



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า กิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ย่อมเกี่ยวข้องกับการสื่อสารไม่ว่าในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลาย ๆ รูปแบบพร้อมกัน จึงไม่มีใครที่จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารได้เลย (เสนาะ ตีเขาว์ , 2538:1)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อจะได้มีความรู้ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร ดังที่ Kleinjans กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของชีวิต เหมือนลมหายใจ แต่เรามักไม่ค่อยรู้สึกตัวว่า เรากำลังสื่อสารกันอยู่” (E. Kleinjans, 1976, pp. 1-2) หรือดังที่ Emery, Ault Agee กล่าวว่า “มนุษย์เรายังมีความต้องการขั้นพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งที่นอกเหนือไปจากความต้องการทางร่างกายในเรื่องอาหารและที่อยู่อาศัย นั่นคือ ความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความจำเป็นในด้านการสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานในอารยธรรมยุคปัจจุบันของเราเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีเพื่อให้มีชีวิตรอด” (E. Emery, 1967, p.3 อ้างใน เสถียร เขยประทับ 2528 : 19-20)

ในปัจจุบันคนในสังคมได้พยายามพัฒนาขีดความสามารถของตนให้มีทักษะในการสื่อสาร เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารให้ได้มากที่สุด เช่น ความสามารถในการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารเพื่อจะได้รับทราบสถานการณ์ต่าง ๆ ในโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาของประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้า ความพยายามในการติดต่อสื่อสารกับคนในสังคมต่างถิ่นเพื่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ ๆ การติดต่อสื่อสารเพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดความสะดวกลบายยิ่งขึ้นในชีวิตประจำวัน

คนที่มีความสามารถและมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และรู้วิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสารจึงมีความได้เปรียบกว่า เนื่องจากการติดต่อสื่อสารทำให้ผู้อื่นได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน สามารถแสวงหาแนวทางเพื่อสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ตนเองได้

ในหน่วยสังคมต่าง ๆ เช่น องค์กรทั้งขนาดใหญ่และแม้แต่ในหน่วยงานขนาดเล็ก ๆ จึงพยายามพัฒนาประสิทธิภาพทางการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรทั้งในระดับบุคคลคือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และระดับเทคโนโลยีคือการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลทางการบริหารและการจัดการ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และยังคงจะช่วยให้สมาชิกในสังคมนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนา ทั้งยังสามารถรับความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

การสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมทุกอย่าง ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ในฐานะที่เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารงาน ไม่ใช่เพียงเท่านั้น ในแง่ของบุคคล การสื่อสารทำให้บุคคลเข้าใจตัวเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม

การติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากคนสังคมในองค์กรมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมีระบบ การติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กรส่วนใหญ่ได้แก่การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และการติดต่อสื่อสารในกลุ่มย่อย เป็นแบบพบเห็นหน้ากัน (Face to face Interaction) เป็นการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นรากฐานความสัมพันธ์ของมวลมนุษย์ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการขัดแย้งกันได้ และการขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ แต่การหลีกเลี่ยงและการป้องกันการขัดแย้ง

การลดและการแก้ไขการขัดแย้งก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษาและนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน องค์การจึงควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะและบุคลิกภาพของพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตวิทยาสังคม การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการขององค์การ

