

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันที่ถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อสังคมเริ่มขยายตัวมากขึ้น เกิดความสลับซับซ้อนมากขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับเรื่องของการสื่อสารมากขึ้นเช่นกัน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ชี้แจงข้อเท็จจริงและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กรระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานหรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองก็ตาม

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่ง ๆ ขึ้นตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานหรือสังคม นักบริหารทุกระดับชั้นของหน่วยงานต่าง ๆ ได้หันมาสนใจศึกษาเรื่องของการสื่อสาร เพราะต่างมีความเชื่อว่าปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่ดี ฯลฯ ถ้าผู้บริหารต้องการจะลดปัญหาไม่ให้ส่งผลกระทบต่อกระเทือนที่รุนแรงแล้ว จะต้องมุ่งที่เรื่องของการสื่อสารเป็นก้าวแรก หากผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ก็จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม กลับจะช่วยให้นายงานย่อย ๆ และผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรจะช่วยให้บุคลากรเกิดความเข้าใจอันดีในงานขององค์กรและเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรของตน

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรย่อมหนีไม่พ้นที่จะเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข่าวสาร การติดต่อได้ตอบ ความชำนาญชำนาญในการสื่อสาร การศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคลากรและบุคคลทั่วไป ตลอดจนจนสภาพแวดล้อมทางสังคมย่อมมีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร บางครั้งผู้บริหารระดับสูงขององค์กรอาจแปลกใจที่พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของตนไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควรจะเป็น ทั้ง ๆ ที่ภายในองค์กรมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร มี “สื่อ” ต่าง ๆ มากมายภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายในองค์กรอย่างมีระบบ สิ่งนี้อาจจะถูกมองข้ามไปในการติดต่อสื่อสารขององค์กร ในกรณีนี้อาจมาจากการขาดความเอาใจใส่ของ

หน่วยงานที่จัดตั้งโดยฝ่ายบริหาร ในอันที่จะเสนอข่าวที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร หรือ อาจเสนอข่าวสารเรื่องราวที่บุคลากรไม่เคยสนใจหรือคิดว่าไม่ใช่เรื่องที่เขาจะต้องสนใจ¹

จริง ๆ แล้วองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้การทำงานของทีมงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสม่ำเสมอ เพราะคงจะไม่มีหน้าที่การบริหารใด ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติได้โดยไม่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจจะมีความสามารถ มีความรอบรู้ทางด้านเทคนิคและลักษณะท่าทางที่ดี แต่จะไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เลยหากไม่ได้เป็นนักติดต่อสื่อสารที่ดี การปราศจากซึ่งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขึ้นได้ยาก

ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการสร้างความสัมพันธ์อันดี และมีความเข้าใจระหว่างกันดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังจะช่วยให้การดำเนินภารกิจของทั้งสองฝ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดการพัฒนา นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หรือ กฟผ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่ในการผลิตและจัดส่งกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอ ในราคาที่เหมาะสมให้กับประชาชนทั่วประเทศ ตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้า เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญเติบโต นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว กฟผ. ยังได้ดำเนินกิจกรรมต่อประชาชนทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการที่ กฟผ. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก การสื่อสารภายในองค์กรจึงยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย เพราะเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารงาน

องค์กรขนาดใหญ่จำเป็นต้องพัฒนาข้อมูลข่าวสารและรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร ดังที่ กฟผ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในปี 2550 ไว้ 5 ด้าน ได้แก่ พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เสริมสร้างความแข็งแกร่งแก่ธุรกิจหลัก เสริมสร้างธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน เป็นองค์กรที่ห่วงใยสังคม และเป็นองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

¹กริช สืบสนธิ์, การสื่อสารในองค์กร (กรุงเทพมหานคร: จัดพิมพ์โดยบริษัท เอสโซ่ แอสเตนดาร์ด แห่งประเทศไทย จำกัด, 2525), น. 9.

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา กฟผ. ได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมาย โดยเฉพาะเรื่องของการแปรรูปองค์กร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลให้มีการปรับโครงสร้างขององค์กร และรูปแบบการบริหารตามไปด้วย ปัจจุบันโครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยแบ่งเป็นทั้งสิ้น 9 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานผู้ว่าการ สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน สายงานรองผู้ว่าการบริหาร สายงานรองผู้ว่าการพัฒนา สายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง และสายงานรองผู้ว่าการควบคุมระบบ นอกจากนี้ ยังมีสายงานย่อยลงไปอีกหลายลำดับชั้น ซึ่งแต่ละสายงานก็มีหน้าที่และภารกิจการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะการทำงาน ซึ่งมีผลถึงวิธีการในการรับข่าวสารและการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันออกไป

จะเห็นได้ว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอย่างเช่น กฟผ. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีหน่วยงานและพนักงานจำนวนมาก มีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อน ประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาที่ยาวหลายขั้นตอน จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารจากบนลงล่างในการมอบหมายนโยบาย การสั่งงาน ฯลฯ นอกจากนี้ยังเกิดจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานสู่ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ ตลอดจนการสื่อสารในระดับเดียวกันระหว่างพนักงาน หรือการสื่อสารข้ามสายงานก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ดังนั้น ผลงานที่ออกมาจึงไม่ได้คุณภาพ สิ่งเหล่านี้จึงนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กรในที่สุด

องค์กรขนาดใหญ่ที่มีลักษณะซับซ้อนเช่นนี้ ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกจุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับการตีความหรือการแปลความหมายเนื้อหาของ การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทางนั้น ดังจะเห็นได้จากความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีลำดับชั้นต่าง ๆ มากมาย ข่าวสารต้องผ่านหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดต่อ ๆ กัน อาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่นขาดหายไปได้ ยังผลให้บุคลากรขององค์กรบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้ข่าวสารที่แท้จริง หรือไม่ได้รับข่าวที่เขาควรได้รับ²

²ธงชัย สันติวงษ์, อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), น. 6.

นอกจากอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กรแล้ว ยังมีอุปสรรคในด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงเทคนิคของกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อความหมาย เช่น ความเหมาะสมของเวลา ปริมาณของข่าวสาร ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและภาษา และอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา ที่ก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการบิดเบือนของสารและปัญหาการสื่อความในระดับบุคคล เช่น ความแตกต่างในการรับรู้ของแต่ละบุคคล การประเมินแหล่งข่าว เป็นต้น

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันว่ามีรูปแบบการสื่อสารแบบใด และพนักงานมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวหรือไม่ รูปแบบการสื่อสารแบบใดที่เหมาะสมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้มากที่สุด ตลอดจนปัจจัยภูมิหลังประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงจะช่วยเสริมสร้างรูปแบบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ขอบเขตการศึกษา

1. มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในสำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรีเท่านั้น โดยแบ่งตามโครงสร้างตำแหน่งงาน ดังนี้
 - พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-6)
 - ผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-9) ได้แก่ หัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่า
 - ผู้บริหารระดับกลาง (ระดับ 10-12) ได้แก่ หัวหน้ากอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
2. การศึกษานี้ไม่รวมถึงผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 13-15) ได้แก่ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และผู้ว่าการ
3. มุ่งศึกษาระหว่างช่วงระยะเวลาเดือนมีนาคม 2550

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

พนักงาน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งตามสายงานได้ทั้งสิ้น 9 สายงาน ได้แก่ สายงาน ผู้ว่าการ สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน สายงานรองผู้ว่าการบริหาร สายงานรองผู้ว่าการพัฒนา สายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง และสายงานรองผู้ว่าการควบคุมระบบ

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกขึ้นไป

ภูมิหลังประชากร หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ภูมิหลังการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้แก่ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้ ได้ทำการศึกษา 4 รูปแบบ คือ

- รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา
- รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา
- รูปแบบการสื่อสารในแนวนอน หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารของพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือระดับใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันและต่างสายงาน
- รูปแบบการสื่อสารในแนวไขว้ หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารของพนักงานที่อยู่คนละสายงานกัน ทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับ

ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพความเป็นจริงของลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารภายในองค์กร โดยแบ่งตามลักษณะทางเดินของข่าวสาร ได้แก่ จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ในแนวนอน และ ในแนวไขว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้แก่ ความสำเร็จในชีวิต การยกย่องหรือสถานะในสังคม ความผูกพันหรือการยอมรับ ความมั่นคง ความต้องการทางด้านร่างกาย และตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. ได้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีรูปแบบการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาช่วยเสริมสร้างรูปแบบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน

