าง ๆ ก็เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงาน การสื่อสารภายในองค์กรยิ่งมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรรวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ความคิดเห็น ให้กับบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กรเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของเป้าหมาย พันธกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ นอกจากนี้ การสื่อสารยังจะช่วยเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กร อันจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

แม้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรจะมีความสำคัญและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นก็ตาม แต่ในหลาย ๆ องค์กรก็ยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้มีการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร จึงทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั่นเอง

บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2522 เพื่อดำเนินธุรกิจโรงสกัดน้ำมันปาล์ม ซึ่งถือเป็นบริษัทแรกของธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในประเทศไทย ที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะครบวงจร ตั้งแต่การทำสวนปาล์ม โรงสกัดน้ำมันปาล์มดิบ โรงกลั่นน้ำมันปาล์มบริสุทธิ์ ไปจนถึงการผลิต ผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มประเภทต่าง ๆ ที่ได้คุณภาพมาตรฐานออกสู่ตลาดอุตสาหกรรมต่อเนื่องต่าง ๆ รวมทั้งตลาดผู้บริโภคทั่วไป ทั้งในรูปของน้ำมันพืชบรรจุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ อาทิ บรรจุงู ขวด ปีบ รวมถึงบรรจุถัง 200 ลิตร (บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน), 2551)

สำหรับรูปแบบการบริหารงานของ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน บริษัทฯ มีสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

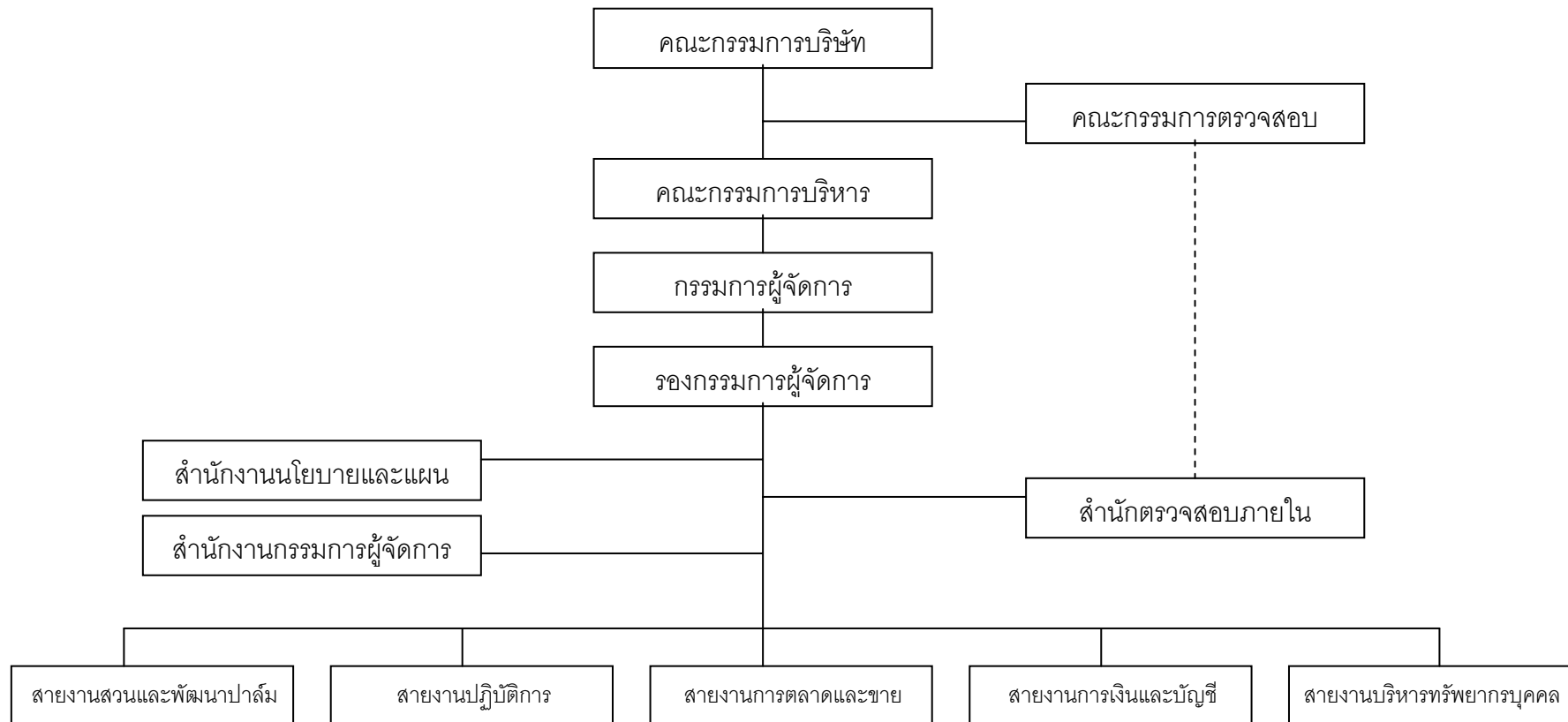
1. สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ตำบลสลูย อำเภอกาบัง จังหวัดชุมพร
2. สำนักงานกรุงเทพ ตั้งอยู่ที่อาคารลุมพินีทาวเวอร์ เขตสาทร กรุงเทพฯ
3. สวนปะทิว ตั้งอยู่ที่ตำบลไชยราช อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
4. สวนห้วยสัก ตั้งอยู่ที่ตำบลทรายทอง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. สวนเขาไชยราช ตั้งอยู่ที่ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
6. สวนบางสน ตั้งอยู่ที่ตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
7. สวนคลองวังช้าง ตั้งอยู่ที่ตำบลชุมโค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
8. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาปาล์มตั้งอยู่ที่ อำเภอกาบัง จังหวัดชุมพร