การปฏิบัติภารกิจงานทุกอย่างจำเป็นต้องใช้กระบวนการสื่อสารเพื่อประสานการทำงานร่วมกัน พนักงานในองค์การจึงควรมีความเชี่ยวชาญในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากคนแต่ละคนมีความคิดเห็น ทศนคติ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความต้องการ ค่านิยม พฤติกรรม และอื่น ๆ ซึ่งแตกต่างกันบ้าง เหมือนกันบ้าง ต่างมีกรอบความคิดและมีวิถีชีวิตในแบบฉบับของตัวเอง เมื่อทำการสื่อสารกับผู้อื่น ก็ย่อมจะต้องใช้เทคนิควิธีการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกันและกัน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ในระบบสังคม การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์การ หรือสังคมใด ๆ และในองค์การทุกองค์การ ระบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่จะมีผลกระทบต่อประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นแต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การต้องชะงักงัน ล่าช้า ติดขัด หรือไม่อาจดำเนินต่อไปได้ สาเหตุที่สำคัญของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการบริหารงานนั้น เกิดจากการสื่อสารมากกว่าเกิดจากงาน หากสามารถเข้าใจกันได้ การขัดแย้งก็ลดลงมาก และการที่คนจะเข้าใจกันก็คือการเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารของคนนั่นเอง (เสนาะ ตียะว 2538:3)

การติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่ประสานกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การ และในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน องค์การที่สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่

ละคน การติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่งและในแนวนอนจะช่วยประสานประโยชน์ของแต่ละหน่วยงานในองค์กรได้อย่างดี ในสังคมองค์กร แต่ละคนต้องทำงานร่วมกันโดยอาศัยระบบการจัดอำนาจบังคับบัญชาและการแบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจและติดตามงานให้ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผลต่อพฤติกรรมทางการสื่อสารของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น

ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์กร ควรมีความจริงใจและเปิดเผย จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี เป็นลักษณะที่ทุกองค์กรต้องการ คือความซื่อตรงและจริงใจต่อเพื่อนพนักงาน มีความไว้วางใจกัน ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจตรงกันในระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ทำให้เกิดความร่วมมือสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน และระหว่างพนักงานกับองค์กร หากการสื่อสารในระดับแนวดิ่งและระดับแนวราบมีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ช่วยลดช่องว่างต่าง ๆ ระหว่างสังคม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการบริหารและดำเนินการขององค์กร และทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดียิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กร อาจเกิดได้ในหลายระดับ ทั้งในระดับองค์กร ระดับบุคคล และในระดับกลุ่มต่าง ๆ ความแตกต่างของสถานภาพส่วนบุคคล เช่นระดับการศึกษา เพศ อายุ ศาสนา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน จะทำให้การตีความหรือการแปลความหมายของการสื่อสารแตกต่างกันไปได้ อันจะทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรซึ่งอาจจำแนกได้ดังนี้

- **ปัญหาจากการขาดการติดต่อสื่อสาร** ในองค์กรขนาดใหญ่อาจมีปัญหากล่าวถึงของข่าวสารไม่ทั่วถึงทำให้พนักงานได้รับข่าวสารน้อยเกินไป ข้อมูลไม่เพียงพอทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับข่าวสารล่าช้าทำให้เกิดความ

เสียหายต่อการปฏิบัติงาน การที่มีข่าวสารมากเกินไปจนเกินขีดความสามารถในการจัดการต่อข่าวสารได้ ความซับซ้อนในโครงสร้างขององค์การ ในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทำได้ยาก การส่งผ่านข้อมูลหลายระดับ ระบบการติดต่อสื่อสารหรือบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร การขาดความชำนาญพิเศษในงานด้านการติดต่อสื่อสาร การขาดการประสานงานที่ดี เป็นต้น

- ปัญหาที่เกิดจากการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารอย่างไม่ตั้งใจหรืออย่างตั้งใจโดยผู้ส่งสาร เช่น การย่นย่อข้อมูลข่าวสารที่มีความยาวมากเพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาข้อมูลด้วยการสรุปความ การปรับปรุงข่าวสารใหม่ด้วยความไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ การตีความหมายในภาษาที่ใช้ไม่เหมือนกัน การเลือกรับรู้ข้อมูลเฉพาะในส่วนที่ให้ประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตน เป็นต้น
- ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางการสื่อสาร เช่น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ทำการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร สารและผู้สื่อสาร ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความสนใจเอาใจใส่ของบุคลากรผู้สื่อสาร ความไม่เต็มใจและความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความไม่พึงพอใจในการบังคับบัญชาสั่งการ หรืออาจจะเกิดจากสารต่าง ๆ จดหมายเวียน จดหมายข่าว ประกาศ ไปสเตอร์ วารสารภายใน ที่เผยแพร่อยู่ในองค์การนั้นขาดความน่าสนใจ ล้าสมัย ไม่ชัดเจน เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพในองค์การจะก่อให้เกิดผลเสียและปัญหามากมาย เช่น เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน เกิดการขัดแย้งกันระหว่างสมาชิกในองค์การ มีบรรยากาศของความไม่เป็นมิตรซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาการไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ขาดความไว้วางใจกัน พนักงานจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อกัน ไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในองค์การ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งจะมีผลกระทบต่องานและการดำเนินงานขององค์การอย่างยิ่ง

มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในหลายปัจจัยที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์การเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ ความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และตัวบุคคลนี้หาใช่สิ่งซึ่งผู้บริหารงานจะบังคับได้รูปตามขอบใจของตนได้ไม่ เพราะแต่ละบุคคลที่ประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มคนนั้นต่างก็มีบุคลิกลักษณะ มีความต้องการและมีคุณค่า (Value) แตกต่างกันไปโดยธรรมชาติ ความพยายามที่จะบังคับบุคคล

ให้เป็นไปตามรูปแบบที่ผู้บริหารต้องการยอมเป็นการยากที่จะได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากบุคคล ฉะนั้น นักบริหารที่ฉลาดจึงใช้วิธีชักจูงและโน้มน้าวมากกว่าการใช้อำนาจบังคับ พร้อมกันนั้นก็ตักเตือนให้เกิดการประนีประนอมระหว่างจุดประสงค์ขององค์การกับจุดประสงค์ของบุคคลให้สอดคล้องกันหรือมีการขัดแย้งน้อยที่สุดด้วย (อรุณ รักธรรม 2539: 14 -15)

การประปานครหลวง

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคซึ่งดำเนินการภายใต้การควบคุมทางนโยบายของคณะกรรมการการประปานครหลวง ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ภาระหน้าที่ที่สำคัญของการประปานครหลวง คือความรับผิดชอบในการจัดหาแหล่งน้ำที่สะอาดและเหมาะสม เพื่อนำมาผลิตน้ำประปาที่สะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภค และให้บริการอย่างเพียงพอแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (กรุงเทพ จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ)

ในปัจจุบัน การประปานครหลวงผลิตน้ำเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑลซึ่งมีประชากรกว่า 8 ล้านคน พื้นที่ให้บริการน้ำประปาประมาณกว่า 892 ตารางกิโลเมตร สามารถบริการประชาชนประมาณ ร้อยละ 80 ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวนผู้ใช้น้ำในเขตบริการมีประมาณกว่าพันสองร้อยล้านราย

นโยบายและแผนงานของการประปานครหลวง ในปีงบประมาณ 2540

การประปานครหลวง ได้มีนโยบายที่จะพัฒนากิจการให้ก้าวไปสู่การเป็นกิจการธุรกิจของภาครัฐที่มีความมั่นคง อันจะผลให้การประปานครหลวงสามารถปฏิบัติงานร่วมกับภาคเอกชนได้ เช่นการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประปาสายให้เป็นเชิงธุรกิจ จึงได้กำหนดให้ปี 2540 เป็น “ปีแห่งการพัฒนาธุรกิจบริการ”

ปีงบประมาณ 2540 เป็นปีแรกของแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 ได้ปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการตามภารกิจของหน่วยงาน ให้ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานในช่วง 5 ปี ของแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 คือ

- ดำเนินการให้มีน้ำประปาเพียงพอ อย่างทั่วถึง และการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
- พัฒนาระบบส่ง-จ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและเร่งรัดการลดอัตราน้ำสูญเสีย
- ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวและให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วม
- เพิ่มคุณภาพชีวิตโดยคำนึงถึงคุณภาพน้ำประปาดื่มได้
- ให้ความสำคัญของทรัพยากรน้ำและการรักษาสิงแวดล้อม

ฝ่ายวางแผน การประปานครหลวง ได้จัดทำแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2540 จัดทำให้สอดคล้องกับทิศทางของแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2540 - 2544) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 และสอดคล้องกับงบประมาณรายได้รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2540 ประกอบด้วยแผนดำเนินงาน 9 แผน คือ

1. การปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ
2. การลดอัตราน้ำสูญเสีย
3. การปรับปรุงระบบส่ง-จ่ายน้ำ
4. การพัฒนาระบบการจัดการและการบริหารทรัพยากรบุคคล
5. การพัฒนาระบบการเงินและการบัญชีในเชิงธุรกิจที่พึ่งตนเองได้
6. การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้
7. การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานประชาชน และสาธารณชน
8. การปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ดื่มได้
9. จัดหาแหล่งน้ำดิบให้เพียงพอและแสวงหาแหล่งน้ำเป็นของตนเอง

การบริหารงานของการประปานครหลวง

การประปานครหลวงกำลังอยู่ในระยะปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมีนโยบายในการจำกัดอัตรากำลัง จึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางการบริหารเพื่อเป็นการแก้ปัญหา โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นเข้ามาใช้ และจะต้องพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงานทุกคนให้มีขีดความสามารถในการทำงานสูงขึ้น พร้อมกับพัฒนาระบบงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงานด้วย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในยุคที่องค์กรต้องเร่งรัดพัฒนาองค์กรนี้ การติดต่อสื่อสารนับเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ต้องให้ความสำคัญที่จะพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อเป็นหนทางที่จะประสานองค์ประกอบทางการบริหารให้สอดคล้อง เพื่อให้สามารถบรรลุผลตามที่ได้วางนโยบายขององค์กรไว้ ได้อย่างราบรื่น เช่น ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ การลดอัตราน้ำสูญเสีย การพัฒนาระบบการจัดการและการบริหารทรัพยากรบุคคล ฯลฯ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้การติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือการประสานร่วมมือกันจากพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการประปานครหลวงทุกฝ่าย

สืบเนื่องจากการประปานครหลวงเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อนรวม 6 สายงานหลัก และมีหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดของการประปานครหลวงกระจายอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหลายหน่วยงาน ดังมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่ตั้งห่างไกลจากหน่วยงานหลักดังนี้

1. โรงงานผลิตน้ำหลัก 4 แห่งคือ โรงงานผลิตน้ำสามเสน โรงงานผลิตน้ำธนบุรี โรงงานผลิตน้ำบางเขน และโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
2. โรงงานผลิตน้ำขนาดเล็กและโรงงานผลิตน้ำเสริม อีก 5 แห่งคือ โรงงานผลิตน้ำหนองจอก โรงงานผลิตน้ำบางบัวทอง โรงงานผลิตน้ำเสริมพระรามหก โรงงานผลิตน้ำทวีวัฒนา และโรงงานผลิตน้ำเสริมบางบัวทอง

3. **สถานีสูบน้ำ 8 สถานี** คือ สถานีสูบน้ำพหลโยธิน สถานีสูบน้ำลุมพินี สถานีสูบน้ำท่าพระ สถานีสูบน้ำราษฎร์บูรณะ สถานีสูบน้ำคลองเตย สถานีสูบน้ำสำโรง และสถานีสูบน้ำลาดพร้าว และสถานีสูบน้ำบางเขน
4. **สำนักงานประปา 11 สาขา** คือ สำนักงานประปาสาขานนทบุรี สำนักงานประปาสาขาบางเขน สำนักงานประปาสาขापญาไท สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท-พัฒนาการ สำนักงานประปาสาขาพระโขนง-บางนา สำนักงานประปาสาขาสุมทรปราการ สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ สำนักงานประปาสาขาทากสิน สำนักงานประปาสาขامنัศรี สำนักงานประปาสาขาท่งมหาเมฆ
5. **สำนักงานประปาอิสระ** อีก 2 แห่งคือ มีนบุรี และบางบัวทอง

และจากการที่การประปานครหลวงมีหน่วยงานต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีปัญหาการจราจรติดขัด การติดต่อสื่อสารในการประปานครหลวงจึงต้องประสบปัญหา เช่น ปัญหาการไหลเวียนและการกระจายของข้อมูลข่าวสาร พนักงานซึ่งอยู่ห่างไกลจากหน่วยงานหลัก อาจจะไม่ได้รับหรือได้รับข้อมูลข่าวสารบางอย่างล่าช้ากว่าที่ควร หรือเกิดปัญหาข่าวสารบิดเบือนทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เกิดปัญหาในการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ปัญหาการติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในระหว่างพนักงานและระหว่างพนักงานกับองค์กรอันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ก่อเกิดวัฒนธรรมองค์กร ปัญหาเหล่านี้จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความรักสามัคคี ความภาคภูมิใจและความภักดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย

น้ำเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกชีวิตในโลก และเนื่องจากการประปานครหลวงมีหน้าที่ในการผลิตน้ำประปาที่สะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภค และต้องให้บริการอย่างเพียงพอแก่ประชาชนในเขตจังหวัดกรุงเทพ นนทบุรี และสมุทรปราการ จึงนับว่าการประปานครหลวงมีภารกิจอันสำคัญยิ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานการประปานครหลวงจึงควรมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะของงาน การทุ่มเทกำลังแรงงาน ความร่วมมือใน
การทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับ สัมพันธภาพใน
ระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศ ในการทำงานและสภาพแวดล้อม
ในองค์กร สถานภาพการทำงานและความมั่นคงในอาชีพ การได้รับพิจารณา
ความดีความชอบอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน
และผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร

- **องค์กร** หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่ลักษณะการทำงานเป็น
กลุ่ม ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา มีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธี
ทำงานและการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย
- **ลักษณะทางประชากร** หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คือพนักงานการประปานครหลวง หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา
การทำงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่ง
- **ความสำเร็จในงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ความยอมรับ ชื่น
ชมยกย่อง ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของผู้ใต้บังคับบัญชา
- **การบังคับบัญชาและสั่งการ** หมายถึง ความชัดเจน และความกระชับรัดกุมใน
การบัญชาสั่งการ การให้คำแนะนำ การปรึกษาหารือ ความรับผิดชอบในงาน
การให้อิสระในด้านการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ความกระตือรือร้นในการแก้ไข
ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ประสิทธิภาพในการบัญชาสั่งการ
- **ข้อมูลข่าวสารในองค์กร** หมายถึง หนังสือเวียน จดหมายเวียน ข้อบังคับ
คำสั่ง ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

แก่ประชาชน การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งที่สามารถนำไปใช้ในการสร้างเสริมความรักระหว่างใจ และตระหนักถึงภาระหน้าที่ของการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

ผู้วิจัยเกิดแรงจูงใจในการทำการวิจัยนี้ ด้วยเห็นว่า งานการประสานนครหลวงเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการในด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญยิ่งแก่ประชาชน พนักงานของการประสานนครหลวง จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน ดังนโยบายหลักของการประสานนครหลวง และหากพนักงานการประสานนครหลวงมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบที่ไม่เป็นทางการ พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรักสามัคคีกลมเกลียว มีความจริงใจและเต็มใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และเมื่อการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความราบรื่น สะดวก คล่องตัว พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างประสานสอดคล้องกันได้อย่างดี ไม่มีปัญหาอุปสรรคทางการติดต่อสื่อสารก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เพื่อประสานประโยชน์ขององค์การ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่การประสานนครหลวงอีกด้วย

ดังที่ อวยชัย ชะบา (2527 : 356) ได้ศึกษาพบว่า “ผลการสื่อสารสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้เอื้อต่อการทำงาน เมื่อสภาพแวดล้อมในองค์การดีขึ้น ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและผลิตผลขององค์การย่อมดีขึ้นด้วย”

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง เพื่อให้ได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมของทุก ๆ ด้านของการประสานนครหลวง มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และเพื่อให้สามารถสนองนโยบายในด้านการพัฒนาองค์การได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง

ปัญหาในการวิจัย

การติดต่อสื่อสารในการประปานครหลวงมีความสลับซับซ้อน ทำให้ประสบปัญหาการไหลเวียนและการกระจายของข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาในการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และระหว่างพนักงานกับองค์การ อันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานการประปานครหลวง ทุกระดับจากทุกสายงาน ซึ่งองค์การได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 6 สายงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหารของการประปานครหลวง (Board of Directors) ผู้ว่าการการประปานครหลวง และคณะที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญของการประปานครหลวง (Consultants \ Experts)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
2. ลักษณะทางประชากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

- **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์การ ระหว่างพนักงานภายในองค์การ เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจกัน มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศทางสังคมในองค์การ โดยการใช้สัญลักษณ์ซึ่งอาจเป็นคำพูด ภาพ เครื่องหมาย หนังสือ เอกสาร และอื่น ๆ ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง เช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือข่าวสารข้อมูลส่วนตัว การพบปะสังสรรค์ การถ่ายทอดนโยบายขององค์การ การประชุม การประสานงาน การบัญชาสั่งการ เป็นต้น
- **ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ความคิดเห็นในทางบวกหรือลบ และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานการประสานครหลวง เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และทั้งในแนวตั้งและแนวนอน การได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม การติดต่อประสานงาน ความรู้สึกต่อองค์การ และความรู้สึกต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการติดต่อสื่อสาร ของพนักงานการประสานครหลวง
- **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความคิดเห็นในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ การได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นในองค์การ จนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ความสำเร็จ

ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะของงาน การทุ่มเทกำลังแรงงาน ความร่วมมือในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับ สัมพันธภาพในระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมในองค์กร สถานภาพการทำงานและความมั่นคงในอาชีพ การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร

- **องค์กร** หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่ลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา มีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงานและการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย
- **ลักษณะทางประชากร** หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือพนักงานการประปานครหลวง หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่ง
- **ความสำเร็จในงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ความยอมรับ ชื่นชมยกย่อง ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
- **การบังคับบัญชาและสั่งการ** หมายถึง ความชัดเจน และความกระชับรัดกุมในการบัญชาสั่งการ การให้คำแนะนำ การปรึกษาหารือ ความรับผิดชอบในงาน การให้อิสระในด้านการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ประสิทธิภาพในการบัญชาสั่งการ
- **ข้อมูลข่าวสารในองค์กร** หมายถึง หนังสือเวียน จดหมายเวียน ข้อบังคับ คำสั่ง ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

- **สื่อสิ่งพิมพ์** หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ในองค์การ เช่น จดหมายข่าวขององค์การ วารสารภายใน ข่าวสารความรู้และการพัฒนาต่าง ๆ ข่าวสารด้านการพัฒนาองค์การ ข่าวสารความรู้ในการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ
- **ความก้าวหน้าและความมั่นคง** หมายถึง ความมั่นใจในโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนในด้านการเรียนรู้ฝึกฝนอบรมเพื่อพัฒนาให้ก้าวหน้าในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นใจในเสถียรภาพขององค์การ ความมั่นคงของงานและอาชีพและรายได้
- **สภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เช่น งานที่ตรงตามความถนัดและบุคลิกภาพ การได้ใช้ความรู้ความสามารถและความริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การได้รับความไว้วางใจ อุปสรรคการทำงาน ความร่วมมือในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้มีส่วนตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงาน การเข้าร่วมกิจกรรมในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน และใช้ในการพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและมีผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีของการประปานครหลวงด้วย