

บทคัดย่อ

รายงานโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียใต้ จำกัด” โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษานโยบายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียใต้ จำกัด
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียใต้ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดกับการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียใต้ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า นโยบายในและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารองค์กรนั้น ทางบริษัท เจียใต้ จำกัด จะเป็นการสร้างการสื่อสารจากภายในสู่ภายนอก คือ จะต้องมีการสร้างการสื่อสารที่ดีจากภายในเพื่อทำการสื่อสารให้ภายนอกได้เชื่อมั่นในตัวองค์กรมากขึ้น และในส่วนของวัตถุประสงค์ก็จะเพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้พนักงานดำเนินงานให้กับองค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้

ในส่วนของกลยุทธ์ในการสื่อสารองค์กรที่ทางบริษัท เจียใต้ จำกัด ใช้นั้นไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ได้เลือกใช้การสื่อสารแบบสองทาง หรือ Two-way Communication คือ จะเน้นการสื่อสารแบบทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน นั่นคือ การที่ผู้บริหารนั้นจะทำการสื่อสารหรือสั่งงานมายังพนักงาน และพนักงานเองก็สามารถที่จะสื่อสารกลับไปยังผู้บริหารได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือการรายงานสถานะตลาด เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้เพื่อการวางแผนการตลาดต่อไป ซึ่งจะทำการสื่อสารโดยผ่านสื่อ หรือช่องทางต่าง ๆ

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียใต้ จำกัด นั้น มีทั้งปัญหาที่มาจากตัวบุคคล ซึ่งก็คือ พนักงานเองที่อาจมีทัศนคติที่ไม่ดีหรือไม่ต้องการเปิดรับข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง และปัญหาที่มาจากเทคโนโลยีกับสื่อต่าง ๆ ที่ทางบริษัท เลือกใช้ นั่นคือ เทคโนโลยีที่ใช้นั้นอาจยังไม่เหมาะสมกับบริษัท หรือยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด หรือไม่ว่าจะเป็นสื่อที่เลือกใช้ก็เช่นเดียวกัน ที่อาจยังไม่มีประสิทธิภาพพอ ไม่สามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกคน เช่น เว็บเมล ที่ในการส่งแต่ละครั้งนั้นพนักงานจะได้รับไม่ครบทุกคน นั้นเพราะการตกหล่นหรือไม่ได้อัปเดตข้อมูลพนักงานใหม่ ทำให้บางคนก็จะไม่ได้รับข่าวสารจากเมลนั้น ๆ เป็นต้น