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้แบ่งโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งแยกการบริหารงานตาม ลักษณะงานออกเป็นสายงานต่าง ๆ ทั้งสิ้น 5 สายงาน ดังต่อไปนี้

1. สายงานสวนและพัฒนาปาล์ม
2. สายงานปฏิบัติการ
3. สายงานการตลาดและขาย
4. สายงานการเงินและบัญชี
5. สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาพที่ 1.1

แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)



จากธุรกรรมขององค์กรและโครงสร้างองค์กรที่แยกตามสายงานต่าง ๆ จะพบว่า บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีรูปแบบการดำเนินงานที่หลากหลาย รวมทั้งตลอดหลายปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการขยายธุรกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้องค์กรได้มีการขยายโครงสร้างที่ซับซ้อนมากขึ้น และทำให้มีจำนวนพนักงานในองค์กรมากขึ้นตามอัตราการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งจากข้อมูลของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2552 พบว่า มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 941 คน ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะช่วยให้การดำเนินงานซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างราบรื่น ภายใต้ระบบโครงสร้างที่ซับซ้อน ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่า บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) มีวิธีการและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร พนักงานในองค์กรมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ยังต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ว่ามีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้ในการพิจารณาและปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ปัญหานำในการศึกษา

1. รูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)เป็นอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานในการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน

ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และระยะเวลาในการศึกษาอยู่ระหว่างเดือนธันวาคม 2552 ถึง มกราคม 2553 เท่านั้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

องค์กร หมายถึง บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) ที่มีหน่วยงานซึ่งประกอบไปด้วย สายงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สายงานสวนและพัฒนาปาล์ม
2. สายงานปฏิบัติการ
3. สายงานการตลาดและขาย
4. สายงานการเงินและบัญชี
5. สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง วิธีการในการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลข่าวสารขององค์กร โดยมีลักษณะทิศทางการสื่อสารทั้งการสื่อสารจากบนสู่ล่าง การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบไขว้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ และระดับการศึกษา

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลข่าวสาร เนื้อหา เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัท ที่สื่อสารกันภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย ภารกิจ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมาตรฐาน ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ ข้อมูลองค์กร ข้อมูลสินค้า และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง สื่อต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายใน องค์กร ได้แก่ การสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การประชุม/วิดีโอ Conference บันทึกร/ หนังสือเวียน เสียงตามสาย อินทราเน็ต/ อินเทอร์เน็ต/ อีเมล Outlook โทรศัพท์/แฟกซ์ บอร์ด ประกาศ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท

ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ความบ่อยครั้งในการรับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
2. เพื่อทราบถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในองค์กร
3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร
4. เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางการในพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบการสื่อสารให้มีความเหมาะสม