

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาลจังหวัดมหาสารคาม

Guidelines for the development of postal services in accordance with the principles of good governance Mahasarakham province

บุญรุ่ง แสงยศ¹, ซิสสิกา Wannajun², มนต์รี ศรีราชเลา³
Boonrung Sangyot¹, Sisikka Wannajun², Montri Srirajlao³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์มหาสารคาม ไปรษณีย์กันทรวิชัย และไปรษณีย์แกดำ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการงานไปรษณีย์มหาสารคาม ไปรษณีย์กันทรวิชัย และไปรษณีย์แกดำ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์มหาสารคาม ไปรษณีย์กันทรวิชัย และไปรษณีย์แกดำ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต และการสนทนากลุ่ม โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1)กลุ่มผู้รู้ จำนวน 10 คนประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มหาสารคาม 1 คน ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มหาสารคาม 2 คน หัวหน้าไปรษณีย์กันทรวิชัยและไปรษณีย์แกดำ 2 คน หัวหน้าแผนก 4 คน ผู้เกษียณอายุ 1 คน 2)กลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย พนักงานรับฝาก 10 คน พนักงานนำจ่าย 10 คน 3)กลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 20 คน ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ 10 คน ประชาชนและอื่น ๆ 10 คน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของไปรษณีย์ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีโครงสร้าง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ฉบับเดียวกัน และมีปัญหาที่แตกต่างกันซึ่งเป็นเพราะสภาพแวดล้อม

ดังนั้นการนำเอาหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ทำให้พนักงานและลูกจ้าง มีความซื่อสัตย์สุจริต มีใจรักในการให้บริการ สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ไปรษณีย์ไทย, การพัฒนา, การบริการ, ธรรมาภิบาล

Abstract

This research aims to 1) study the history of Post Office at Muang Mahasarakham District, Kantarawichai District, and Kae Dam District, 2) study current situations and problems of postal services of Muang Maha Sarakham District, Kantarawichai District, and Kae Dam District, and 3) study the guidelines for the development of postal services of Muang Mahasarakham District, Kantarawichai District, and Kae Dam District in accordance with the principles of good governance of Maha Sarakham Province by the qualitative research. Tools of this research were interview, observation, and focus group. The samplings are 1) 10 persons key Informants including the Head of Provincial Post office, 2 assistants of Head of Provincial Post office, the Head of Kantarawichai Post Office, the Head of Kae Dam Post Office, 4 of Head of Department and 1 of the retired staff, 2) 20 casual informants including 10 of counter clerks and 10 of postmen, and 3) 20 general informants including 10 of government officers and 10 of people as well as the general one.

¹ นิสิตปริญญาโท, ²ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ³อาจารย์ประจำ, คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
¹ Master degree student, ²Assistant Professor, ³Lecturer Faculty of Culral Science, Mahasarakham University, Muang District, Mahasarakham 44000.



The study found that current situations and problems are the three post offices are State Enterprise which belong to Ministry of Information and Communication Technology with the same working structure, regulations and order. In the same time, they have the different problems since the divergent environment of each location.

Therefore, when the three post offices apply the good governance to develop services found that the officers are honest, service mind and they can work systemically and efficiently then effect to the operation success of the organization permanently.

Keywords: Thailand post, Development, Services, Good governance.

บทนำ

วัฒนธรรมของคนในองค์กรเป็นค่านิยมร่วม แบบแผนพฤติกรรม สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่กำหนดจากปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่ทำงาน ของคนในกลุ่ม เป็นการรวมพฤติกรรมของผู้คนในองค์กรที่มีค่านิยม ความเชื่อ ลักษณะการทำงาน ภาษาการทำงานระบบการทำงาน แบบเดียวกัน ยิ่งกว่านั้นแต่ละคนในองค์กรยังนำเอาลักษณะนิสัยเฉพาะความรู้ ของตนเองเข้ามาในองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมของคนในองค์กรจึงรวมไปถึงมาตรฐานพฤติกรรมของคนในองค์กรบนพื้นฐานของค่านิยม ความเชื่อทัศนคติและการให้ลำดับความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ ของคนในองค์กรวัฒนธรรมของคนในองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกลุ่ม มีแนวโน้มที่จะคงอยู่แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกของกลุ่ม เพราะคนที่เหลือในกลุ่มจะปลูกฝังค่านิยมและแนวปฏิบัติของกลุ่มให้กับสมาชิกใหม่ที่เข้ามา พนักงานเข้ามาใหม่จะได้รับการบอกให้ทำตามแบบแผนพฤติกรรมของกลุ่มจากเพื่อนร่วมงาน (อำพร ไตรภักทร. 2550 : 33)

ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลได้มีบทบาทสำคัญในสังคมไทยเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสังคม ประชาชนและองค์กรต่าง ๆก็นำเอามาปรับใช้กันอย่างทั่วถึง ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้ 1)หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล 2)หลักคุณธรรม ได้แก่ การรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ในการประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ 3)หลักความโปร่งใส ได้แก่ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

ตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ถูกต้องและชัดเจน 4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ 5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นของคนอื่น และยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง 6)หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้ทรัพยากรของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542)

กิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย เปิดให้บริการเป็นครั้งแรก วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 ในระยะแรกที่ให้บริการครอบคลุมเฉพาะกรุงเทพเท่านั้น เมื่อ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 จึงเริ่มขยายไปต่างจังหวัดโดยเปิดที่ทำการไปรษณีย์ที่สมุทรปราการ และนครเขื่อนขันธ์ (พระประแดง ในปัจจุบัน) ส่วนบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เริ่มเมื่อ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ได้แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 (นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี <<http://www.thailandpost.com>> 10 กันยายน 2555)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่ในการเป็นช่องทางการสื่อสารไปยังมวลชนประเภทหนึ่ง คือ เป็นช่องทางที่เป็นตัวกลางในการนำสารหรือกระจาย



สารจากผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสารกลุ่มใหญ่ที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจาย ปัจจุบันธุรกิจด้านการสื่อสารมีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ก็เช่นกัน เนื่องด้วยรายได้หลักมาจากบริการด้านการสื่อสาร อีกทั้งยังประสบกับภาวะการแข่งขันจากบริการทดแทนต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น และประสบปัญหาเกี่ยวกับการขนส่งที่ไม่ปลอดภัย ทำให้สิ่งของแตกหักเสียหายเป็นบางชิ้น ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และเปิดระบบช่องทางในการสื่อสาร ใหม่ ๆ ให้เพิ่มขึ้น เพื่อการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปกลุ่มเป้าหมายด้วยความรวดเร็วฉับไว และปลอดภัย การเพิ่มช่องทางการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารสาธารณะบางประเภท อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว บิลค่าบริการ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ฯลฯ นั้นยังถูกจำกัดเพราะต้องการความเป็นรูปธรรม มีหลักฐานเป็นเอกสารยืนยัน จึงจำเป็นที่จะต้องส่งผ่านช่องทางของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น เพราะช่องทางอื่น ๆ เช่น อีเมล ยังไม่สามารถทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียม บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงมีบริการใหม่ในการจัดส่งข้อมูลข่าวสารสาธารณะและมีความสอดคล้องกับภาวะธุรกิจในปัจจุบัน เช่น บริการไต่เรคเมล บริการโลจิสติกส์ บริการส่งเงินออนไลน์ และบริการจำหน่ายสิ่งของฝากขายของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งไปรษณีย์ไทยจะต้องสามารถดำเนินกิจการให้ได้ตามนโยบายที่กำหนดเอาไว้เพื่อที่จะสามารถทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม ไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลง
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคามไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม ไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลงตามหลักธรรมาภิบาลจังหวัดมหาสารคาม

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม เนื่องจากอยู่ในตัวจังหวัด คาดว่าจะมีปัญหา

