

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในปัจจุบันจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอยู่โดยตลอด นับตั้งแต่การสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่เริ่มต้นของวัน การสื่อสารกับผู้ขายอาหารและสินค้าต่างๆ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการสื่อสารกับสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ที่แต่ละบุคคลสนใจติดตาม เช่น การฟังวิทยุ การอ่านหนังสือพิมพ์ และการชมโทรทัศน์ เป็นต้น Berlo (1960 : 1) ได้ระบุว่า ผลจากการวิจัยการสื่อสารของชาวอเมริกัน พบว่า ชาวอเมริกันใช้เวลา 70 เปอร์เซ็นต์ของชั่วโมงที่ตื่นอยู่ไปกับการสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำภาษา (verbal communication) อันได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ชาวอเมริกันแต่ละคนใช้เวลาวันละ 10 - 11 ชั่วโมงในการสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำภาษา

การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ เนื่องจากเราต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะเข้าใจ โน้มน้าวใจ หรือสร้างอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เพื่อให้มีความเข้าใจกัน ทำสิ่งต่างๆ ร่วมกัน หรือจูงใจกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เราต้องการ (เสถียร เขยประทับ, 2525 : 8-9)

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในแต่ละเหตุการณ์หรือแต่ละสังคมนั้น ก็จะมีรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสังคมที่แวดล้อมอยู่ในขณะนั้น เช่น การสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวก็จะแตกต่างไปจากการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในองค์การหรือการสื่อสารกับสื่อมวลชน เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากสังคมแต่ละสังคมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารของมนุษย์แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดและความซับซ้อนของสังคมนั้นๆ ถ้าหากมนุษย์มีการสื่อสารอยู่ในกลุ่มสังคมขนาดเล็ก สิ่งที่เป็นตัวกำหนดควบคุมและมีอิทธิพลต่อบทบาทในการสื่อสารของมนุษย์ก็จะแตกต่างไปจากตัวกำหนดบทบาทการสื่อสารในสังคมที่มีขนาดใหญ่กว่า (ประมะ สตะเวทิน, 2540 : 90-101)

องค์การ(organization) ก็เป็นอีกสังคมหนึ่งที่มีอิทธิพลในการกำหนดบทบาทการสื่อสารของคนในองค์การต่างไปจากสังคมอื่น เนื่องจาก องค์การเป็นสังคมที่มีเป้าหมายเฉพาะตัว

กล่าวคือองค์การเป็นหน่วยสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กัน มีความรับผิดชอบและมีปฏิสัมพันธ์กัน มีฝ่ายการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือสมาชิกในองค์การนั้นได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (มารยาท ปานุราช, 2540 : 16) ซึ่ง Brown ได้ยกตัวอย่างขององค์การสังคมไว้ว่า ได้แก่ โรงเรียน, โรงพยาบาล, องค์การศาสนา, พรรคการเมือง, กองทัพ, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ, สมาคม, สมาคมวิชาชีพ, สหภาพแรงงาน, บริษัท เป็นต้น (1972 : 48) อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2540 : 92) ดังนั้น เมื่อองค์การเป็นการรวมกลุ่มกันของมนุษย์กลุ่มหนึ่งเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันแล้ว การติดต่อสื่อสารในองค์การก็จะมีรูปแบบเฉพาะตัวที่แตกต่างไปจากการสื่อสารในสังคมประเภทอื่นด้วย โดยการติดต่อสื่อสารในองค์การจะมุ่งเน้นไปที่ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้เกิดผลทางการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทุกระดับภายในองค์การด้วยสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ได้แก่ คำพูด ตัวอักษร สัญลักษณ์ ภาษากิริยาท่าทาง ฯลฯ ในรูปของการพบปะสังสรรค์ การประสานงาน การประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตีพิมพ์ประกาศเพื่อแจ้งข่าวสาร คำสั่ง ระเบียบปฏิบัติ เป็นต้น (มารยาท ปานุราช, 2540 : 17)

การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากองค์การเป็นที่รวมของหน่วยงานต่างๆ และบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ ความคิด ความรู้สี่ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มต่อกกลุ่มไปสู่ความเข้าใจร่วมกันได้ ทั้งนี้เพราะเหตุว่า การทำให้คนมีความคิด มีความเข้าใจที่เหมือนกันหรืออย่างเดียวกัน ย่อมจะทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การนั่นเอง (อุทัย หิรัญโต, 2520 : 134) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์การที่เป็นรูปของบริษัทนั้น มักจะมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินกิจการของบริษัทไว้อย่างเป็นรูปธรรม และการที่บริษัทจะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายส่วน เช่น การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม การมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและสมัครสมานสามัคคี ฯลฯ และที่สำคัญคือ ต้องมีการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน (เสนาะ ตีเขาร, 2541 : 2-3) รวมทั้งเข้าใจในสิ่งที่เป้าหมายขององค์การ นโยบายขององค์การที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ความเคลื่อนไหวขององค์การ ตลอดจนปัญหาขององค์การ ฯลฯ เมื่อบุคลากรภายในองค์การได้รับข้อมูลข่าวสาร ตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง ชัดเจน ข่าวสารไม่คลุมเครือ ไม่ถูกบิดเบือน จนเกิดความเข้าใจถึงข้อมูลต่างๆ

เหล่านี้ย่อมถูกต้องแล้ว ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความถูกต้อง มั่นใจ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่ ผลการวิจัยในต่างประเทศหลายแห่งได้รายงานถึงคุณค่าของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยในการเพิ่มผลผลิตและช่วยให้ผลงานโดยทั่วๆ ไปขององค์การมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรีซ สิบสนธิ์, 2525 : 2) และเมื่อบุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว การบรรลุเป้าหมายที่องค์การหรือบริษัทได้วางไว้ก็จะดำเนินไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังมีความสำคัญในแง่ของการบริหารงาน เนื่องจากโครงสร้างในองค์การจะมีการแบ่งตำแหน่งและอำนาจตามเงื่อนไขของแต่ละองค์การ ซึ่งจะปรากฏ 2 ลักษณะทุก ๆ องค์การ คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจะทำให้ผู้บังคับบัญชาบริหารงานของตนได้ดียิ่งขึ้น การวางแผนจัดองค์การหรือการควบคุมงานต่างๆ ขององค์การซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาจะไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากการตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้ต้องอาศัยข่าวสารข้อมูลจากแหล่งหรือผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาตัดสินใจในแต่ละทางเลือกอย่างชาญฉลาดและเหมาะสมกับสภาพองค์การ แล้วจึงตัดสินใจสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติในระดับต่างๆ ให้ปฏิบัติตามแผนเหล่านั้น (Allen, 1977 : 66 อ้างถึงใน พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ, 2541 : 2) (สุวรรณ ทงประดิษฐ์, 2521 : 17)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารงาน ดังนั้น การสื่อสารจึงนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารและบุคลากรในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ตลอดจนเป็นเครื่องมือที่จะพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ได้

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในองค์การที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่มีประสิทธิภาพก็เกิดขึ้นได้เสมอ การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพนี้ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยในองค์การ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารอย่างไม่ตั้งใจหรืออย่างตั้งใจ ซึ่งอาจเกิดจากการย่นย่อข้อมูลข่าวสารที่มีความยาวมาเพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาข้อมูลโดยการสรุปความ การเลือกรับรู้ข้อมูลเฉพาะในส่วนที่ให้ประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตน และอาจเกิดจากความสามารถในการเข้าใจข่าวสาร การตีความ และการส่งต่อข่าวสารที่ไม่เท่าเทียมกันของแต่ละบุคคล (มารยาท ปานุราช, 2540 : 5) (เสนาะ ตีเยวร์, 2541 : 17) รวมทั้งปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การที่เกิดจากช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การในรูปแบบ

ของสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จดหมายเวียน ข่าวภายใน โปสเตอร์ หรือ ประกาศต่างๆ เหล่านี้อาจล้าสมัย ขาดความน่าสนใจและความดึงดูดใจให้ติดตาม (กรีซ สิบสนธิ์, 2525 : 117 - 118 อ้างถึงใน อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 4)

