

การพัฒนากระบวนการสื่อสารในการบริหารจัดการกิจการประปา

Development of Communication System for Tap Water Supply Management

สุนันทา เวทยะวานิช¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารในการบริหารจัดการกิจการประปา ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกิจการประปาและจากการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้นำชุมชนและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับประชาชนผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการศึกษา พบว่า การติดต่อสื่อสารและการประสานงานในการบริหารจัดการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงยังไม่มีประสิทธิภาพ รูปแบบการสื่อสารในปัจจุบันที่ใช้อยู่มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียว จากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรมีน้อย ทำให้ขาดการประสานงานระหว่างฝ่าย ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ทำให้กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบภาวะขาดทุน

แนวทางการพัฒนาระบบการสื่อสารในการบริหารจัดการกิจการประปาตามลักษณะขององค์ประกอบของการสื่อสาร คือ การขยายช่องทางการสื่อสารให้มีการสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และพัฒนาด้านสาระเนื้อหาและกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารให้ชัดเจน เช่น จะต้องแยกแยะระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารระหว่างผู้บริหารหรือพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประปากับประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความเข้าใจและพึงพอใจในบริการของการประปาตำบล อันจะเป็นการดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

Abstract

This research had the objective of studying the development of a communication system for tap water supply management. Data were collected by in-depth interviews with administrators, section chiefs and staff who work on activities related to the public water supply. Data were also collected by focus group discussions with community leaders and by questionnaires administered to consumers of public water in the catchment area of Namdaeng Tambon Administration Organization (NTAO).

This study found that the NTAO does not have an effective communication and coordination system. The information flows from the top down only. There is little or no horizontal communication among the different units within the organization. This leads to inefficiency and financial loss for the NTAO. It is recommended that two-way communication be promoted, both vertically and horizontally, for the convenience of both the senders and receivers of information. Moreover, the communication means

¹ นักบริหารงานการคลัง ระดับ 7, องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

must be redesigned and made clear for each specific group. In addition, a more varied approach to and production of a handbook for communication with the residents of NTAO must be developed in order to increase their level of service satisfaction and to attract more customers.

This research had the objective to study the development of a communication system for tap water supply management. Data were collected by in-depth interview with administrators, section chiefs and staff who work on activities related to the public water supply. Data were also collected by focus group discussions with community leaders, and by questionnaires administered to consumers of public water in the catchment area of Namdaeng Tambon Administration Organization (NTAO).

This study found that the NTAO does not have an effective communication and coordination system. The information only flows and is channeled downward. There is little or virtually no horizontal communication among the different units within the organization. This leads to inefficiency and financial lost for the NTAO. It is recommended that two-way communication be promoted, both upward and downward for the convenience of both the senders and receivers of information. Moreover, the communication message must be redesigned and made clear for each specific group. In addition, a more varied approach to and production of a handbook for communication with the residents of NTAO must be developed in order to increase their level of service satisfaction, and to attract more customers.

คำสำคัญ: การสื่อสาร, การบริหารกิจการประปา, องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

Keywords: communication, water supply development, Nong Nam Dang Tambon Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคนและมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ไม่ว่าจะทำสิ่งใดล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น เพราะการสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของคนในสังคม การอยู่ร่วมกันของคนในสังคมจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารสัมพันธ์กัน การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการพิเศษ ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (สุขิต ผลเจริญ, 2557) การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้ทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิดความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ทำที่ ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียดวัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทางธุรกิจ และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่า ผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็นดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหาร

จัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น (พัชรี ฐานะนา (ม.ป.ป.) จากการที่การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดีของคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ที่สำคัญซึ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารและผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารที่ดีที่จะสร้างการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม กล่าวคือ ส่งสารที่ดีที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และผู้รับสารมีส่วนร่วมในการตอบสนองต่อสารที่ได้รับ การสื่อสารที่ล้มเหลวในการบริหารจัดการองค์กรคือการสื่อสารทางเดียว ที่ผู้ส่งสารไม่ได้ทำการตรวจสอบว่าผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในการส่งสารไปหรือไม่