มากในระดับต้น ๆ ส่วนในระดับอำเภอได้เลือกไปรษณีย์กันทรวิชัย ซึ่งมีพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รับผิดชอบอยู่ และไปรษณีย์แกลง เนื่องจากเป็นอำเภอเล็กและมีความเจริญค่อนข้างน้อยเป็นพื้นที่วิจัย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1)กลุ่มผู้รู้ เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในแนวทางการพัฒนาการตามหลักหลักธรรมาภิบาล จำนวน 10 คนประกอบด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดมหาสารคาม 1 คน ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดมหาสารคาม 2 คน หัวหน้าไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัยและแกลง แห่งละ 1 คน รวม 2 คนหัวหน้าแผนก 4 คน ผู้เกษียณอายุ 1 คน 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติ เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 20 คน ประกอบด้วย พนักงานรับฝาก 10 คน พนักงานนำจ่าย 10 คน 3)กลุ่มบุคคลทั่วไป หมายถึง หน่วยงานราชการ ห้างร้าน ประชาชน ผู้ใช้บริการ หรือบุคคลอื่น ๆ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ 10 คน ห้างร้าน 5 คน ประชาชนหรือบุคคลอื่น 5 คน โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. การสำรวจ โดยใช้ในกลุ่มบุคคลทั่วไปเพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ การสำรวจมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประวัติการทำงาน ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์จังหวัดมหาสารคามตามหลักธรรมาภิบาล กับบุคคลทั่วไปซึ่งมีวิธีตอบแบบสอบถาม หรือเขียนเครื่องหมายถูกลงใน ช่องว่าง () ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับดังนี้ 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้น ๆ ในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้น ๆ ในระดับปานกลาง 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้น ๆ ในระดับน้อย 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้น ๆ ในระดับน้อยที่สุด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลออกเป็นประเด็นเช่น อายุ ภูมิสำเนา อาชีพ และรายได้ มาวิเคราะห์ว่ากลุ่มไหนที่ใช้บริการไปรษณีย์เป็นประจำ

2. การสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แก่ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วย หัวหน้าแผนก และพนักงานลูกจ้างไปรษณีย์ และประชาชน แบ่งออกดังนี้

- 2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอน



ที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ข้อมูลในการวิจัย
แนวทางการฝึกการพัฒนาการปฏิบัติงาน

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured Interview) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามแนวทางการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในแนวทางการพัฒนา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ข้อมูลในการวิจัย เกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้วิจัยได้จัดการทำทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการสัมภาษณ์ข้อมูลเรื่องเดียวกัน มีที่มาจากสถานที่ต่างกันมาตรวจสอบข้อมูลว่า ข้อมูลตรงกันหรือต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. แบบสังเกต (Observation)

3.1 แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) คือการที่ผู้วิจัยได้ร่วมลงมือปฏิบัติโดยได้ทดลองรับฝากพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษผ่านระบบ CA POS และทดสอบเข้าระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ว่ารับฝากเมื่อไร ปิดเมลล์กี่โมง และถึงปลายทางวันที่เท่าไร ควบคู่กับการสังเกตไปด้วย

3.2 แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) คือการที่ผู้วิจัยคอยสังเกตของผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่าย เพียงอย่างเดียว

โดยผู้วิจัยดำเนินการสังเกตการทำงานของพนักงาน ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นประเด็นตามความมุ่งหมาย

4. การสนทนากลุ่ม (FocusGroup Discussion) คือผู้วิจัยต้องร่วมวงสนทนาเข้าถึงผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่าย เพื่อซักถามปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเช่น สิ่งของแตกเสียหายเป็นเพราะอะไร สิ่งของไม่ถึงตามกำหนดเวลาเพราะอะไร เป็นต้น โดยผู้วิจัยดำเนินการสนทนามีประเด็นครอบคลุมเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน และขั้นตอนการขนส่งสิ่งของ แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องตามความมุ่งหมาย

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในแต่ละวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1.

1.1 ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคามนั้น ทำให้ทราบว่า มีตระกูล ภวภูตานนท์ นั้นเป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึง ปี พ.ศ. 2487 มีจำนวนพนักงานประมาณ 24 คน และยังมีบริการ

โทรเลขซึ่งเป็นบริการที่รวดเร็วที่สุดในสมัยนั้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการมากที่สุด ตัวอาคารไปรษณีย์นั้นเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ลักษณะการบริหารงานเป็นลักษณะแบบอุปถัมภ์บ้างจุนซึ่งกันและกันไม่เข้มงวดกวดขันในเรื่องระเบียบเท่าไรนักการทำงานนั้นเน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง

1.2 ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย นั้น ผลจากการลงพื้นที่พบว่า ก่อตั้งเมื่อปี 2510 ตัวอาคารเป็นอาคารปูน 1 ชั้น ยกฐานลอย มีผู้ใช้บริการไม่มากนักเนื่องจากการเดินทางยังไม่สะดวก มีพนักงานประมาณ 10 คน ลักษณะการบริหารงานนั้นเป็นแบบอุปถัมภ์และมีการมอบหมายหน้าที่ให้อย่างชัดเจน และ

1.3 จากผลการลงพื้นที่ ไปรษณีย์อำเภอแกลงนั้น ที่ตั้งของที่ทำกรนั้นยังต้องเช่าจากบ้านของประชาชนชื่อ ครูสำเนียง รัตนสิทธิกุล เลขที่ 106 หมู่ 2 ต. แกลง อ.แกลง จ.มหาสารคาม เป็นบ้านไม้ 2 ชั้น จนมาถึงปี 2537 ได้มาซื้อที่ดินสร้างไปรษณีย์แกลงขึ้น ตรงถนนสายสารคามวาปีปทุม และจากผลการลงพื้นที่ ทั้ง 3 แห่ง ไม่พบหลักฐานการนำหลักกรรมมาภิบาลมาใช้แต่อย่างไรเพราะในสมัยก่อนการทำงานเป็นแบบกันเองและลักษณะอุปถัมภ์ แบ่งงานกันทำตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ สรุป บุคลากรในแต่ละแห่ง มีไปรษณีย์มหาสารคาม ซึ่งมีจำนวนต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของที่ทำกร และทั้ง 3 แห่งไม่พบหลักฐานการนำหลักกรรมมาภิบาลมาใช้

ตอนที่ 2.

2.1 สภาพปัจจุบันและปัญหา จากการลงพื้นที่ผลวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม มีการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านไปรษณีย์การรับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย มีปัญหาเกี่ยวกับสิ่งของแตกเสียหาย และไม่ถึงผู้รับ

2.2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย พนักงานขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการ

2.3 สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอแกลง ไปรษณีย์แกลงเป็นไปรษณีย์อำเภอขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานน้อยอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นจึงมีผู้ใช้บริการไม่มากเท่าที่ควร

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของไปรษณีย์ทั้งสามแห่ง ต่างกัน เช่น ไปรษณีย์จังหวัดมหาสารคาม มีปัญหาสิ่งของแตกเสียหาย ไปรษณีย์กันทรวิชัย ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่าการให้บริการใหม่ๆ มีอะไรบ้าง และไปรษณีย์แกลง ประสบปัญหาบุคลากรน้อย ทำให้การปฏิบัติกรล่าช้า



ตอนที่ 3

3.1 แนวทางการพัฒนา จากการลงพื้นที่ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม มีการนำเอาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้รวดเร็วและลดขั้นตอนในการทำงานได้

3.2 ไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย พบว่า 1)มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับชั้น 2)จัดเก็บสถิติการร้องเรียนและให้ระดมความคิด ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาต่อไป 3)จัดกิจกรรม 5 ส ภายในหน่วยงานเพื่อความสามัคคี 4)คิดค้นนวัตกรรมร่วมกันภายในที่ทำการ

3.3 ไปรษณีย์อำเภอแกลง พบว่า 1)ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2)พนักงานมีความสุขสบายเรียบร้อยในการให้บริการ 3)ยิ้มแย้มแจ่มใสแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 4)ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด 5)มีการนำเอาระบบ One Stop Service มาใช้ 6)การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ดังนั้นจากการวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ทั้ง 3 แห่ง มีความคล้ายคลึงกัน เช่น การนำเอาเทคโนโลยี มาใช้ในการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว พนักงานมีความรับผิดชอบ และปัญหาของแตกเสียหายลดลง