ปัญหาการสื่อสารในองค์การที่พบมากอีกประการหนึ่ง ก็คือ การที่บุคคลไม่ได้รับข้อมูลซึ่งพวกเขาต้องการ หรือไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่ หรือมีการกระจายข่าวสารไม่ทั่วถึงพนักงานทั้งองค์การ (อรวรรณ ปิลันธนีโอวาท และ เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2538 : 17) (Daniels and Spiker, Barry K., 1991 : 87) ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากในองค์การขนาดใหญ่ สุกัญญา ไชวโกลด ได้ระบุไว้ว่า องค์การที่มีขนาดใหญ่ ย่อมเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร โดยขนาดขององค์การยิ่งใหญ่ขึ้นเท่าไร ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์การจะลดน้อยลงเท่านั้น เพราะข่าวสารจะต้องส่งในระยะทางไกลขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์การนั้นๆ มีที่ตั้งหลายแห่ง หรือมีหลายๆ สาขา ขั้นตอนการสื่อสารอาจขาดหายไป เช่น สารหายไปหรือเกิดสับสนขณะทำการส่ง และที่เห็นได้ชัดคือ การสื่อสารจะใช้เวลาานในองค์การที่มีขนาดใหญ่ (2526 : 4) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Goldhaber และคณะ ที่ว่า ความห่างไกลระหว่างหน่วยงาน และข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน อาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานแย่งลง และลดประสิทธิภาพของการสื่อสารลงได้ (1978 : 88 อ้างถึงใน สุวิมล อังศุสิงห์, 2539 : 26) และ ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นปัญหาที่แก้ไขลำบาก ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในฐานะผู้ส่งสารที่จะทำให้ความล่าช้าในการรับสารเกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และพยายามให้การสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน (Bergin, 1981 : 11 อ้างถึงใน สุวิมล อังศุสิงห์, 2539 : 26)

นอกจากสาเหตุที่เกิดจากระยะทางความห่างระหว่างสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา แล้ว ปัญหาการสื่อสารขององค์การขนาดใหญ่ก็อาจเกิดได้จากโครงสร้างขององค์การเองด้วย เพราะในองค์การขนาดใหญ่ การสื่อสารที่เป็นทางการในองค์การต้องทำโดยผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ตามสายงานเป็นลำดับชั้น ซึ่งลำดับชั้นและสายงานดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารหรือทำให้การสื่อสารนั้นด้อยประสิทธิภาพได้ เป็นต้นว่า มีลำดับชั้นมากเกินไป จึงยิ่งทำให้ระยะทางจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสารไกลกันมาก และยิ่งต้องผ่านหลายบุคคล การถอดความหรือตีความหมายข้อความนั้น ก็อาจจะมีบิดเบือนไปได้มาก (กรองแก้ว อยู่สุข, 2533 : 169) เช่นเดียวกับ Woolcott และ Unwin (1985 : 248 อ้างถึงใน สุวิมล อังศุสิงห์, 2539 : 26) ที่ให้ความเห็นว่าเมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น อาจต้องมีการแยกหน่วยงานไปอยู่คนละแห่งกัน ดังนั้น โอกาสที่หน่วย

งานที่แยกออกไปจะไม่ได้รับการสื่อสารจากสำนักงานใหญ่ จะมีสูงมาก ยิ่งโครงสร้างขององค์การซับซ้อนขึ้นมากเท่าใด ขั้นตอนการสื่อสารจะยาวขึ้น และมีโอกาสที่จะขาดตอนได้มากขึ้น

จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นในแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์การ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การ ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin, 1978 : 86-105 อ้างถึงใน อัครวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 5) ซึ่งอาจจะส่งผลให้ถึงขั้น ขาดความร่วมมือ ผลผลิตตกต่ำ การเคลื่อนไหวของสหภาพแรงงาน การลาออก ฯลฯ (อรรพรรณ ปิลาสนธิโสภา และ เมตตา วิวัฒมานุกูล, 2538 : 17) และปัญหาเหล่านี้ ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างไม่สะดวกเรียบร้อย และส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การในที่สุด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์การเป็นปัญหาที่สำคัญ ที่เกิดขึ้นแล้วจะต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วน เพื่อป้องกันมิให้ลุกลามกลายเป็นปัญหาในการทำงานขององค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การขนาดใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรอยู่มาก และมีบางส่วนกระจายอยู่ในสำนักงานสาขาต่างๆ ซึ่งมักจะมีโอกาสเกิดปัญหาในการสื่อสารได้มากกว่าองค์การขนาดเล็กกว่าอยู่แล้วจากปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารเข้าถึงพนักงานเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงเป็นเรื่องสำคัญ

