

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

องค์การ เป็นกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์ และพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีลักษณะการเข้าใจ จุดหมายเดียวกันนี้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอเพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใหญ่หรือเล็ก ซึ่งการสื่อสารจะได้ผลก็ต่อเมื่อคนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารดี ปัญหาใหญ่ของการปฏิบัติงานในองค์การทุกวันนี้ ก็คือ การขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาคิดเอาเองว่าเขาสามารถสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาให้เข้าใจได้ดีแล้ว เขาคิดว่าเขาใช้คำพูดตรงกับที่เขาต้องการ และคำที่ใช้หมายความอย่างที่เขาคิด หัวหน้างานบางคนเมื่อจะสั่งงานก็เขียนคำสั่งออกไป การเลือกใช้คำในคำสั่งก็ไม่ได้พิจารณาให้ถ่องแท้ว่าเป็นคำที่ตรงกับ ความหมายเดียวกันกับของเขาเองและของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ ในทำนองเดียวกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจเข้าใจเรื่องที่หัวหน้าสั่งการตามความหมายของคำที่เขารับรู้ ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงกับ ความหมายของหัวหน้า เมื่อสมาชิกขององค์การไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการ สื่อความงานขององค์การก็ไม่อาจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (กริช สืบสนธิ์, 2525)

ในการบริหารองค์การ การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิด ซึ่งกันและกันได้ และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานของ องค์การ การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์การหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์การ การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์การอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสาร ติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมทั้ง การติดต่อกับองค์การอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อย การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงาน และการ สร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคล อาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรม ทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น (เสนาะ ดิยาวรรค์, 2538)

บทบาทของการสื่อสารในการบริหารองค์การดังที่กล่าวมา การสื่อสารจึงถือเป็น ศูนย์กลางของการจัดการด้านต่าง ๆ ภายในองค์การ ทั้งองค์การขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ และสำคัญต่อทุกกลุ่มธุรกิจ ทุกช่วงเวลา แม้ว่าในอดีต หลายองค์การจะไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก หรือให้ความสำคัญน้อย แต่ก็ได้มีการพัฒนาการจัดการทางการสื่อสารเรื่อยมา จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ของศตวรรษที่ 20 มีการรวมระบบการเมือง สังคม วัฒนธรรม และ เศรษฐกิจของโลกเข้าไว้ด้วยกัน มีการแข่งขันทางการเมืองและการค้าอย่างไร้พรมแดน ทุกกลุ่มธุรกิจจึงหันมาให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์การอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

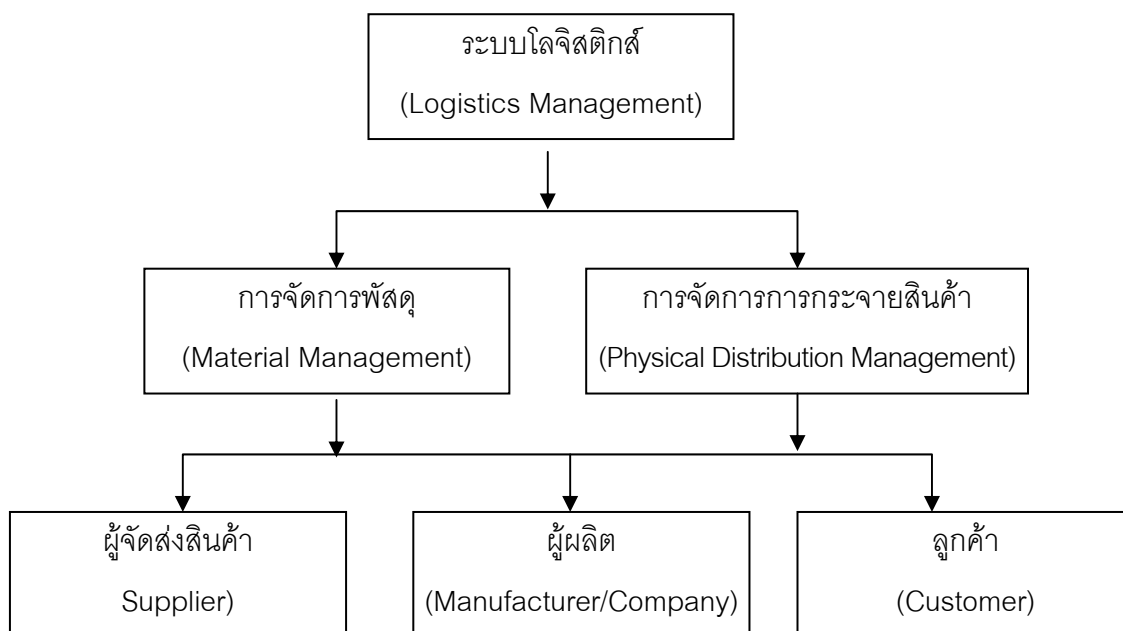
ปัจจุบัน การเปิดเสรีทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ ทำให้บริษัทข้ามชาติที่มีทั้งเงินทุนมากกว่า เทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า และเทคนิคการบริหารจัดการที่ดีกว่าหลั่งเข้ามาดำเนินธุรกิจ ในประเทศไทยช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา บทบาทการจัดการโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับทั่วไปว่า มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง องค์การธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จึงต้องมีวิธีทบทวนและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์การอย่างเป็นระบบ

โลจิสติกส์ คือ การออกแบบและการจัดการระบบการควบคุมการเคลื่อนย้าย หรือ การไหลของสินค้าและข้อมูลจากต้นทางมายังบริษัท ที่บริษัท และออกจากบริษัทไปยังลูกค้า หรือ อาจกล่าวได้ว่าจากต้นทางไปยังปลายทาง จนถึงผู้บริโภค โดยมีการประสานงานแต่ละขั้นตอน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการครอบคลุมกิจกรรมและกระบวนการเคลื่อนย้าย สินค้าทั้งหมดทุกระดับและขั้นตอนการปฏิบัติการโดยวิธีการเชิงระบบ ทั้งนี้การนำเอาสินค้าไป ณ สถานที่ที่ต้องการนี้จำเป็นต้องมีการบูรณาการด้านข้อมูลข่าวสาร การขนส่ง การเคลื่อนย้ายพัสดุ สินค้าคงคลัง คลังสินค้า การบรรจุหีบห่อ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประสานกัน ในอันที่จะให้สินค้าหรือ วัตถุดิบ ตั้งแต่การจัดหา การเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลัง มีต้นทุนและระดับการให้บริการที่เหมาะสม (ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2551, น. 17-21)

การจัดการโลจิสติกส์จึงต้องอาศัยองค์ความรู้ทางการสื่อสารเข้าไปเป็นเครื่องมือ และตัวเชื่อมให้กระบวนการทำงานในทุกขั้นตอนของการจัดการโลจิสติกส์ มีประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพตามความหมายดังกล่าว ซึ่งข้อมูลข่าวสาร และการขนส่ง ต้องมีบูรณาการต่อกัน โดยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์ ปรากฏดัง ภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1

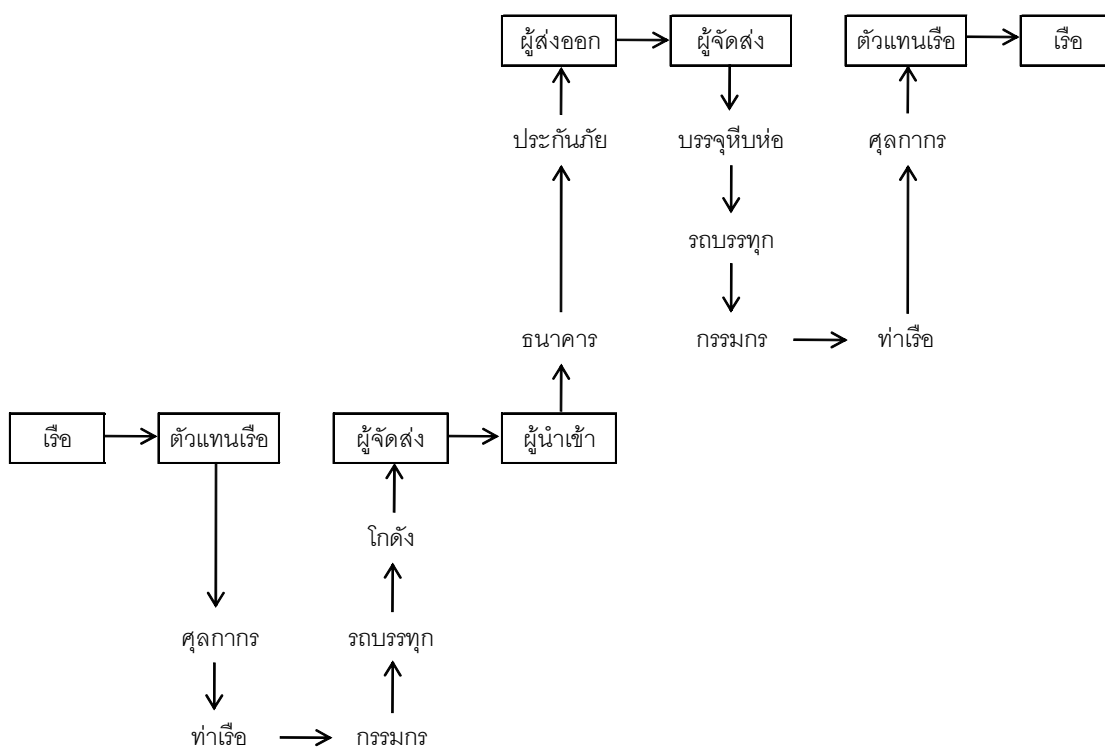
ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์



ที่มา: การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (น. 31), โดย ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2551, กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ธุรกิจขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการโลจิสติกส์ ในฐานะของผู้จัดส่งสินค้า บริบทขององค์การของผู้ศึกษาจัดอยู่ในประเภทการขนส่งทางน้ำหรือพาณิชยนาวี ที่ใช้เรือเป็น เครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน มีจุดเด่นคือ การขนส่งได้ปริมาณมากและต้นทุนที่ต่ำกว่าเมื่อ เทียบกับการขนส่งประเภทอื่น เช่น การขนส่งทางอากาศ หรือการขนส่งทางบก เป็นต้น แต่ก็มี ความเสี่ยงรอบด้านในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะทางธรรมชาติที่ประเมินทิศทางได้ ยาก (Act of God) เช่น ฟ้า ฝน ลมพายุ เป็นต้น รวมไปถึงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบนเรือ ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานบนเรือ ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเรือ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด ระหว่างสำนักงานจัดการและ กองเรือ ที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกันอยู่ตลอดเวลา วงจรในการดำเนินธุรกิจพาณิชยนาวี สามารถแสดงได้ด้วยผังแสดงการขนส่งสินค้าทางเรือ ดังภาพที่ 1.2

ภาพที่ 1.2
ผังแสดงการขนส่งสินค้าทางเรือ



ที่มา: ธุรกิจพาณิชย์นาวี (น. 33), โดย กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ, 2541, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันพาณิชย์นาวี

กระบวนการจัดการขนส่งตามภาพที่ 1.2 แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานต่อเนื่องกันของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบของการขนส่งในระบบการจัดการโลจิสติกส์ ในฐานะของบริษัทเรือ จึงต้องมีระบบการจัดการด้านต่าง ๆ ตามมาตรฐานขององค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization - IMO) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการด้านความปลอดภัยสากล เป็นไปเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และเพื่อการป้องกันมลภาวะสิ่งแวดล้อม รวมเรียกว่า ISM Code (International Safety Management Code) เป็นข้อกำหนดที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องจัดทำเป็นระบบเอกสารเรียกว่า ระบบบริหารจัดการความปลอดภัย (Safety Management System - SMS) โดยหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ตามแนวทางของคู่มือคำแนะนำการบริหารกองเรือและการประเมินตนเอง (TMSA-Tanker Management System Assessment) ของ OCIMF (สภาบริษัทน้ำมันที่

ทำการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศ: Oil Companies International Marine Forum) ในภาคที่ 2 ส่วนประกอบที่ 1 การติดต่อสื่อสาร กำหนดให้ผู้ขนส่งต้องมีการจัดการสื่อสาร ระหว่างหน่วยการจัดการบนบก กับกองเรือ และรวมด้วยการจัดการสื่อสารในระบบการจัดการที่มีคุณภาพ ให้ใช้ภายในบริษัทอย่างทั่วถึง (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก ข) ทั้งนี้ถือเป็นกฎหมายบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นจึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งที่ธุรกิจขนส่งทางน้ำ จะต้องศึกษาการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากการจัดการตามมาตรฐานของความปลอดภัยดังกล่าวแล้ว ยังมีระบบการจัดการคุณภาพอีกประเภทหนึ่ง ที่องค์กรที่มีขนาดใหญ่มากขึ้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้เข้าสู่ระบบมากขึ้นด้วย เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามกระบวนการที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาระบบการทำงานจึงกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ระบบ ISO 9000 ถือได้ว่าเป็นระบบหนึ่งที่มีชื่อเสียงและให้การยอมรับ อันเป็นเครื่องหมายที่จะยืนยันถึงคุณภาพขององค์กร โดยแนวคิดสำคัญของ ISO 9000 คือ การจัดวางระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่จะสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารอย่างชัดเจน หากองค์กรสามารถที่จะดำเนินการจนกระทั่งผ่านการรับรองคุณภาพไปแล้ว และสามารถที่จะรักษาคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดได้ จะเกิดผลดีทั้งต่อองค์กร เช่น เกิดการยอมรับในคุณภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น และประโยชน์ต่อพนักงาน เช่น พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานจะร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น เป็นต้น (พัฒน์จิ โกฎจนาท, 2545, น. 4-5)

แนวทางในการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพนี้ ผู้ตรวจสอบระบบ (Auditor) จะมีแบบแผนในการตรวจสอบอย่างเป็นสากล ตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2000 แบ่งเป็นหมวดหมู่ซึ่งในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การสื่อสารมีความเกี่ยวข้องอยู่ใน หมวดข้อ 5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility) ได้แก่ ข้อ 5.5 อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องมั่นใจได้ว่า องค์กรมีการกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในที่เหมาะสม อย่างไร (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก ค) และการสื่อสารเหล่านี้มีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ จะเห็นได้ว่ามาตรฐานการบริหารจัดการนี้ ถือเป็นสิ่งบ่งชี้ให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) เป็นตัวชี้วัดประการสำคัญหนึ่งในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO สำหรับองค์กร เพื่อให้งานจากทุกฝ่ายในองค์กรประสานสอดคล้องกันเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ทั้งต่อองค์กร เช่น มีภาพลักษณ์ดี ต้นทุนการดำเนินการที่ต่ำลง เป็นต้น รวมถึงประโยชน์ต่อพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มากขึ้น มีจิตสำนึกด้านคุณภาพที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น

บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด เป็นองค์การธุรกิจเรือขนส่งทางน้ำแห่งหนึ่ง ซึ่งกำลังมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยเน้นการสร้างการติดต่อสื่อสารภายในอย่างเป็นระบบ ปัจจุบันดำเนินธุรกิจเรือขนส่งน้ำมัน ยางมะตอย และสารเคมี ทั้งภายในประเทศ และภาคพื้นเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ แบ่งเป็นพนักงานส่วนสำนักงานจัดการ จำนวน 26 คน พนักงานส่วนซ่อมบำรุง จำนวน 13 คน และพนักงานส่วนกองเรือ จำนวน 143 คน รวมทั้งสิ้น 182 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553) ปัจจุบันบริษัท รับขนส่งให้กับลูกค้าหลักหลายราย อาทิ กลุ่มธุรกิจน้ำมันเชลล์ ปตท. ไอซีพีเคมิคอลส์ เป็นต้น

โครงสร้างองค์การ (Organization Structure)

บริษัท มีโครงสร้างการบริหารงานแบบโครงสร้างหน้าที่ (Functional Structure) แบ่งงานในรูปแบบของฝ่ายงานต่าง ๆ (ตามภาพที่ 1.3) โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้บริหารสูงสุด มีการถ่ายทอดนโยบาย และคำสั่งต่าง ๆ ผ่านลำดับชั้นการบังคับบัญชา ตามรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานปัญหาที่พบในการทำงาน และการเสนอความคิดเห็นส่วนบุคคล จากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารแบบแนวนอน ได้แก่ การสื่อสารของพนักงานในระดับเดียวกัน ที่อยู่ในฝ่ายเดียวกันหรือต่างฝ่าย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในบริษัท มีหลายวิธี ได้แก่ จดหมายเวียน คำสั่ง ประกาศ อีเมลของบริษัท โทรศัพท์ภายใน เป็นต้น