สรุปผลและอภิปรายผล

สภาพปัจจุบันสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 3 แห่งในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคามไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลง

1.1 จากการลงพื้นที่ผลการวิจัยพบว่า ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคามนั้น ทำให้ทราบว่า มีตระกูล ภวภูตานนท์ นั้นเป็นผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึง ปี พ.ศ. 2487 มีจำนวนพนักงานประมาณ 24 คน และยังมีบริการโทรเลขซึ่งเป็นบริการที่รวดเร็วที่สุดในสมัยนั้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการมากที่สุด ตัวอาคารไปรษณีย์นั้นเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ลักษณะการบริหารงานเป็นลักษณะแบบอุปถัมภ์ค้ำจุนซึ่งกันและกันไม่เข้มงวดกวดขันในเรื่องระเบียบเท่าไรนักการทำงานนั้นเน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และจากผลการลงพื้นที่ ไม่พบหลักฐานการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้แต่อย่างไร

1.2 จากการลงพื้นที่ ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัยนั้น ก่อตั้งเมื่อปี 2510 ผลจากการ

ลงพื้นที่นั้นตัวอาคารเป็นอาคารปูน 1 ชั้น ยกฐานลอย มีผู้ใช้บริการไม่มากนักเนื่องจากการเดินทางยังไม่สะดวก มีพนักงานประมาณ 10 คน ลักษณะการบริหารงานนั้นเป็นแบบอุปถัมภ์ และมีการมอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน และจากผลการลงพื้นที่ ไม่พบหลักฐานการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้แต่อย่างไร

1.3 ผลการวิจัยพบว่า ประวัติความเป็นมาของไปรษณีย์อำเภอแกลงนั้น ที่ตั้งของที่ทำการนั้นยังต้องเช่าจากบ้านของประชาชนชื่อ ครูสำเนียง รัตนสิทธิกุล เลขที่ 106 หมู่ 2 ต. แกลง อ.แกลง จ.มหาสารคาม เป็นบ้านไม้ 2 ชั้น จนมาถึงปี 2537 ได้มาซื้อที่ดินสร้างไปรษณีย์แกลงขึ้น ตรงถนนสายสารคามวาปีปทุม และจากผลการลงพื้นที่ ไม่พบหลักฐานการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้แต่อย่างไรเพราะในสมัยก่อนการทำงานเป็นแบบกันเองและลักษณะอุปถัมภ์ แบ่งงานกันทำตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากการศึกษาประวัติของไปรษณีย์ทั้ง 3 แห่ง นี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (สมศักดิ์ สันติสุข. 2544 : 113 ; อ้างถึงใน Malinowski. 1995 : 194) ได้เสนอความคิดเห็นในทฤษฎีหน้าที่โดยมีความเห็นร่วมกันว่าสังคมต้องมีโครงสร้างที่ดี เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประกอบในโครงสร้างต้องเอื้ออำนวยระหว่างกันตามวิธีที่ควรจะเป็นเพื่อรักษาคุณภาพของระบบ

2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม ไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลง

2.1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม มีการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านไปรษณีย์การรับฝาก ส่งต่อ นำจ่าย นั้นเริ่มที่จะมีคู่แข่งทางธุรกิจ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ปภัสร์วิจิตร (2548 : 45) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลส่วนบริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นปัญหาที่มาจากปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ผลกระทบจากการปรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง คือ ค่าใช้จ่ายของหลักของบริษัท รวมถึงการมีจำนวนคู่แข่งอันมากขึ้น ส่วนปัญหาภายในองค์กร คือ การขาดข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อการนำไปวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจ

2.2 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย พนักงานขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบถึงบริการใหม่ ๆ ว่ามีอะไรบ้างซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ดิษฐวงศ์ (2537 : 102) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการต่อหน้าที่ ของฝ่ายปกครอง ผลการศึกษาพบว่า ฝ่ายปกครองหรืออำเภอควรเร่งรัดเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการประชาชน



ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จัดช่องรับฟังความคิดเห็น ทำบอร์ดติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการเพื่อให้งานบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

2.3 จากการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอแกลง อำเภอแกลงเป็นไปรษณีย์อำเภอขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานน้อย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นจึงมีผู้ใช้บริการไม่มากเท่าที่ควรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการของ สมิต สัจฉกร (2542 : 78) เป็นแนวความคิดที่กล่าวไว้ว่า การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ เกิดขึ้น ตามมา

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคามไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย และไปรษณีย์อำเภอแกลง ตามหลักธรรมาภิบาลจังหวัดมหาสารคาม

3.1 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอเมืองมหาสารคาม มีการนำเอาเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้รวดเร็วและลดขั้นตอนในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolongaita. (1997 : 85) จากการศึกษาทำแบบประเมินงานบริการสาธารณะประเภทของ 8 หน่วยงาน โดยออกแบบสอบถาม มีการสัมภาษณ์ และจัดสนทนากลุ่มย่อย กับประชาชนผู้มาใช้บริการ และพบปัญหาต่าง ๆ เช่น คอรัปชั่น ความผิดพลาดในการทำเอกสาร หรือการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ ในการสร้างระบบการรับความคิดเห็นจากประชาชนนั้น นอกจากจะช่วยให้หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองต่าง ๆ และยังช่วยให้เข้าใจปัญหาและการจัดลำดับความสำคัญของการแก้ปัญหาได้ดีขึ้นด้วย และปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผลได้เร็วขึ้น

3.2 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอกันทรวิชัย 1) จัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับชั้น 2) จัดเก็บสถิติการร้องเรียนและให้ระดมความคิดเห็น ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาต่อไป 3) จัดกิจกรรม 5 ส ภายในหน่วยงานเพื่อความสามัคคี 4) คัดค้านวัฒนธรรมร่วมกันภายในที่ทำการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544 : 15-18) พบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6

หลัก โดยมีสาระสำคัญดังนี้ 1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม 2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม 3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ ตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ 5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม 6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

3.3 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์อำเภอแกลง 1) ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ 3) ยิ้มแย้มแจ่มใสแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 4) ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด 5) มีการนำเอาระบบ One Stop Service มาใช้ 6) การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้ปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด เช่น ออกมาตรการป้องกันการเสียหายและถูกลักลวงด้วยวิธีการ โดยเป็นการเน้นให้พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 15) ได้กล่าวว่า หลักการการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิลิกา วรรณจันทร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.มนตรี ศรีราชเลา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงคุณ จันทจร ประธานกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.ประสาน กำจรเมฆกุล กรรมการสอบ และว่าที่ พ.ต.ดร.เทอดชัย พันระไชย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำอันทรงคุณค่ายิ่ง รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์การดำเนินงาน การใช้ภาษาที่ถูกต้องในการทำวิทยานิพนธ์ และช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน เพื่อให้งานวิจัยเสร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ พนักงานของคณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้วิจัย เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้



เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2554). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ประกาศคณะกรรมการ. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2555). *นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2555 จาก<<http://www.thailandpost.com>>
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และคณะ. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี* ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2555. จาก<<http://motkms.go.th/>>
- ศิริรักษ์ ปภัสร์วิจิตร. (2548). *ธรรมาภิบาลส่วนบริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2537). *สังคมวิทยาชนบท : แนวคิดทฤษฎีและแนวโน้มในสังคมชนบทไทย*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชาติ ดิขวงศ์. (2537). *ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์*. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อ่ำพร ไตรภักทร. (2550,กรกฎาคม - ธันวาคม) *วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์* วารสารการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 8(2) 12-15.
- Bologaita, Emil P. , Jr. *Total Quality Governance. A New Model for Government-CitizenRelations. Available.* <<http://www.virtualref.com/uncrd/658.htm> 1997> 03 April 2001.