องค์ประกอบของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบได้แก่ ผู้ส่งสาร สารหรือเนื้อหาสาระที่ส่งออกไป ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ในการสื่อสารขององค์กรมักจะมีปัญหาและข้อบกพร่องที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารเกิดขึ้นหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในส่วนของผู้รับสารนี้ มักเกิดขึ้นจากการรับรู้สารที่แตกต่างกัน เมื่อมีการรับรู้ข้อมูลเดียวกันแต่ผู้รับสารตีความไปแตกต่างกัน จะทำให้เกิดความคลุมเครือและสับสนได้ การบิดเบือนเนื้อหาสาระหรือข้อมูล เพราะการส่งข้อมูลต่อกันเป็นทอด ๆ ผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น การปรุงแต่งข้อมูล อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสาร หากมีการคัดเฉพาะบางสารหรือเฉพาะบางส่วนของสาร รวมทั้งอุปสรรคที่เกิดจากจังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร เพราะสารบางชนิดควรสื่อสารให้รับรู้พร้อมกันแต่สารบางชนิดก็ควรสื่อสารให้รับรู้เมื่อถึงเวลา ปัญหาทางด้านกรสื่อสารที่กล่าวมาแล้วนี้ ล้วนเกิดขึ้นจากความบกพร่องของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งสิ้น

องค์การส่วนตำบลหนองน้ำแดง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม หน้าที่ในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การสร้างถนนหนทาง และหน้าที่ในการจัดหาน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และใช้ในการเกษตร ฯลฯ ซึ่งหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นจัดทำเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีความสุข หนึ่งในบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงได้จัดทำขึ้น คือ การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร โดยการจัดทำกิจการประปา ซึ่งได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในตำบลทั้ง 9 หมู่บ้านและมีจำนวนผู้ใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 1,344 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2554) ยกเว้นในหมู่บ้านวงศ์เกษตร หมู่ที่ 2 และหมู่บ้านคลองชัยหมู่ที่ 10 ที่คณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้ดำเนินการจัดหาและให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในหมู่บ้านเอง

ในการจัดทำระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง เป็นการจัดทำแบบครบวงจร คล้ายคลึงกับการประปาส่วนภูมิภาค โดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาแหล่งน้ำเพื่อผลิตน้ำประปา เมื่อได้แหล่งน้ำแล้วก็จะผลิตน้ำประปา แล้วส่งน้ำประปาไปยังบ้านของผู้ใช้น้ำที่มาขอใช้น้ำประปา จากนั้นก็จะมีการจัดหน่วยการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำ จัดเก็บเงินค่าน้ำประปา และหากผู้ใช้น้ำประปารายใดค้างชำระค่าน้ำ ก็จะต้องจ่ายน้ำสำหรับผู้ใช้ น้ำรายนั้นจนกว่าจะมาชำระค่าน้ำประปาที่ค้างชำระพร้อมทั้งต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มในการไปติดตั้งมาตรวัดน้ำคั้น ซึ่งอัตราการชำระค่าน้ำประปาหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นไปตามอัตราที่กำหนดไว้ใน ข้อบัญญัติตำบลว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. 2545 โดยในปัจจุบัน ข้อบัญญัติฉบับนี้ยังมีผลใช้บังคับอยู่ หากระบบประปามีการชำรุดเสียหาย

เช่น ท่อเมนประปาแตกหรืออุดตันหรือเครื่องสูบน้ำ (ปั๊มเมอร์ท) เสียหาย การประปาองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการซ่อมแซม แก้ไข จนสามารถใช้งานได้

นอกจากข้อบัญญัติตำบลว่าด้วยการบริหารกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2545 ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการของกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนผู้ขอใช้น้ำต้องปฏิบัติตามแล้ว กิจการประปา องค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีลักษณะเป็นงบประมาณและการและเป็นกิจการพาณิชย์อีกด้วย กล่าวคือ มีการตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกิจการประปาแยกต่างหากจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการประมาณการรายรับจากการจำหน่ายน้ำประปา และการประมาณการรายจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของกิจการประปาเป็นประจำทุกปี

การจัดทำบัญชีกิจการประปาก็จะแยกจากบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งรายรับของกิจการประปาจะมี 2 ประเภท คือ รายได้จากการจำหน่ายน้ำประปาและรายได้จากเงินช่วยเหลือจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีที่กิจการประปามีรายจ่ายสูงกว่ารายได้หรือรายได้จากการจำหน่ายน้ำประปามีไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของกิจการประปา กิจการประปาสามารถขอรับเงินช่วยเหลือจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลมาใช้จ่ายได้

จากงบประมาณเฉพาะกาลที่ตั้งไว้ ปรากฏว่า มีการตั้งงบประมาณสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ของกิจการประปาเพียงหนึ่งราย คือ เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำระบบประปาแบบครบวงจร การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ควรที่จะมีบุคลากรให้ครบถ้วนทุกด้านของการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากงบประมาณของงบประมาณมีไม่เพียงพอ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของกิจการประปาสามารถดำเนินการได้ ผู้บริหารจึงได้มอบหมายให้ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล 2 หน่วยงานช่วยกันปฏิบัติหน้าที่ของกิจการประปา คือ ส่วนโยธาและส่วนการคลัง โดยให้ทั้ง 2 ส่วนราชการจัดสรรบุคลากรของตนมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน

ผู้วิจัยคาดว่า ที่ผ่านมามีทั้ง 2 หน่วยงาน คือ ส่วนการคลังและส่วนโยธาที่มีการจกร่วมกันในการให้บริการประปาแก่ประชาชน ยังขาดช่องทางการหรือรูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานที่ชัดเจน ส่งผลให้มีการทำงานที่แยกหรือเป็นอิสระจากกัน อันเนื่องมาจากการขาดเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของการบริการสาธารณะร่วมกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาสภาพระบบการติดต่อสื่อสารในการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ค้นหาปัญหาอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร และหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ระบบการสื่อสารในกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 27 คน และกลุ่มสุดท้าย คือ ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาทั้ง 9 หมู่บ้าน จำนวน 90 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่ง คือ กลุ่มผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน ประกอบด้วย นายกองคการบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การ

บริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา พนักงานจ้างทั่วไป (ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำ) พนักงานจ้างทั่วไป (ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำและเก็บค่าน้ำประปา) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ (ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บค่าน้ำประปา) พนักงานจ้างทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำ วางท่อเมนประปาภายนอกและตัดมาตรวัดน้ำ 2 คน และ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติหน้าที่รับคำร้องจากประชาชนผู้ขอใช้น้ำประปา

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้ใช้น้ำประปา ของกิจการประปาองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 หมู่บ้าน โดยกลุ่มผู้นำชุมชนได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและสมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 27 คน กลุ่มผู้ใช้น้ำประปาทั้ง 9 หมู่บ้าน จำนวน 90 คน

ผลการศึกษา

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ เมื่อนำมาวิเคราะห์ พบว่า เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดหมาย กล่าวคือ ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบและระบบการสื่อสารภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลและการสื่อสารกับประชาชน ผู้รับบริการยังมีข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริหารกิจการประปาไม่ประสบกับภาวะ การขาดทุน ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ในการสื่อสารภายในองค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหรือการให้บริการประปาแก่ประชาชน ผู้บริหารมอบให้ส่วนการคลังและส่วนโยธาร่วมกันบริหารและให้บริการทางด้านประปาแก่ประชาชน โดยแบ่งหน้าที่กันปฏิบัติงาน คือ ส่วนโยธาทำหน้าที่รับคำร้องการขอใช้น้ำประปา ประมาณ การค่าใช้จ่ายในการเดินท่อภายนอก และติดตั้งมาตรวัดน้ำ การทำสัญญาประชาชนในเรื่องการขอใช้น้ำ การบำรุง รักษาซ่อมแซม ระบบประปาที่ชำรุดเสียหาย กำหนดเงื่อนไขการงดจ่ายน้ำ การตัดมาตรวัดน้ำและการติดตั้งมาตรวัดน้ำคั้น ในขณะที่ส่วนการคลัง ปฏิบัติหน้าที่จัดทำทะเบียนคุมผู้ใช้น้ำ การจดมาตรวัดน้ำ คำนวณเงินค่าน้ำและเขียนใบเสร็จรับเงิน การจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา การจัดทำฎีกาเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การบันทึกบัญชีและจัดทำงบการเงิน จากภารกิจที่แต่ละส่วนได้รับมอบหมาย ทำให้ส่วนโยธาและส่วนการคลังต้องประสานงานกันและต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ผู้วิจัย พบว่า การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารขององค์กร คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มักใช้การติดต่อสื่อสารทางเดียวโดยสั่งการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประปา ซึ่งการสื่อสารส่วนใหญ่มักจะเป็นการสั่งให้ช่างไปซ่อมแซม แก้ไข ประปาที่ชำรุดเสียหาย เพื่อต้องการให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เร็ว การกระทำเช่นนี้ทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อสารเฉพาะบุคคลมากกว่าที่จะเป็นการสื่อสารในระดับองค์กร ทำให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงขาดการรับรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง เพราะเกิดการสื่อสารที่รวมศูนย์อยู่ที่ตัวนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเพียงคนเดียว ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการให้บริการประปาในสำนักงานของทั้ง 2 ส่วน ขาดการรับรู้หรือไม่มีส่วนเชื่อมโยงกับประชาชนผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความล้มเหลวของการสื่อสารของทั้งในองค์กรและระหว่างองค์กรกับประชาชน

การติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนโยธาและส่วนการคลัง พบว่า การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างกันมีน้อย โดยต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนตามลำพัง โดยส่วนโยธาจะทำหน้าที่ในการซ่อมแซมประปา และส่วนการคลังทำหน้าที่ในการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปาและการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนการคลังและส่วนโยธา ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะประสานงานกันเอง การสื่อสารส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนใช้วิธีการสื่อสารทางตรงด้วยวาจา

และไม่ได้มีการกำหนดคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อีกทั้งยังไม่ได้จัดให้บุคลากร 2 ส่วนนี้มาประชุมเพื่อทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางในการประสานงานร่วมกัน ส่งผลให้ไม่สามารถนำปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กรกับประชาชนมาแก้ไขร่วมกัน

เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสวิชาการทางด้านการบริหารกิจการสาธารณะในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือได้รับผลกระทบจากคุณภาพบริการของรัฐที่ไม่ได้มาตรฐาน และภายใต้แนวคิดที่ว่า ผู้รับบริการในฐานะลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญ ในบทความนี้ จึงได้วิเคราะห์ในเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ที่ข้อมูลพบว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการกิจการสาธารณะในด้านการให้บริการประปา จึงทำให้ประชาชนไม่ทราบวิธีการปฏิบัติ ค่าใช้จ่าย และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เมื่อประชาชนต้องการมีน้ำประปาใช้ในครัวเรือน หรือหลังจากมีการติดตั้งน้ำประปาใช้ในครัวเรือนแล้ว หากมีปัญหา เช่น ท่อชำรุด ท่อรั่ว มีน้ำไหลทิ้ง ประชาชนจะติดต่อหรือแจ้งไปที่ผู้นำชุมชน หลังจากที่ผู้นำชุมชนได้รับการแจ้งจากประชาชนแล้วผู้นำชุมชนได้รายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลทราบทางโทรศัพท์ การที่ประชาชนเลือกใช้วิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและเป็นการสื่อสารทางเดียวกับองค์กรการบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการไม่สามารถเสนอความคิดเห็นหรือเสนอปัญหาและความต้องการเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์กรการบริหารส่วนตำบล

ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้พบว่า เมื่อนำเอาองค์กรการบริหารส่วนตำบลในส่วนของการให้บริการน้ำประปา มาเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ พบว่า การสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้นำชุมชนมีลักษณะเป็นการสื่อสารจากระดับล่างไปสู่ระดับบน หรือจากตัวผู้นำชุมชนไปยังนายกองการบริหารส่วนตำบลเพียงทางเดียว องค์กรการบริหารส่วนตำบลไม่ได้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังประชาชน ผู้ใช้บริการผ่านตัวผู้นำชุมชน ทำให้ผู้นำชุมชนไม่มีข้อมูลข่าวสารใด ๆ ที่จะถ่ายทอดให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดในข้อบัญญัติกิจการประปาให้ถูกต้อง องค์กรการบริหารส่วนตำบลไม่เคยให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนในเรื่องของกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ประชาชนควรทราบผ่านผู้นำชุมชน ทำให้ผู้นำชุมชนไม่มีข้อมูลหรือสารสนเทศใด ๆ ที่จะถ่ายทอดไปยังประชาชนได้ ส่งผลให้ประชาชนขาดความรู้และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับกิจการและบริการประปาขององค์กรการบริหารส่วนตำบลของน้ำแดง

ข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงระบบการสื่อสารในกิจการประปาขององค์กรการบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยได้ข้อเสนอในการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารดังต่อไปนี้

องค์กรการบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาระบบการสื่อสารโดยการสร้างระบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาสสะท้อนความคิดเห็น และนำเสนอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ รวมทั้งจัดให้มีการประชุมเพื่อตีความและทำความเข้าใจในกฎระเบียบและแนวทางในการให้บริการร่วมกัน อันจะส่งผลให้กิจการประปามีแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องยึดถือเป็นแนวนโยบายขององค์กรการบริหารส่วนตำบลร่วมกัน

ในการพัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้นำชุมชนเพื่อทำหน้าที่สื่อสารกับชุมชน จำเป็นจะต้องขยายช่องทางการสื่อสาร และตัวนายกองการบริหารส่วนตำบลของน้ำแดงควรจะมี

การมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบในการบริหารกิจการประปา และการสื่อสารให้แก่ผู้บริหารที่มีตำแหน่งรับผิดชอบโดยตรง และมอบหมายให้มีนโยบายการออกไปเยี่ยมเยียนพบปะและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน หรืออย่างน้อยก็จะต้องมีช่องทางหรือกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้สามารถนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในฐานะลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ว่า การติดต่อสื่อสารและประสานงานทั้งภายในและการสื่อสารระหว่างองค์กรกับชุมชนยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการประปาประสพภาวะขาดทุน อันมีสาเหตุมาจากการที่บุคลากรภายในองค์กร ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระเบียบ กฎหมาย ข้อบัญญัติเกี่ยวกับกิจการประปาที่ต้องยึดถือปฏิบัติ การสื่อสารในองค์กรมักใช้รูปแบบการสื่อสารทางเดียว และส่วนใหญ่สื่อสารกันแบบไม่เป็นทางการ สื่อประชาสัมพันธ์หรือช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารยังมีไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการในกิจการประปา ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางแก้ไขในแต่ละองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และพัฒนาทักษะในการสื่อสารแก่ ผู้บริหารทุกระดับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจการประปา และผู้นำชุมชน ให้มีทักษะในด้านการติดต่อสื่อสาร และสามารถเป็นผู้ส่งและผู้รับสารที่ดีได้
2. ด้านช่องทางการส่งสาร ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากเดิมซึ่งใช้รูปแบบการสื่อสารทางเดียวและแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารแบบสองทางและเพิ่มการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อความชัดเจนและทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ควรกำหนดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจการประปาทุกคน ร่วมกันอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อนำปัญหาการบริหารงานกิจการประปาทุกด้านมาประชุมปรึกษาหารือ หาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เมื่อได้แนวทางแก้ไขปัญหาแล้ว ให้นำแนวทางแก้ไขปัญหานั้น มาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ด้านตัวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำข้อมูลที่เป็นเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการให้บริการกิจการประปาตามกลุ่มเป้าหมาย เช่น ประชาชนผู้รับบริการควรทราบช่องทางในการติดต่อประสานงาน และช่องทางในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็จะต้องทราบเนื้อหา ระเบียบ ข้อบัญญัติ แนวปฏิบัติในการให้บริการ กลุ่มผู้นำชุมชนควรทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อประสานงาน ระเบียบ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2547). การสื่อสารกับชุมชน: แนวคิดหลักเพื่อการพัฒนา. *วารสารนิเทศศาสตร์ 2*. (เมษายน – มิถุนายน 2547).

นาตยา เกรียงชัยพลฤกษ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). เทคนิคการสื่อสารในองค์กร. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2557 จาก <http://203.157.7.7/KM/blog/myfile/1363329560.pdf>.

- ณภัทร ธนเทศาภรณ์. (ม.ป.ป.). *ความสำคัญของการสื่อสาร*. ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2557 จาก <https://www.l3nr.org/posts/151118>.
- พัชรี ชูระเสนา (ม.ป.ป.). *ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร*. ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2557 จาก <http://home.dsd.go.th/kamphaengphet/km/Communication.html>.
- สุชาติ ผลเจริญ. (ม.ป.ป.). *อิทธิพลของการสื่อสารการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Marketing: WOM)*. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2557 จาก <http://www.prthailand.com/images/articles/อิทธิพลของการสื่อสารการตลาด.pdf>.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สุรพล พยอมรัมย์. (2545). *ปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชน*. กรุงเทพฯ : สหยาพัฒนาการพิมพ์
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง. (2545). *ข้อบัญญัติตำบลหนองน้ำแดงว่าด้วยการบริหารกิจการ
ประปา พ.ศ. 2545*
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง. (2553). *แผนพัฒนาสามปี องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองน้ำแดง พ.ศ. 2553 – 2555*.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง. (2554). *ทะเบียนคุมผู้ใช้น้ำประปากิจการประปาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองน้ำแดง*.
- อดิศรา เกิดทอง. (2546). *ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์*.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2550). *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2 .
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.