1. ส่วนสำนักงานจัดการ เป็นส่วนของพนักงานที่ทำงานสนับสนุนผู้ปฏิบัติการเรือ (Back Office) ดำเนินงานบริหาร ติดต่อประสานงานธุรกิจ และเอกสาร ประกอบไปด้วยฝ่ายบริหารระดับสูง ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายบริหารความปลอดภัย พนักงานทุกคนทำงานอยู่ในสำนักงานร่วมกัน

2. ฝ่ายบริหารระดับสูง (Top Management) คือ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป มีหน้าที่กำหนดและดำเนินแผนงานธุรกิจไปตามนโยบายบริษัท ที่ได้กำหนดไว้ ให้ได้ตามเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์การ รวมถึงกำหนดนโยบายคุณภาพ เป้าหมายคุณภาพ ทบทวนผลการดำเนินงานของบริษัท สม่ำเสมอ

3. ฝ่ายบริหารระบบความปลอดภัย (Safety Management) มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบในการนำระบบการบริหารเพื่อความปลอดภัย (SMS) ไปใช้ในกองเรือ และระบบคุณภาพ ISO มาใช้ในสำนักงาน ให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนการทำงานที่ได้รับไว้ในระบบการบริหารความปลอดภัย รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารความปลอดภัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยมี Designated Person (DP) หรือผู้บริหารระบบความปลอดภัย เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Financial Management) รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการจัดทำบัญชี รายงาน งบการเงิน เอกสารหลักฐานของฝ่ายบัญชีและการเงิน ให้เป็นไปตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป และกฎหมายภาษีอากรทุกประเภท มีผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

5. ฝ่ายบุคคล (Human Resources Management) รับผิดชอบการวางแผนงาน และกำหนดทิศทางในการบริหารบุคลากรทั้งในส่วนของสำนักงานจัดการ ส่วนซ่อมบำรุง และกองเรือ ซึ่งครอบคลุมถึงการสรรหาว่าจ้าง การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายประจำปี ของฝ่ายบุคคลทั้งหมด เพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรด้วยบุคลากร มีผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

6. ฝ่ายการตลาด (Marketing Management) เป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการในการหาตลาดให้กับบริษัท ดำเนินการรับงานจ้างต่าง ๆ วางแผนโปรแกรมเรือให้กับเรือทุกลำของบริษัท รวมถึงการดำเนินงานเอกสาร พิธีการศุลกากรต่าง ๆ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าขาเข้า และขาออก รวมถึงพิธีการที่เกี่ยวกับนำร่องทุกประเภท มีผู้จัดการฝ่ายการตลาดเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

7. ฝ่ายเทคนิค (Technical Management) รับผิดชอบการวางแผนงาน และกำหนดทิศทางในการบริหารการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาจัดการกองเรือ ควบคุมการทำงานของแผนกซ่อมบำรุง และงานแผนกห้องเครื่องเรือ รวมทั้ง ทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายประจำปีของฝ่ายเทคนิค เพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาศักยภาพในการแข่งขัน และมั่นใจได้ว่าเรือของบริษัท มีสภาพสมบูรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีผู้จัดการฝ่ายเทคนิคเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

8. ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing Management) รับผิดชอบงานด้านการจัดซื้อสินค้า อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ตามใบเบิกของแต่ละฝ่าย รวมถึงตรวจสอบสินค้าให้มีคุณลักษณะที่ถูกต้อง ราคาเหมาะสม ติดตามการสั่งซื้อให้ได้สินค้า/บริการ ตามเวลาที่กำหนด มีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