สำหรับประเทศไทยนั้น องค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีพนักงานเป็นจำนวนมากและมีขอบเขตของการให้บริการครอบคลุมไปทั่วประเทศจนกระทั่งต้องตั้งสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิต ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ฯลฯ เป็นต้น สำหรับธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมนั้น เพิ่งจะมีขึ้นในประเทศไทยไม่นานนัก เนื่องจากแต่เดิม การให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมแก่ประชาชนในประเทศ เช่น การให้บริการโทรศัพท์ ฯลฯ นั้น หน่วยงานภาครัฐจะเป็นผู้ให้บริการมาโดยตลอดแต่เพียงผู้เดียว แต่ในระยะหลังที่ความต้องการของประชาชนในด้านดังกล่าวมีเพิ่มมากขึ้น การดำเนินการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐเพียงหน่วยงานเดียว ไม่สามารถรองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ หน่วยงานภาครัฐ อันได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) จึงเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแก่ประชาชนด้วย โดยทำในรูปของ

การให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนต่างๆ ในการเข้ามาเป็นผู้ขายการให้บริการแก่ประชาชนในด้านดังกล่าว ซึ่งสัมปทานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่หน่วยงานภาครัฐได้มอบหมายให้แก่หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการเป็นสัมปทานแรกนั้น ได้แก่ สัมปทานการติดตั้งเครือข่ายและให้บริการวิทยุติดตามตัว ของบริษัท เพอร์คอมเซอร์วิส จำกัด ภายใต้ชื่อบริการแพคเกจ ในปี 2530 (ฝ่ายบริหารผลประโยชน์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2541) และหลังจากนั้น หน่วยงานภาครัฐทั้งสองแห่งก็ได้ดำเนินการเปิดสัมปทานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมให้แก่ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการมาโดยตลอด รวมแล้วเป็นจำนวน 16 สัมปทานสำหรับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) และ จำนวน 10 สัมปทานสำหรับการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) (กองนิติกรรม การสื่อสารแห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 4 มกราคม 2542) จึงอาจกล่าวได้ว่า ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา บริษัทเอกชนได้เริ่มมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

สำหรับสัมปทานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ภาคเอกชนได้เป็นผู้ดำเนินการนั้น มีอยู่หลายโครงการด้วยกันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในประเทศโดยตรง เช่น โครงการขยายโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 2.6 ล้านเลขหมายในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่ได้รับสัมปทานโดยบริษัทเทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) โครงการขยายโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 1.5 ล้านเลขหมายในเขตภูมิภาคของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โครงการติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ ภายใต้สัมปทานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รวมถึง ธุรกิจให้บริการรับ-ส่งข้อความผ่านวิทยุติดตามตัว (เพจเจอร์) ของบริษัทต่างๆ เป็นต้น ฯลฯ การให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมตามโครงการดังกล่าวข้างต้นนี้ จำเป็นต้องให้บริการแก่ประชาชนทั่วทั้งประเทศ บริษัทเอกชนผู้เป็นเจ้าของโครงการดังกล่าวจึงต้องตั้งสำนักงานสาขากระจายอยู่ในต่างจังหวัดเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่บริการและเพื่อความสะดวกในการติดต่อของประชาชน โดยมีสำนักงานใหญ่ของบริษัทอยู่ที่ส่วนกลาง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์การระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขาต่างๆ จะต้องมีความมั่นคงอย่างแน่นหนาเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ผ่านระยะทางไกลและต้องผ่านบุคคลจำนวนมากนี้ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมนี้ เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ เพราะบริการโทรคมนาคมที่กว้างไกลครอบคลุมชุมชนเล็กใหญ่ทั่วประเทศ มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพราะสามารถทดแทนและลดความจำเป็นของการเดินทางได้ในหลายๆ

โอกาส ทำให้ช่วยลดปัญหาการจลาจลที่แออัด อีกทั้งประหยัดพลังงาน อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยอ้อม และยังเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง (น.ส.พ.สร้างชาติ, 13-19 ม.ค. 2540 : 3) นอกจากนี้ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยังใช้เป็นเครื่องมือในการส่งข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นต่อความเป็นอยู่ของประชาชนจากหน่วยงานของรัฐให้เข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีอนาคตดี และเป็นธุรกิจที่มีส่วนสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอย่างมาก ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การที่ดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะจะช่วยให้ธุรกิจดังกล่าว สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อประชาชนและประเทศชาติโดยรวม ซึ่งวิธีการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้ประการหนึ่งก็คือ การลดและแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารในองค์การให้เหลือน้อยลงที่สุด ซึ่งการศึกษาวิจัยเรื่องปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทด้านสื่อสารโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในต่างจังหวัดนี้จะทำให้เราทราบถึงปัญหาการสื่อสารในองค์การที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในองค์การดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดได้รับ
2. เพื่อศึกษาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารต่างๆ เข้าถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในต่างจังหวัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับกับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ

7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การ ที่พนักงานได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2. ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

3. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่ต่างกัน

4. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน

5. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในต่างจังหวัด และมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ส่วนกลางเท่านั้น

2. การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดที่เป็นสำนักงานระดับเขต ทั้งนี้ ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) และผู้บริหารระดับสูงสุดของแต่ละบริษัท

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

องค์การ หมายถึง รูปแบบการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา มีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงาน และมีการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย ในงานวิจัยครั้งนี้ องค์การ หมายถึงบริษัทโทรคมนาคม ที่ทำการสำรวจข้อมูลด้วย

บริษัทโทรคมนาคม หมายถึง บริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ขยายบริการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ส่วนกลางคือกรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานสาขาสตั้งอยู่ในต่างจังหวัด

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทโทรคมนาคมทั้งที่ในสำนักงานใหญ่และที่สาขาต่างจังหวัด ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

พนักงานระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงของบริษัท ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการเขตธุรกิจ ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการสำนัก ผู้จัดการแผนก และหัวหน้างาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับหัวหน้างานลงมา อันได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส เจ้าหน้าที่ วิศวกรอาวุโส วิศวกร ช่างเทคนิคทั่วไป และพนักงานขับรถ

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ผู้ที่อยู่ในสายงานบังคับบัญชาเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามแต่มีระดับการบังคับบัญชาเหนือกว่า

ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลผู้อยู่ใต้การควบคุมดูแล การช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ผู้ที่อยู่ในสายงานบังคับบัญชาเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามแต่มีระดับและตำแหน่งต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ปริมาณข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ ประกอบด้วย เนื้อหาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ ความบ่อยครั้งในการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารที่ต่างกัน

วิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางและสื่อที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ รวมถึง ช่องทางและสื่อที่พนักงานของฝ่ายต่างๆ จากสำนักงานใหญ่กับพนักงานที่อยู่ในสำนักงานสาขาใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ได้แก่ การพูด (การสั่งงาน, การประชุม, การติดต่อกันทางโทรศัพท์, สื่อเสียงตามสาย) ลายลักษณ์อักษร หรือ สิ่งพิมพ์ (ประกาศต่างๆ, หนังสือเวียน, บันทึกข้อความ, บอร์ดภาพกิจกรรม, วารสารภายใน, อินทราเน็ต)

ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ระดับความคิดเห็นในทางบวกหรือลบและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน เช่น ความรู้สึกต่อบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมของการสื่อสารในองค์การโดยทั่วไป การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ การได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นในองค์การ จนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ที่อยู่รอบข้าง บรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมในองค์การ สถานภาพการทำงานและความมั่นคงในอาชีพ การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่พนักงานได้รับว่าเพียงพอต่อความต้องการแล้วหรือไม่ ตลอดจนวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารเข้าถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนแก้ไขปัญหามาสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. สามารถใช้เป็นประโยชน์ในทางวิชาการเพื่อการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรต่อไปได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย