

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตประจำวันของคนเรา มีเรื่องที่จะต้องเกี่ยวข้องกับและติดต่อกับบุคคลต่างๆ อยู่เสมอ ทั้งในเรื่องส่วนตัวและกิจการงาน การติดต่อสื่อสารจึงมีบทบาทและมีความสำคัญมาก เพราะเป็นกระบวนการในการถ่ายทอดข่าวสาร ความต้องการ ความรู้ที่นึกคิดของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และยังเป็นตัวเชื่อมที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นได้

การติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์การ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการองค์การอื่นๆ การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารได้ชี้ให้เห็นว่า เวลาส่วนใหญ่ของผู้บริหารในการทำงาน จะถูกใช้ไปในการติดต่อกับบุคคลอื่น (สมยศ นาวิการ 2524 : 304)

ทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยการติดต่อสื่อสาร หากพิจารณาในแง่พฤติกรรมกรรมการบริหารงานแล้ว ก็เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การบริหารงานองค์การนั้นไม่อาจดำเนินไปได้ หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความนึกคิดทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา (สมพงษ์ เกษมสิน 2521 : 253) ไม่มีกลุ่มหรือองค์การใดที่จะอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อ การสื่อความหมายระหว่างบุคคลเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับการทำงานทุกระดับในองค์การ เพราะจะต้องมีการออกคำสั่ง การรายงาน การขอและให้คำปรึกษาแนะนำ การชี้แจงวิธีการปฏิบัติงาน การแจ้งกฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในองค์การ ฯลฯ (กรองแก้ว อยู่สุข 2533 : 162) ดังนั้น ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้ว องค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน (Dale S. Beach 1967 : 358)

การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้ดีไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ (อรรถกรธรรม 2525 : 453)

ในแง่ของการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารทำหน้าที่บริหารงานของคนได้ดียิ่งขึ้น เพราะการวางแผนจัดองค์การ หรือควบคุมงานต่างๆขององค์การจะไม่เกิดขึ้น ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้ต้องอาศัยข่าวสารข้อมูลจากแหล่งหรือผู้เกี่ยวข้องต่างๆ แล้วจึงตัดสินใจสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติในระดับต่างๆ ให้ปฏิบัติตามแผนเหล่านั้น (สุวรรณ ทองประคิษฐ์ 2521 : 217)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารนอกจากจะมีความสำคัญในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแล้ว ยังมีความสำคัญในแง่ขององค์การ และการบริหารงานอีกด้วย เพราะฉะนั้น องค์การซึ่งเป็นที่รวมของหน่วยงานต่างๆ และบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ ความคิด ความรู้ดีระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มต่อกลุ่มไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน ทั้งนี้ เพราะเหตุว่า การทำให้คนมีความคิด มีความเข้าใจที่เหมือนกันหรืออย่างเดี๋ยวกั้น ย่อมจะทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆเป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การนั่นเอง (อุทัย หิรัญโต 2520 : 134)

เมื่อการสื่อสารมีความจำเป็นต่อสิ่งต่างๆ รวมถึงการดำเนินงานขององค์การแล้ว หากองค์การใดก็ตามที่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม หรือรู้จักเลือกช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ดีแล้ว ก็เชื่อแน่ว่าองค์การนั้นจะมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการบริหารทั้งด้านการบริหารงาน และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

Katz and Khan เห็นว่า การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร และการศึกษาหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารในหน่วยงาน องค์การและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่างๆมาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Katz D. and Khan R., 1966)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยในการเพิ่มผลผลิต และช่วยให้ผลงานต่างๆ โดยทั่วไปขององค์การมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากรจะช่วยให้เกิดการ ทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง คลายความสงสัย ไม่หวาดระแวง และไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน สถิติการลาและการออกจากงานจะลดลง (กริช สืบสนธิ 2526 : 7)

เมื่อการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์การต่างๆ ดังรายละเอียด ที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) ว่า ในความเป็นจริงระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ในองค์การนั้น มีรูปแบบ ทิศทาง และลักษณะของการติดต่อสื่อสารแบบใด ดังนั้น ในอันดับแรกเราจึงจะมาทำความรู้จักกับ กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) กันก่อนว่า มีความเป็นมาและในปัจจุบันองค์การแห่งนี้ได้ดำเนิน หรือมีวิถีทางในเส้นทางธุรกิจอย่างไร

กลุ่มบริษัท มินิแบ ได้ก่อตั้งบริษัทขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี 2525 เพื่อดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรมทางด้านการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) ได้ขยายกิจการการลงทุนและกิจการการผลิตจนเติบโตเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีพนักงาน เป็นจำนวนมาก ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนขององค์การก็มีความแตกต่างกัน ทั้งภูมิหลัง อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ความรู้สึคนึกคิด นิสัยใจคอ พฤติกรรมและการแสดง ออกในด้านต่างๆ รวมทั้งวิธีการในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ก็มีความแตกต่างกันไปตาม ประสบการณ์ วุฒิภาวะ และคุณสมบัติของพนักงานแต่ละคน

ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับสูง-ต่ำ บทบาทของบุคคลภายในองค์การก็นับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เพราะความแตกต่าง ของบุคคลในเรื่องดังกล่าว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การตีความข่าวสารข้อมูลแตกต่างกัน เป็นผล ทำให้การติดต่อสื่อสารบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ (มุสดี สัตขามานะ 2521 : 65)

การที่องค์กรจะดำเนินไปได้ด้วยดี ท่ามกลางความแตกต่างทั้งของบุคลากร สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆแล้ว องค์กรจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญๆ ที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการติดต่อสื่อสารนับเป็น องค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่ง ในกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร อันจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งมี พนักงานเป็นจำนวนมากดังเช่น กลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) นี้ ก็จำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนในการดำเนินการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน รู้จักนำ กลยุทธ์ต่างๆมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไม่ว่าจะมีการกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสารอย่างไร ระบบและขั้นตอนต่างๆที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งมีความสลับซับซ้อนในแง่ของการจัดองค์กรและการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญ ก็อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร หรือเกิดความผิดพลาดในขั้นตอนการถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารได้ เช่น ข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงเดิมหรือตกหล่นขาดหายไป ในระหว่างการติดต่อสื่อสาร ทำให้บุคลากรบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง หรือได้รับข้อมูลไม่ ครบถ้วน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่างๆขึ้นในองค์กรได้

องค์กรขนาดใหญ่ที่มีลักษณะการจัดองค์กรซับซ้อนเช่นนี้ ย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยง อุปสรรคหรือปัญหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในทุกจุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่ เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับ การตีความหรือการแปลความหมายเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทาง นั้น ดังจะเห็นได้จาก ความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมักจะมีลำดับชั้นต่างๆมากมาย ข่าวสารต้องผ่านจุดหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับ บัญชาในระดับต่างๆกัน ข่าวสารที่ถ่ายทอดต่อกันไปอาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่นขาด หายไป ยังผลให้บุคลากรขององค์กรบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง ไม่ได้รับ ข่าวสารที่เขาควรจะได้รับ (ธงชัย สันติวงษ์ 2514 : 259)



รวมทั้งหากการติดต่อสื่อสารนั้นมีการเสนอข่าวสารที่ไม่เหมาะสม ข่าวสารไม่น่าสนใจ ข่าวสารนั้นขัดแย้งกับทัศนคติ ความเชื่อ และความสนใจเดิมของพนักงาน หรือเสนอข่าวสารมากเกินไป ก็ย่อมก่อให้เกิดผลเสียได้เช่นกัน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องระมัดระวังที่จะเลือกหรือใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร วิธีการหรือขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นเป็นส่วนสำคัญ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หากจะมองปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังมีปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์การอีกส่วนหนึ่ง ที่อาจเกิดขึ้นได้จากช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การในรูปของสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จดหมายเวียน ข่าวภายใน ไปสเตอร์ หรือป้ายประกาศ สื่อต่างๆเหล่านี้อาจถ้าสมมุติ ขาดความน่าสนใจ หรือความดึงดูดใจให้ติดตาม (กริช สืบสนธิ 2525 : 117-118)

การใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ จะต้องรู้จักเลือกใช้เครื่องมือแต่ละชนิดให้ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยต่อเหตุการณ์ การเก็บข่าวสารไว้ไม่แพร่พร่าให้ผู้อื่นรู้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การมากกว่าผลดี เพราะบางครั้งที่บุคลากรภายในองค์การได้รับข้อมูลข่าวสาร ตามขั้นตอนด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ชัดเจน ข่าวสารไม่คลุมเครือ ไม่ถูกบิดเบือน น่าจะเป็นผลดีต่อองค์การ และเป็นจุดที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความเข้าใจในปัญหาต่างๆ ภายในเวลาที่เหมาะสมขององค์การได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการทำให้พนักงานได้ตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ ที่จะมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์แต่สิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นกับองค์การ

การขาดโอกาสในการที่จะติดต่อสื่อสารระหว่างกันของบุคลากรในองค์การก็เช่นเดียวกัน ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์การมากกว่าผลดี เพราะจะเป็นปัจจัยในการก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน การรับรู้นโยบายและแผนงานขององค์การ การบังคับบัญชา และการประสานงานต่างๆ ซึ่งนับเป็นอุปสรรคและปัญหาสำคัญขององค์การ อันมีสาเหตุมาจากการติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว ไม่เป็นไปในแนวทางที่ควรจะเป็น ก่อให้เกิดความขัดแย้งและเกิดความไม่พึงพอใจในสภาวะการฯ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆขององค์การและต่องานที่ทำ ซึ่งการขาดโอกาสในการติดต่อสื่อสารนี้ นับเป็นสาเหตุสำคัญในการที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด หรือเกิด

ความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรทุกคน ภายในองค์การ

ปัญหาของข่าวสารที่รับ-ส่งกันในองค์การ อาจเกิดจากความไม่สมดุลของข่าวสาร บุคลากรขององค์การได้รับข่าวสารในปริมาณที่น้อยเกินไป หรือไม่ก็มากเกินไปจนคิดความสามารถหรือขีดจำกัดของคนในการจัดการกับข่าวสาร หรือไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่และหน่วยงานของเขา ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร ไม่ได้ติดตามข่าวสารจากบุคลากร ข่าวสารถูกส่งไปยังบุคลากรก่อนกำหนดควมามากเกินไป หรือไม่ก็ช้าเกินไปที่จะเอาไปปฏิบัติได้ (กริช สืบสนธิ 2525 : 27)

จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรหรือระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์การเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การ ตลอดจนไม่พอใจในงานที่ทำ (Dubrin 1978 : 86-105)

การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น การติดต่อสื่อสารธรรมดา โดยการใช้คำสั่งอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยา มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เข้ามาช่วย บทบาทด้วย เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ การจะให้มนุษย์ด้วยกันทำงานได้ผลนั้น จะต้องอาศัยหลักวิชาด้านต่างๆมาช่วย จึงทำให้การติดต่อมีความสำคัญ มีเทคนิคมากยิ่งขึ้น การจะออกคำสั่งโดยใช้อำนาจเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้รับคำสั่งหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ และได้ผลนั้นอาจเป็นไปได้ จะต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ เข้ามาช่วย กระตุ้นชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงาน (อนันต์ เกตุวงศ์ 2519 : 26)

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานและสังคม นักบริหารทุกระดับชั้นของหน่วยงานต่างๆ ได้หันมาสนใจศึกษาเรื่องของการสื่อสาร เพราะมีความเชื่อว่า ปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ปัญหาความขัดแย้งในผลประโยชน์ และปัญหาต่างๆอีกมากมายที่ผู้บริหารเผชิญอยู่จะหมดไปต่อเมื่อผู้บริหารมุ่งที่เรื่องของการสื่อสารเป็นประเด็นแรก หากผู้บริหารติดต่อสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆจะลดลงหรือหมดไปในที่สุด ในทางตรงข้ามกลับจะช่วยให้หน่วยงานย่อยๆ และผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และสร้างไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรจะช่วยให้บุคลากรขององค์กรเกิดความเข้าใจอันดีในงานขององค์กร และเกิดความภูมิใจในงานของตน (สุทธวิวัฒน์ กัทธานุกัทร 2530 : 11-18)

การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญ ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจกันจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้นใจเชื่อใจ ความพึงพอใจและการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร (กริช สิบสนธิ 2526 : 109)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ในการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยความราบรื่น มีความเจริญก้าวหน้าด้วยการติดต่อสื่อสารในรูปแบบและวิธีการต่างๆ สำหรับกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) นั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัท ซึ่งมีผลต่อการเกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานว่า องค์กรมีวิธีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใด โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารใดบ้าง รวมทั้งแหล่งข่าวสารใดที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการเผยแพร่ข่าวสาร อันจะทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้พนักงานขององค์กร มีปฏิริยาตอบสนองต่อการได้รับการติดต่อสื่อสารในรูปแบบและวิธีการต่างๆอย่างไร ซึ่งผลของการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ดีขึ้น และนำมาใช้ในการวางแผนการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์และความก้าวหน้าในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ข่าวสารต่างๆที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ปัญหานำในการวิจัย

1. พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด
2. ขวัญและกำลังใจในการทำงานจะเกิดจาก การได้รับการติดต่อสื่อสาร โดยตรงจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร
3. พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ เมื่อได้รับการติดต่อสื่อสารจากช่องทางที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
4. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

สมมติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. การได้รับการติดต่อสื่อสาร โดยตรงจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
3. การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน
4. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของกลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) เป็นพนักงานในระดับบริหารลงมาจนถึงระดับปฏิบัติการ ทั้งในสายการผลิตและสายงานสนับสนุน

นิยามศัพท์

พนักงานหรือบุคลากร ผู้ได้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	พนักงานปฏิบัติการและผู้ช่วยหัวหน้างาน ทั้งในสายการผลิตและสายงานสนับสนุน
องค์กรหรือหน่วยงาน สายการผลิต	หมายถึง	พนักงานระดับหัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งมี หน้าที่ในการบังคับบัญชา ควบคุมการปฏิบัติ งาน ควบคุม ໄໝາອ ວางแผนการผลิตและดำเนินงาน ทั้งในสายการผลิตและสายงานสนับสนุน
สายงานสนับสนุน	หมายถึง	กลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการ ผลิตสินค้า
พฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร	หมายถึง	ส่วนงานสนับสนุนด้านต่างๆ ให้กับสายการ ผลิต เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกสินค้าคงคลัง เป็นต้น รวมถึงส่วนงานที่เป็นงานสำนักงาน เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหาร ฝ่ายบัญชี ฝ่ายสินค้าเข้า-ออก ฝ่ายกฎหมายและสิทธิ ประโยชน์
พฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร	หมายถึง	วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด หรือ การแสดง ออกของผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ใน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	หมายถึง	ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด (การสั่งงาน การประชุม การติดต่อกันทางโทรศัพท์) ถายถักษณ์อักษรหรือสิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่างๆ วารสารภายใน) โสตทัศนูปกรณ์ (เสียงตามสาย)
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	หมายถึง	ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นในการติดต่อกันของบุคลากรในองค์การ
ความพึงพอใจในการทำงาน	หมายถึง	ความรู้สึกและทัศนคติที่ดี ที่พนักงานมีต่อหน้าที่การงานและมีต่อองค์การ อันมีผลมาจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
สถานภาพส่วนบุคคล	หมายถึง	คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงาน เช่น อายุ เพศ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน
ขวัญและกำลังใจ	หมายถึง	ความรู้สึกภาคภูมิใจและพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา
ผู้รับข่าวสาร	หมายถึง	พนักงานกลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
2. เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเลือกใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์การและเหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นในองค์การ
3. เพื่อให้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านแรงงานสัมพันธ์ขององค์การ