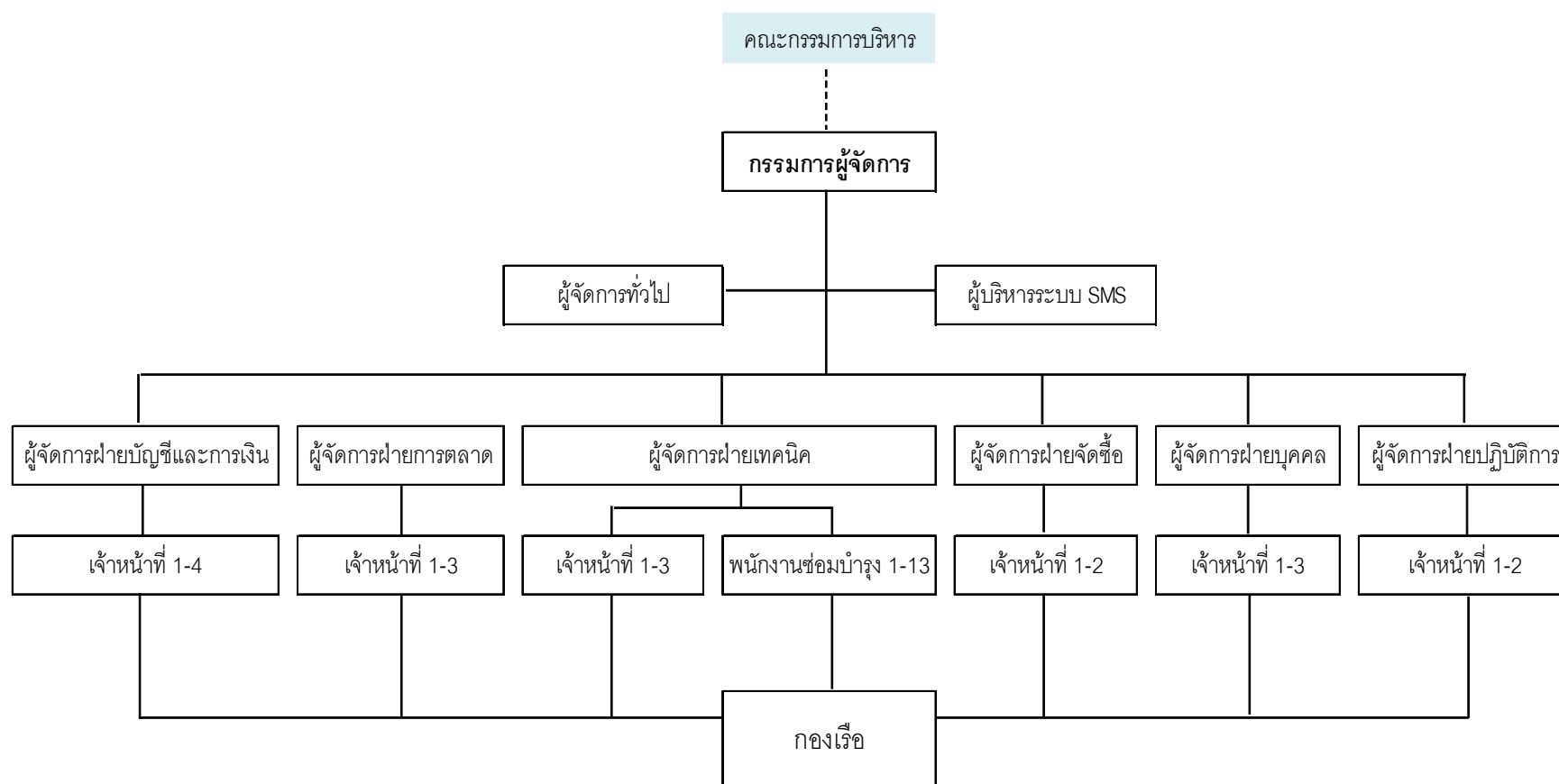
9. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Management) ควบคุมดูแลแผนกปากเรือ สินค้าดูแลระบบการเดินเรือ อุปกรณ์การทำงานของแผนกปากเรือ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเรือของบริษัท มีสภาพสมบูรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด

10. ส่วนซ่อมบำรุง อยู่ภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิค มีสถานที่ทำงานแยกออกจากสำนักงาน ดูแลรับผิดชอบการซ่อมบำรุง เครื่องจักร อะไหล่ ชิ้นส่วน และส่วนประกอบต่าง ๆ ของตัวเรือ เช่น การเชื่อม บัดกรี การเก็บรักษาชิ้นส่วนอุปกรณ์ งานซ่อมทำต่าง ๆ เป็นต้น

