

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารของมนุษย์ถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โครงข่ายระบบการสื่อสารเชื่อมโยงทั่วโลกให้เป็นหนึ่งเดียว ประเทศต่างๆ ทั่วโลกก้าวเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงแห่งโลกไร้พรมแดน ซึ่งเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ และการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น หน่วยงานทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนทั่วไปมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน และรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบให้แต่ละส่วนงานในองค์กรจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารและมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพิ่มมากขึ้น และด้วยเหตุผลเหล่านี้การสื่อสารในองค์กรจึงได้รับฉายาต่างๆ เช่น “สายโลหิตขององค์กร” หรือ “น้ำมันหล่อลื่นในองค์กร” เป็นต้น (กริช สืบสนธิ์, 2526 : 2)

ดังนั้น ในการที่จะบริหารงานในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในการบริหารงานสมัยใหม่ คือ การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งถือเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร ในแง่ของการบริหารองค์กรที่นักบริหารจะต้องเข้าใจรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารเพื่อจะได้นำมาไปใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานมากน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ ในองค์กรส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของคนให้ทำงานดีขึ้น ตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารไม่ดีก็จะส่งผลต่อขวัญของคนงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลงด้วย (ศิริพร พงศ์ศิริโรจน์, 2543 : 107) และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างพลังในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างสมบูรณ์แบบ ประกอบกับเป็นวิธีการที่ทำให้พนักงานทุกระดับชั้นได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรรับทราบถึงนโยบาย เป้าหมาย ภารกิจ และหน้าที่ที่หน่วยงานต้องการให้พนักงานดำเนินการตามลำดับความสำคัญ หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรยังเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ และ

ความเข้าใจ อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานแล้ว การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีขวัญในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว นั้น เกี่ยวข้องโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ฉะนั้น ผู้บริหารในปัจจุบันจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน และปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (Russo Eileen M., 1995 : 33-39) สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญในเชิงการบริหารงานขององค์กร และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วย

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัด กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์กรแห่งหนึ่งที่ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้มีความคล่องตัวในการดำเนินการไปรษณีย์เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน โดยมีภารกิจหลักในการดำเนินการธุรกิจไปรษณีย์ ธุรกิจการเงินและธุรกิจขนส่ง ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งถือเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของประเทศ ที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้มีการขยายจัดตั้งหน่วยงานที่ทำการไปรษณีย์ขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และด้วยเครือข่ายบริการที่มีการขยายตัวอย่างมาก ทำให้มีความสลับซับซ้อนเพิ่มขึ้นในการจัดแบ่งงาน และการจัดสายงานความรับผิดชอบ ส่งผลให้มีบุคลากรและปริมาณชิ้นงานอยู่ในระบบงานไปรษณีย์เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ หากหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ไม่สามารถสร้างความเข้าใจถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชา อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ อาทิเช่น การแปลความหมายของข่าวสารที่ได้รับคลาดเคลื่อน การเกิดทัศนคติในเชิงลบต่อผู้บังคับบัญชา และการเกิดความเชื่อที่ผิด จนอาจถูกถามเกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นภายในที่ทำการส่งผลกระทบร้ายแรงต่อการปฏิบัติงาน และเกิดความเสียหายต่อการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารข้อมูลร่องเรียนเรื่องการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัด สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ในเบื้องต้นผู้วิจัยพบว่า ในปี 2553 พนักงานไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการร้องเรียนกรณี ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ และการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ การนำจ่ายไปรษณีย์ล่าช้า สูญหาย พนักงานเคาน์เตอร์ให้บริการไม่สุภาพ การปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น (สำนักงานไปรษณีย์ เขต 5, 2553 : 14) ทั้งนี้ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง ผู้ศึกษาเชื่อว่าน่าจะเกิดจากปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ เนื่องจาก

หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่างกันออกไปตามลักษณะส่วนบุคคล และในรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่แตกต่างกันนี้ น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้ ฉะนั้น หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจและเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง และรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่มีหลากหลายรูปแบบ น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 3-7 แห่ง ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งจะช่วยในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานไปรษณีย์ , ลูกจ้างประจำ, ลูกจ้างเกิดความสามัคคีและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.2.4 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมุติฐานการศึกษา

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์มีความสัมพันธ์กัน

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 นำเสนอผลการศึกษาให้ที่ทำการไปรษณีย์ ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทราบว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์รูปแบบใดที่จะทำให้พนักงานไปรษณีย์สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัด เพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์มากขึ้นทั่วทั้งจังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัด สำหรับใช้ในการบริหารงาน และวางแผนปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.4.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ กับปัจจัยอื่นๆ ต่อไป

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ แบ่งเนื้อหา ออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

1.5.1.1 รูปแบบการสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของ เสนาะ ดิยาว (2541) ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารแบบควบคุม, การสื่อสารแบบเสมอภาค, การสื่อสารแบบมีโครงสร้าง, การสื่อสารแบบรวบรัด, การสื่อสารแบบตั้งรับ, การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง

1.5.1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ตามแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Zollisch and Langsner และสมรรถนะด้านการจัดการงานในความรับผิดชอบ (Professional Competency) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๗ แห่ง ดังนี้

- 1.5.2.1 ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเชียงใหม่
- 1.5.2.2 ที่ทำการไปรษณีย์หนองหอย
- 1.5.2.3 ที่ทำการไปรษณีย์ช้างคลาน
- 1.5.2.4 ที่ทำการไปรษณีย์ฝาง
- 1.5.2.5 ที่ทำการไปรษณีย์สันป่าตอง
- 1.5.2.6 ที่ทำการไปรษณีย์สันกำแพง
- 1.5.2.7 ที่ทำการไปรษณีย์บ่อสร้าง
- 1.5.2.8 ที่ทำการไปรษณีย์สารภี
- 1.5.2.9 ที่ทำการไปรษณีย์แม่แตง
- 1.5.2.10 ที่ทำการไปรษณีย์จอมทอง
- 1.5.2.11 ที่ทำการไปรษณีย์เชียงดาว
- 1.5.2.12 ที่ทำการไปรษณีย์แม่วิม
- 1.5.2.13 ที่ทำการไปรษณีย์พร้าว
- 1.5.2.14 ที่ทำการไปรษณีย์พระสิงห์
- 1.5.2.15 ที่ทำการไปรษณีย์สามแยกสวนปรุง
- 1.5.2.16 ที่ทำการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5.2.17 ที่ทำการไปรษณีย์ศรีภูมิ
- 1.5.2.18 ที่ทำการไปรษณีย์ท่าอากาศยานเชียงใหม่
- 1.5.2.19 ที่ทำการไปรษณีย์สันทราย
- 1.5.2.20 ที่ทำการไปรษณีย์ดอยสะเก็ด
- 1.5.2.21 ที่ทำการไปรษณีย์หางดง
- 1.5.2.22 ที่ทำการไปรษณีย์ฮอด
- 1.5.2.23 ที่ทำการไปรษณีย์สะเมิง
- 1.5.2.24 ที่ทำการไปรษณีย์ดอยเต่า
- 1.5.2.25 ที่ทำการไปรษณีย์แม่แจ่ม
- 1.5.2.26 ที่ทำการไปรษณีย์แม่อาว
- 1.5.2.27 ที่ทำการไปรษณีย์แม่ใจ
- 1.5.2.28 ที่ทำการไปรษณีย์แม่ปิง

- 1.5.2.29 ที่ทำการไปรษณีย์ช้างเผือก
- 1.5.2.30 ที่ทำการไปรษณีย์ศาลากลางเชียงใหม่
- 1.5.2.31 ที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง
- 1.5.2.32 ที่ทำการไปรษณีย์อ้อมก้อย
- 1.5.2.33 ที่ทำการไปรษณีย์ไชยปราการ
- 1.5.2.34 ที่ทำการไปรษณีย์สันป่ายาง
- 1.5.2.35 ที่ทำการไปรษณีย์หนองตอง
- 1.5.2.36 ที่ทำการไปรษณีย์เวียงแหง
- 1.5.2.37 ที่ทำการไปรษณีย์บ้านกาด

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มาเป็นกรณีศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 352 คน

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน ในรูปแบบต่างๆ ภายในองค์กร โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้สภาพแวดล้อม และบรรยากาศขององค์กร เพื่อให้การดำเนินการบรรลุประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ หมายถึง รูปแบบของกระบวนการในการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ เพื่อให้พนักงานไปรษณีย์ได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ ซึ่งมีอยู่ 6 รูปแบบ ประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารแบบควบคุม หมายถึง วิธีการสื่อสารที่บุคคลกระทำในลักษณะของบังคับ และควบคุมการกระทำ หรือความคิดของบุคคลอื่น
- 2) การสื่อสารแบบเสมอภาคหมายถึง วิธีการสื่อสารเป็นแบบสองทางที่มีข้อมูลไปและกลับระหว่างผู้ที่ส่งข่าว และผู้รับข่าว
- 3) การสื่อสารแบบมีโครงสร้างหมายถึง วิธีการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวชักนำให้ผู้รับข่าวปฏิบัติตามที่ผู้ส่งข่าวต้องการ
- 4) การสื่อสารแบบรวบรัด หมายถึง วิธีการสื่อสารแบบรวบรัดที่การสื่อสาร มักจะสั้นกะทัดรัด เข้าประเด็น ไม่อ้อมค้อม เปิดเผย และตรงไปตรงมา

5) การสื่อสารแบบตั้งรับ หมายถึง วิธีการสื่อสารแบบตอบรับมากกว่าการสั่งการ

6) การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง หมายถึง วิธีการสื่อสารแบบที่ผู้สื่อสารไม่ต้องการที่จะทำการติดต่อสื่อสารกับใคร และ ไม่ต้องการที่จะให้ใครมาติดต่อสื่อสารด้วย

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานไปรษณีย์ หมายถึง ความพร้อม และความพยายาม รวมถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่กำหนดไว้ โดยศึกษาจากสมรรถนะด้านการจัดการงานในความรับผิดชอบ (Professional Competency) ซึ่งครอบคลุม 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) การแก้ไขปัญหา Problem Solving)
- 2) การตัดสินใจ (Decision Making)
- 3) การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity)
- 4) ความเป็นผู้นำ (Leadership)
- 5) ความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร (Business Acumen)
- 6) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ที่ทำการไปรษณีย์ หมายถึง ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝาก และนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์และมีพนักงานนำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ผู้รับในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานไปรษณีย์ หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างประจำ