

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญและมีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวันในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเอง หรือแม้กระทั่งในองค์กรก็จะต้องมีการสื่อสารเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่กำลังมีการขยายตัว มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการดำเนินงาน การแบ่งงาน การสื่อสารจึงถือได้ว่าเป็นความจำเป็นมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การเพิ่มผลผลิตและช่วยให้ผลงานโดยทั่ว ๆ ไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ผู้บริหารในต่างประเทศได้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นว่าการให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคคลากรจะช่วยให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้นุคลากรผู้เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวงและเข้าใจผิดเกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สถิติการลา และการออกจากงานจะลดลงฯ (กริช สืบสนธิ์, 2526, น. 6)

บริษัท เจียไต่ จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ ประเทศไทย เป็นผู้เริ่มบุกเบิกธุรกิจเมล็ดพันธุ์มาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2464 จนมีชื่อเสียงในเรื่องคุณภาพเป็นที่รู้จักและไว้วางใจของเกษตรกรทั้งในและต่างประเทศ ต่อมาบริษัท เจียไต่ จำกัด ได้ขยายธุรกิจให้ครอบคลุม ปุ๋ย ผลิตภัณฑ์อาหารพืช อุปกรณ์ที่ใช้ในการเพาะปลูก ตลอดจนธุรกิจค้าปลีกและส่งผักผลไม้สด ทำให้สามารถให้บริการแบบครบวงจรแก่เกษตรกร

เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการเพาะปลูก บริษัท เจียไต่ จำกัด จึงมีทีมนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญทำการวิจัยและ พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้สายพันธุ์ใหม่ที่ให้ผลผลิตสูงขึ้นต้านทานโรค และมีรสชาติตรงตามความต้องการของผู้บริโภค รวมไปถึงการพัฒนาเทคโนโลยีการเพาะปลูกใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เช่น การเพาะปลูกในระบบปิดภายในโรงเรือน ระบบน้ำ และ

การจัดการ พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้ให้แก่เกษตรกรเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการเพาะปลูก เสริมสร้างผลผลิตที่ดีขึ้น อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

ปัจจุบันบริษัท เจียไต๋ จำกัด มีการดำเนินธุรกิจ คือ ธุรกิจเมล็ดพันธุ์, ธุรกิจปุ๋ยเคมี และธุรกิจเคมีเกษตร โดยมีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์ : มุ่งมั่น คิดค้นและถ่ายทอดนวัตกรรม เพื่อสร้างความเจริญเติบโตของภาค เกษตรกรรม และเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนร่วม อย่างต่อเนื่องและมั่นคง

พันธกิจ : พร้อมสรรค์สร้าง เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อธุรกิจการเกษตร คู่ค้า และบุคลากรในองค์กร โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อม

จากวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งได้มุ่งเน้นในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการสื่อสารถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญใน การที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ การสื่อสารจะช่วยในการประสานงานต่าง ๆ ภายใน และทำให้กิจกรรมขององค์กรสามารถ ดำเนินไปได้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจมาสู่บุคลากรในองค์กร ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้เองที่จะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทางผู้บริหาร และทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เองก็ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น คือ ทางองค์กรได้มีการจัดการอบรมสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร ภายในองค์กรได้มีการพัฒนาศักยภาพ และนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนานั้นมาใช้ในการ ทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น เป็นเรื่องปกติที่จะต้องมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตามมา ซึ่งถ้าหากว่าผู้บริหารไม่ทราบถึงอุปสรรค ความเข้าใจผิดมีโอกาที่จะเกิดขึ้นใน กระบวนการติดต่อสื่อสาร การยอมรับถึงอุปสรรคทำให้ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่ดีกว่าการเอาชนะ ปัญหาที่เกิดขึ้น

สำหรับอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารที่จะเกิดขึ้นนำไปสู่การต้องมีกลยุทธ์ในการแก้ไข การสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่ามีดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2526, น. 247-248)

- ข่าวสารที่บิดเบือน

เราไม่อาจจะคาดหมายได้ว่าบุคคลจะเข้าใจข่าวสารได้ทั้งหมด การบิดเบือนเป็น สิ่งธรรมดา และเกิดจากเหตุผลหลายอย่างด้วยกัน เหตุผลอีกอย่างหนึ่งคือ จำนวนระดับชั้นภายใน องค์กรที่ข่าวสารต้องผ่าน เนื่องจากบุคคลต้องใส่รหัส ทำการส่ง และถอดรหัสของข่าวสาร ดังนั้น โอกาสที่ข่าวสารจะถูกบิดเบือนก่อนที่จะถึงผู้รับมีมาก

- ผู้ฟังที่ไม่ดี

ถึงแม้ว่าเปอร์เซ็นต์ส่วนใหญ่ของเวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเป็นการฟังก็ตาม บุคคลเป็นจำนวนมากจะเป็นผู้ฟังที่ไม่ดี เหตุผลอย่างหนึ่งของปัญหาจะเกี่ยวพันกับปรัชญาของการตัดสินใจ เช่น เมื่อบุคคลไม่ได้รับอนุญาตให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อนักเขา แล้ว การตอบสนองของพวกเขาคือคำสั่งจะลดลง โดยข้อเท็จจริงถ้าหากว่าคำสั่งมีความหมายไปในทางที่ไม่น่าสนุกแล้ว บุคคลไม่อยากจะฟัง

- ความหมายของคำ

คำโดยตัวเองอาจจะทำให้เกิดอุปสรรคในกระบวนการติดต่อสื่อสาร การตีความที่ผิดอาจจะเกิดขึ้นได้ คำแต่ละคำอาจจะมีความหมายที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล คำเป็นแต่เพียงสัญลักษณ์อย่างหนึ่งเท่านั้น คำเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งของ การกระทำ หรือความรู้สึก คำโดยตัวเองแล้วไม่มีความหมายเลย ความหมายต้องอยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่ใช้คำ เมื่อเรากล่าวถึงปัญหาทางความหมายของคำ เราหมายความว่าบุคคลจะให้ความหมายที่แตกต่างกันในคำเดียวกัน

- ความรู้

ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสารคือ ความรู้ เพราะว่าความหมายที่ทำให้เกิดความเข้าใจขึ้นอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้น เราหาความรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้สัญลักษณ์ และความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สำหรับบริษัท เจียไต๋ จำกัด มีอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ อาทิ การบิดเบือนของข่าวสารซึ่งมักจะเกิดขึ้นจากการสื่อสารในแบบปากต่อปาก หรืออาจเกิดการบิดเบือนตามทัศนคติของผู้ส่งสารก็เป็นได้ นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากการที่ข่าวสารถูกส่งผ่านต่อ ๆ กันมาหลายลำดับชั้น ทำให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง ในส่วนของพนักงานพบว่ายังคงเลือกรับข่าวสารเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเท่านั้น โดยไม่สนใจข้อมูลข่าวสารอื่น ในส่วนความรู้ก็ถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานในองค์กรนั้นมีทั้งพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นานนัก และพนักงานที่ทำงานมานานแล้ว ซึ่งก็จะทำให้มีการตีความในข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป โดยพนักงานใหม่ ๆ อาจยังไม่เข้าใจภาษาที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ในข่าวสารนั้น ๆ ก็เป็นได้เนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงความหมาย แต่ในทางตรงข้ามพนักงานที่ทำงานมานานจะสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายกว่าเพราะเคยได้รับข่าวสารนั้น ๆ มาบ่อยแล้ว

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ในการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งอธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของการสื่อสารในองค์กร เพื่อเป็นให้ทราบถึงกล

ยุทธ์ นโยบายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารองค์กร และนำข้อมูลที่ได้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารองค์กรไปใช้เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งยังสามารถใช้ในการเพิ่มศักยภาพของการสื่อสารภายในบริษัท เจียไต๋ จำกัด ให้มากขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์การศึกษา

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

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เจียไต๋ จำกัด ในช่วงเวลาเดือนกุมภาพันธ์-มิถุนายน 2553 เท่านั้น โดยเลือกกลุ่มบุคคลที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหาร และ กลุ่มตัวแทนพนักงานบริษัท เจียไต๋ จำกัด เป็นการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เจียไต๋ จำกัด

นิยามศัพท์

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศ ขององค์กรและสังคม ซึ่งแปรปรวนไปตามสถานการณ์

นโยบาย หมายถึง แนวทางหรือกรอบที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายในระยะสั้นที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้

กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการหรือข้อกำหนดที่องค์กรสมควรปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายนอก และขีดความสามารถขององค์กร

ปัญหา หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อองค์กรในทางลบ อันเป็นเหตุจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

อุปสรรค หมายถึง สิ่งที่เกิดขวางต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร

เว็บเมล หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เจียไต๋ จำกัด โดยใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้พนักงานได้ทราบ ซึ่งพนักงานรวมทั้งผู้บริหารทุกท่านจะมีอีเมลเป็นของตัวเอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางดำเนินกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางในเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น