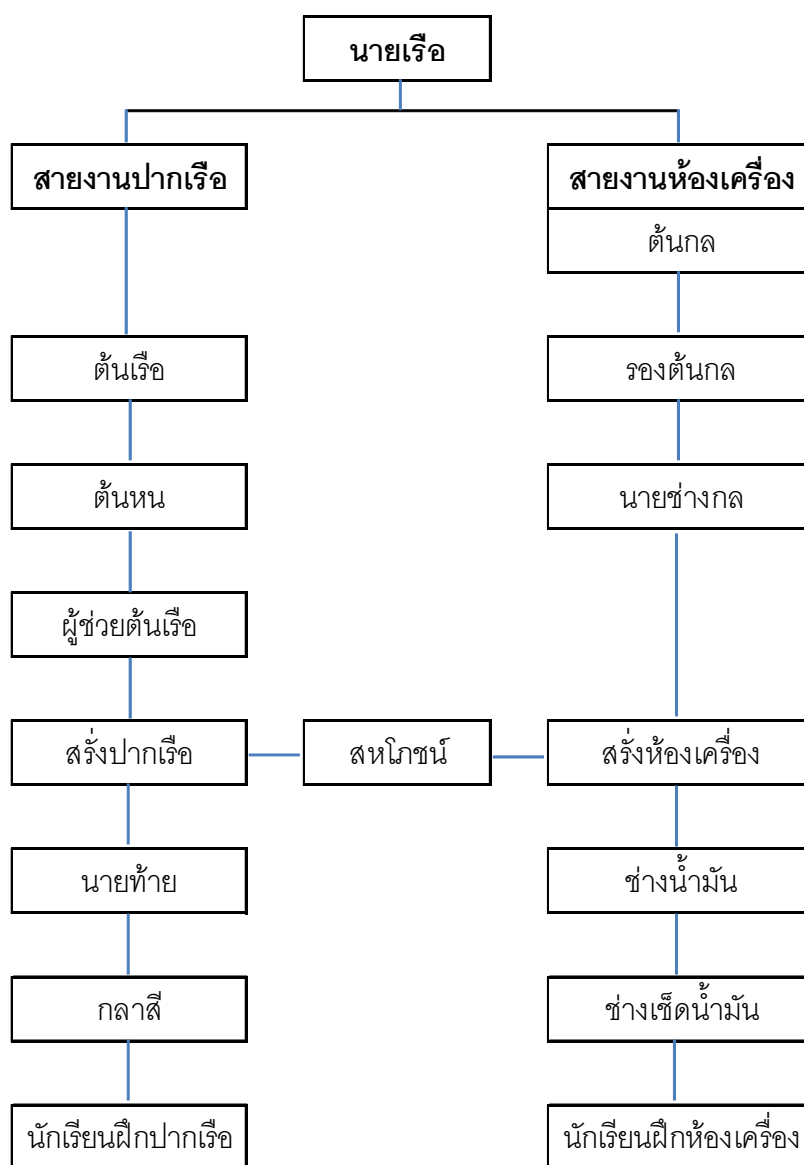
11. ส่วนกองเรือ ถือเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักของธุรกิจบริษัท พนักงานส่วนกองเรือจะทำงานอยู่ในเรือตลอดเวลา มีหน้าที่ปฏิบัติงานรับสินค้าจากท่ารับสินค้า ไปส่งให้ผู้รับยังท่าส่งสินค้า มีนายเรือเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในเรือ ในการดำเนินงานรับ-ส่งสินค้า การปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา งานในเรือนั้น แบ่งเป็นสายงานปากเรือ และสายงานห้องเครื่อง โดยงานปากเรือ จะรับผิดชอบงานด้านเอกสารสินค้า การดูแลรักษาอุปกรณ์เดินเรือ อุปกรณ์ความปลอดภัย ระบบเครื่องมือสื่อสารของเรือ และงานธุรการทั่วไป เช่น งานโฆษณาการ งานดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณต่าง ๆ บนเรือ งานการเงิน เป็นต้น ส่วนสายงานห้องเครื่อง มีหน้าที่ดูแลการทำงานของเครื่องจักรใหญ่ น้ำมันเรือทุกชนิด งานด้านเทคนิคต่าง ๆ เช่น ตัด เชื่อม งานซ่อมทำ เรือขึ้นอู่ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์การซ่อมทำ เครื่องมือช่างทุกประเภท เป็นต้น มีต้นกลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสายงานนี้ ดังปรากฏโครงสร้างการบังคับบัญชาในเรือ ตามภาพที่ 1.4

ภาพที่ 1.3

โครงสร้างองค์การภาพรวมส่วนสำนักงานจัดการ ส่วนงานซ่อมบำรุงและกองเรือ



ภาพที่ 1.4
โครงสร้างการบริหารงานภายในเรือ



จากสถานะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน และสภาพเศรษฐกิจที่ยังชะลอและทรงตัว อยู่ช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา บริษัท จึงต้องมีความตื่นตัวและต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายในองค์กร รวมถึงปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านต่าง ๆ อย่างจริงจัง เพื่อผลประกอบการที่ดี ขึ้นกว่า 2-3 ปีที่ผ่านมา และเพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด และการเงินของบริษัท ให้มีมากยิ่งขึ้น อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแนวทางบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวก็คือ การปรับปรุงการ สื่อสารภายในองค์กร และการวางแผนงานการสื่อสารภายในอย่างเป็นระบบ ตามข้อกำหนดของ ระบบคุณภาพ ISO 9001 และมาตรฐานการจัดการด้านความปลอดภัย ISM Code การนำข้อเท็จจริง

ในเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัท รวมถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ด้านการสื่อสารของบริษัทเพิ่มเติม จึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรในอนาคตอันใกล้ ถือเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากขึ้น กล่าวคือ ฝ่ายบริหารให้ความสนใจต่อเสียงตอบรับของพนักงานแต่ละคน (Feedback) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงเป็นแนวทางที่จะทำให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อนในองค์กรอื่นซึ่งอยู่ในธุรกิจพาณิชย์นาวี และผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดระบบการสื่อสารภายในของบริษัท ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ และลักษณะงาน ศึกษารูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ และลักษณะงาน ที่มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด

สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยเรื่องภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาด้านลักษณะงาน ได้แก่ อายุงาน รายได้รวมต่อเดือน ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งของพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน
2. รูปแบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด ทุกคน ที่ยังทำงานอยู่กับบริษัท ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลขณะนั้นทุกคน ทั้งส่วนสำนักงานจัดการ ส่วนงานซ่อมบำรุง และพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเรือ

นิยามศัพท์ในการศึกษา

1. ภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน หมายถึง ข้อมูลเฉพาะบุคคลของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด ในด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และด้านลักษณะงาน ได้แก่ อายุงาน รายได้รวมต่อเดือน ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งของพนักงาน

2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะของทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้ง 3 ทิศทาง คือ

2.1 แบบบนลงล่าง (Downward) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชาไปยังบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่า หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 แบบล่างขึ้นบน (Upward) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่า หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชา

2.3 แบบแนวราบ (Horizontal) เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารตามแนวนอน หรือตามแนวทแยงมุม ทั้งระหว่างบุคคลผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกัน หรือตำแหน่งใกล้เคียงกันภายในหน่วยงานเดียวกันที่รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน และระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานที่รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาที่ไม่ใช่คนเดียวกัน

3. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความพอใจในข่าวสารที่ได้รับมาว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรหรือไม่ หากข่าวสารที่บุคลากรได้รับ สอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร โดยกำหนดมิติของความพึงพอใจดังกล่าวไว้ 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน ด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือภายในบริษัท และด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร

4. องค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด

5. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำทุกคนของบริษัท เคมสตาร์ ซิปป์ จำกัด ซึ่งประกอบด้วย พนักงานส่วนสำนักงานจัดการ พนักงานส่วนซ่อมบำรุง และพนักงานส่วนกองเรือ (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก ง)

6. ระดับตำแหน่งพนักงาน หมายถึง ระดับของตำแหน่งของพนักงาน จัดลำดับโดยลักษณะของงาน ทักษะ และสมรรถนะ ของงานในหน้าที่นั้น ๆ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

6.1 ระดับผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป

6.2 ผู้บริหารระบบการบริหารเพื่อความปลอดภัย (SMS)

6.3 ระดับผู้จัดการฝ่าย ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่าย

7. บุคคล ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายเทคนิค ผู้จัดการฝ่ายการตลาด และนายเรือ และต้นกล

8. ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ช่วยผู้บริหารระบบความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี และการเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ ต้นเรือ ต้นหน ผู้ช่วยต้นเรือ สรั่งปากเรือ นายท้าย กลาสี นักเรียนฝึก รองต้นกล นายช่างกล สร้างห้องเครื่อง ช่างน้ำมัน และช่างเช็ดน้ำมัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน รูปแบบการสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

3. นำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร