

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากคนในสังคมมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมีระบบ การสื่อสารที่ใช้ในองค์กรส่วนใหญ่ได้แก่การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และการสื่อสารในกลุ่มย่อยเป็นแบบพบเห็นหน้ากัน (face to face interaction) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เป็นรากฐานความสัมพันธ์ของมวลมนุษย์อาจจะก่อให้เกิดการขัดแย้งกันได้ เพราะการขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นได้เสมอ แต่การหลีกเลี่ยงและป้องกันการขัดแย้ง การลดและการแก้ไขการขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษาและนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร องค์กรจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะและบุคลิกภาพของพนักงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตวิทยาสังคม การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การสื่อสารในระดับต่างๆ โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้มีส่วนร่วมในองค์กร

ปัญหาของการสื่อสารภายในองค์กร อาจเกิดขึ้นได้ในหลายระดับทั้งในระดับบุคคล ในกลุ่มเดียวกันและต่างกลุ่มความแตกต่างของสถานภาพส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา เพศ อายุ รายได้ และตำแหน่งงานเป็นต้น ซึ่งส่งผลทำให้การตีความหมายหรือการแปลความหมายของการสื่อสารแตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรได้ องค์กรขนาดใหญ่ อาจมีปัญหาคารโหลเวียนของข่าวสารไม่ทั่วถึงทำให้พนักงานได้รับข่าวสารน้อยเกินไป การที่ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพออาจทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับข่าวสารล่าช้าทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การมีข่าวสารมากเกินไปจนเกินขีดความสามารถในการจัดการต่อข่าวสารได้ ความซับซ้อนในโครงสร้างขององค์กรซึ่งการสื่อสารทำได้ยาก เนื่องจากต้องส่งผ่านข้อมูลหลายระดับ รวมทั้งบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพในการสื่อสาร ขาดความชำนาญในการสื่อสาร และขาดประสิทธิภาพในการประสานงานที่ดีล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสิ้น

อีกนัยหนึ่ง ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพของบริษัทที่จะสร้างสรรค์ความสำเร็จให้แก่บริษัทนั้นได้ ก็คือพนักงานและบุคลากรของบริษัทจะต้องมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด ความสามารถ และความรับผิดชอบต่อน้ำที่การทำงานอย่างต่อเนื่องระยะยาวและสม่ำเสมอ รวมทั้งมีความตั้งใจ ความมุ่งมั่นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จรูด้วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสื่อสารในการทำงานและเข้าใจถึงความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทต้องการจะให้พนักงานทุกคนในองค์กรทราบและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งบริษัท บริษัทนั้นมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้สูง แต่สิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทอย่างสูง คือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อบริษัทและมีความรู้สึกอยากที่จะช่วยเหลือและร่วมแรงร่วมใจกันทำหน้าที่ที่จะช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นผลดีต่อการวางแผนในการจัดการและการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภายในบริษัทฯ และตระหนักว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารมีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทฯ ดังนั้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารของบริษัทฯ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบริษัทฯ ที่น่าจะศึกษาว่าการที่พนักงานทำงานให้กับบริษัทฯ มีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนปฏิบัติอยู่หรือไม่ และช่องทางในการสื่อสารที่จะส่งผลทำให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นที่เข้าใจของพนักงานหรือไม่ โดยที่ผู้บริหารจะได้ทราบถึงความต้องการของพนักงานที่มีต่อบริษัทฯ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของบริษัทฯ นอกจากนี้ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะได้นำไปใช้ปรับปรุงบทบาทพฤติกรรมการทำงาน ให้สอดคล้องกับช่องทางการสื่อสารและเหมาะสมตามทัศนคติของผู้ได้บังคับบัญชาอันจะเป็นผลดีที่จะทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นผลสืบเนื่องอีกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานใน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด ทุกระดับสายงานรวมทั้งสิ้น 117 คน ทั้งนี้ไม่รวมถึงคณะกรรมการ ผู้จัดการของ บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารใน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด มีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อายุงานในบริษัทฯ และตำแหน่งงานปัจจุบัน

2.1.2 วิธีการสื่อสารในบริษัทฯ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย เดือน กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม 2549

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือ ทศนของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทางด้านร่างกายและจิตใจ

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารใน องค์การระหว่าง พนักงานภายในองค์การเพื่อการถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสาร ที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจกัน มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทางสังคมในองค์การ โดยการใช้ สัญลักษณ์ซึ่งอาจจะเป็นการพูด ภาพ เครื่องหมาย หนังสือ เอกสาร อื่นๆ ทั้งแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ ความ คิดเห็น ความรู้สึก หรือข่าวสารข้อมูลส่วนตัว การพบปะสังสรรค์ การถ่ายทอดนโยบายของค์การ การประชุม การประสานงาน การบังคับบัญชาและการสั่งการ เป็นต้น

การสื่อสารภายในบริษัท หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้อยคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ สอดคล้องต้องการสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ

การประชุมกลุ่มย่อย หมายถึง การรวมกลุ่มคนซึ่งมีปฏิริยาตอบโต้ระหว่างกันเอง ของสมาชิกกลุ่มย่อย ที่มีได้จัด โครงสร้างไว้โดยเฉพาะในองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการสื่อสาร ในองค์การและกระบวนการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด เพื่อให้เกิด ประโยชน์และประสิทธิภาพในการบริหารงาน
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด
3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยให้กว้างขวางครอบคลุมระบบการสื่อสารภายในองค์การต่างๆ