

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

THE ATTITUDE AND COMMUNICATION METHOD IN AN ORGANIZATION:
A CASE STUDY OF SOUTHEAST ASIAN FISHERIES
DEVELOPMENT CENTER



วันดี โรจน์อนวัช
WANDEE RODANAVAT

สารบัญนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขหมู่.....

พ.ศ. 2546

เลขทะเบียน.....

วัน,เดือน,ปี..2.0.ค.2547

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกฉบับ

บ. ๒๑๓๕๗๐๖๓
i.....

THE ATTITUDE AND COMMUNICATION METHOD IN AN ORGANIZATION:
A CASE STUDY OF SOUTHEAST ASIAN FISHERIES
DEVELOPMENT CENTER



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2003

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2003

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์

เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร :

กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

นักศึกษา

นางสาววันดี โรจน์อนวัช

รหัสประจำตัว

43064432

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2546

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานในภาพรวม 2) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

- เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในภาพรวม ในด้านต่างๆ พบว่าพนักงานมีระดับต่อการติดต่อสื่อสารกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับเจตคติที่มีต่อการสื่อสาร เรียงระดับจากสูงที่สุดไปต่ำสุด คือ (1) คุณภาพของสื่อในองค์กร (2) บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (3) การติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน (4) ข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน (5) การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (6) ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสาร เรียงลำดับจากปฏิบัติมากสุดไปน้อยสุด คือ (1) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา (2) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี (3) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

- สำหรับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่าพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	The Attitude and Communication Method in an Organization
Student	Miss Wandee Rodanavat
Student ID	43064432
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2003
Thematic Advisor	Assoc. Prof. Dr.Woranat Sangmanee

ABSTRACT

This research had 2 main purposes. The first one was to study attitude and communication method of staff in the organization. The second one was to compare attitude and communication method of staffs classify by personality. Data were collected data from 112 staffs in Southeast Asian Fisheries Development Center using questionnaire technique. The data were analyzed using SPSS for windows software. Statistical tools were composed of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The hypotheses were tested at 0.05 and 0.01 level of significance.

Research results were as follows:

- The attitude of staff about the level of communication in their organization is in medium level. The level of communication in each topic were ordered from maximum to minimum level as this detail

- (1) a quality of media in organization
- (2) climate of communication
- (3) a communication of co-worker
- (4) data in report
- (5) a communication with supervisor
- (6) publication in organization.

The communication method of staff was ordered from maximum to minimum level as this detail

- (1) by verbal
- (2) by using technology
- (3) by writing .

- The attitude of staff about the communication that classify by sex, ages, position, educational degrees and working period do not make different at 0.05 level of significance. The communication method of staff in the organization that classify by ages , position and working period do not make different level. However communication method of staff that different in sex and education were significance different at 0.05 level and 0.01 respectively.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจาก รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ รวมทั้งได้รับคำแนะนำอื่น ๆ จากกรรมการสอบสารนิพนธ์ อันมี รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ และดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ เลขาธิการศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดสำหรับการศึกษาวิจัย รวมถึงคุณเพ็ญจันทร์ ไรจน์อนวัช หัวหน้าแผนกวิจัยแหล่งประมง และคุณวิโรจน์ ละอองมณี รองต้นกลเรือ ที่ได้ช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และบุคลากร ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่เคารพรักยิ่ง ทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ในสาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมทุกคนที่มอบกำลังใจ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือทุกด้าน ตลอดมา

สุดท้ายขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาและสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วันดี ไรจน์อนวัช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX

บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตในการศึกษา.....	4
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 ขั้นตอนของการศึกษา.....	5
1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	6

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร.....	8
2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร.....	12
2.3 ประเภทของการสื่อสาร.....	18
2.4 ลักษณะของการสื่อสาร.....	21
2.5 ชนิดของการสื่อสารภายในองค์การ.....	23
2.6 วิธีการติดต่อสื่อสาร.....	28
2.7 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร.....	29
2.8 อุปสรรคและการขจัดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร.....	29
2.9 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.....	31
2.10 อิทธิพลของการสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล และการบริหาร.....	32
2.11 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร.....	33

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	40
3.2 ตัวแปรในการวิจัย.....	41
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	42
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	43
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล.....	53
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวม	
ในแต่ละด้าน.....	55
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวม	
ในแต่ละวิธี.....	64
4.4 ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบเจตคติและวิธีการติดต่อ	
สื่อสารภายในองค์การ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	67
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม.....	96
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	101
ภาคผนวก ค ประวัติความเป็นมาของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชีย	
ตะวันออกเฉียงใต้.....	106
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ลักษณะของการสื่อสารโดยเจตนากับไม่เจตนา.....	22
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล.....	54
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ.....	56
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน.....	57
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา.....	58
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน.....	59
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร.....	60
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของเจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ.....	61
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของ เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	62
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของวิธีการติดต่อ สื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร.....	64
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายวิธีการติดต่อ สื่อสารด้วยลายลักษณ์วาจา.....	65
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายวิธีการติดต่อ สื่อสารด้วยเทคโนโลยี.....	66
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของ วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ.....	66
4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างเพศ	68
4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างอายุ	69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.15	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างตำแหน่งงาน.....	70
4.16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร ที่มีตำแหน่งงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	71
4.17	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระดับการศึกษา.....	72
4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร . - ภายในองค์กร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	73
4.19	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระยะเวลาการ ทำงาน.....	74
4.20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างเพศ	75
4.21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างอายุ	76
4.22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	77
4.23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างตำแหน่งงาน.....	78
4.24	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระดับการศึกษา.....	79
4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับวิธีการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	80
4.26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระยะเวลาการทำงาน.....	81
4.27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับวิธีการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร ที่มีระยะเวลาในงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2.1 การสื่อสารระบบทางคู่.....	19
2.2 แสดงการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือแบบถาวร 26	
2.3 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบวงกลม	27
2.4 เชื่อมโยงแบบดวงดาว	27
2.5 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบวงล้อม หรือแบบดวงดาวรวมศูนย์	27
2.6 รูปแบบของการสื่อสาร	31
2.7 ตัวแบบการสื่อสารของเลวิน	33



บทที่ 1

คำนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารของมนุษย์มีขึ้นมาพร้อมกับชีวิตมนุษย์ การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นและได้รับการพัฒนาการมาตลอดเวลา จากสมัยแรกจนถึงปัจจุบัน การสื่อสารในสมัยโบราณหรือ ในสมัยปัจจุบันมิได้มีความแตกต่างกันในด้านจุดมุ่งหมายเลย กล่าวคือคนเราสื่อสารกันก็เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารได้รับการพัฒนาตลอด และมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นโดยเฉพาะปัจจุบัน ซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆมากมาย เพื่อนำมาเป็นสิ่งที่จะช่วยทำหน้าที่ในการสื่อสาร (มณฑล ไพบัว. 2536 : 1) องค์การก็เปรียบเสมือนหน่วยหนึ่งในสังคม ซึ่งก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารเช่นกัน

สิ่งที่ยุ่งยากและสร้างปัญหาให้กับองค์การคือ การทำให้คนในองค์การมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์การและมีความมุ่งมั่นในงานขององค์การบรรลุตามเป้าหมายนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเท่านั้นที่จะทำให้องค์การผ่านพ้นปัญหา และความยุ่งยากแม้แต่เรื่องของวัฒนธรรมขององค์การ และจรรยาบรรณขององค์การก็ล้วนอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น (เสนาะ ตีเยาว์. 2544 : 423)

กิจกรรมต่างๆ ทางด้านบริหารต่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งเป็นรากฐานที่จำเป็นต้องมีของหน้าที่การบริหาร เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถบริหารงานได้เพียงผู้เดียวได้ ต้องปฏิบัติหน้าที่การบริหารด้วยการเกี่ยวข้องและการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (วรรณารถ แสงมณี. 2542 : 98)

การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อข้อความตามโครงข่ายงานในการบริหาร ตลอดทั้งองค์การ ผู้บริหาร พนักงาน ต้องการที่จะสื่อข้อความให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสาร แนวความคิด ทศนคติ และความรู้สึกของตนเอง ไม่มีกลุ่มหรือองค์การใดจะอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสาร(สาโรช เนติธรรมกุล. 2542 : 83) และการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การเพราะความสัมพันธ์อย่างมีระบบในองค์การจะต้องอาศัยการสื่อสารประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้การผลิตสินค้าและการบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบริหารการสื่อสาร จึงใช้ทำหน้าที่หลายอย่างคือการตัดสินใจ การประสานงาน การออกคำสั่ง การควบคุม การติดต่อกับองค์การอื่น และการสร้างความพอใจในการทำงาน (เสนาะ ตีเยาว์. 2544 : 444)

สร้อยตระกูล(ตียวานนท์)อรรมานะ.(2541:340) กล่าวว่า การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร ทุกคนในองค์การจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ และยังจะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้ตั้งใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นักบริหารหลายๆ คนมักคิดไปว่า การติดต่อสื่อสารนั้นเป็นเพียงแต่การไหลของข่าวสารข้อมูล (Information flow) ซึ่งผู้รับจะเกิดความเข้าใจโดยสมบูรณ์เอง ในการบริหารงานนั้น ปัญหาต่างๆ ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการส่งข่าวสารข้อมูล (สร้อยตระกูล(ตียวานนท์)อรรมานะ. 2541: 329) ซึ่งดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536:18) กล่าวว่า ปัญหาอันเกิดจากความผิดพลาดในการสื่อสารอยู่เสมอ นั่นไม่ว่าจะเป็นการพูดแล้วเข้าใจไม่ตรงกัน ไม่พูดกัน การสื่อสารโดยเพิ่มเติมเนื้อหาให้น่าสนใจหรือข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน ล้วนทำให้ความหมายผิดไป

การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การ ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง .(2536 : 39) กล่าวว่า โดยเฉพาะผู้ส่งสารควรมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการสื่อ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ต้องบ่งชี้ว่าต้องการให้ผู้รับสารทำอะไร เช่น จะต้องการแจ้งให้ทราบ หรือต้องการให้ปฏิบัติตาม ฯลฯ

2. เนื้อหาที่ต้องการส่ง ผู้ส่งต้องทราบที่กำลังจะส่งสารในเรื่องใด ต้องคำนึงถึงความยากง่ายของสาร เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับ

3. ประเภทและคุณสมบัติของสื่อ ต้องเลือกใช้สื่อให้ถูกประเภท ถูกกลุ่มคน

4. รายละเอียดของผู้รับ ถ้าเรารู้จักผู้รับสารมากขึ้นเท่าไร การติดต่อสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ศักยภาพของผู้ส่งสาร สำนวความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นพื้นฐานในการเลือกใช้สื่อ

6. จิตวิทยาการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษา และเข้าใจจิตวิทยาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับสาร และวางแผนการสื่อสาร

ดังที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในงาน ว่าส่งผลอย่างไรต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ทั้งเจตคติ และวิธีในการติดต่อสื่อสารของศูนย์พัฒนาการแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยิ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศ ที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ ซึ่งต้องมีความระมัดระวัง

ในการสื่อสารมิให้มีการผิดพลาด มิฉะนั้นอาจจะทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และความหมายของข้อมูลที่ผิดไปจากเดิม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานในภาพรวม ของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเจตคติ และวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท

ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ ได้แก่ (1) เพศชาย (2) เพศหญิง
- อายุ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

(1) 20 – 25 ปี	(2) มากกว่า 25 – 30 ปี
(3) มากกว่า 30 - 35 ปี	(4) มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ได้แก่

(1) มัธยมศึกษาตอนต้น	(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.
(3) อนุปริญญา หรือปวส.	(4) ปริญญาตรี
(5) อื่นๆ(ปริญญาโท/ปริญญาเอก)	
- ระดับตำแหน่ง ได้แก่

(1) ระดับบริหาร(Administrative staff)
(2) ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ (Technical staff)
(3) ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Supporting staff)
- ระยะเวลาการทำงาน คือจำนวนปีที่อยู่ในศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

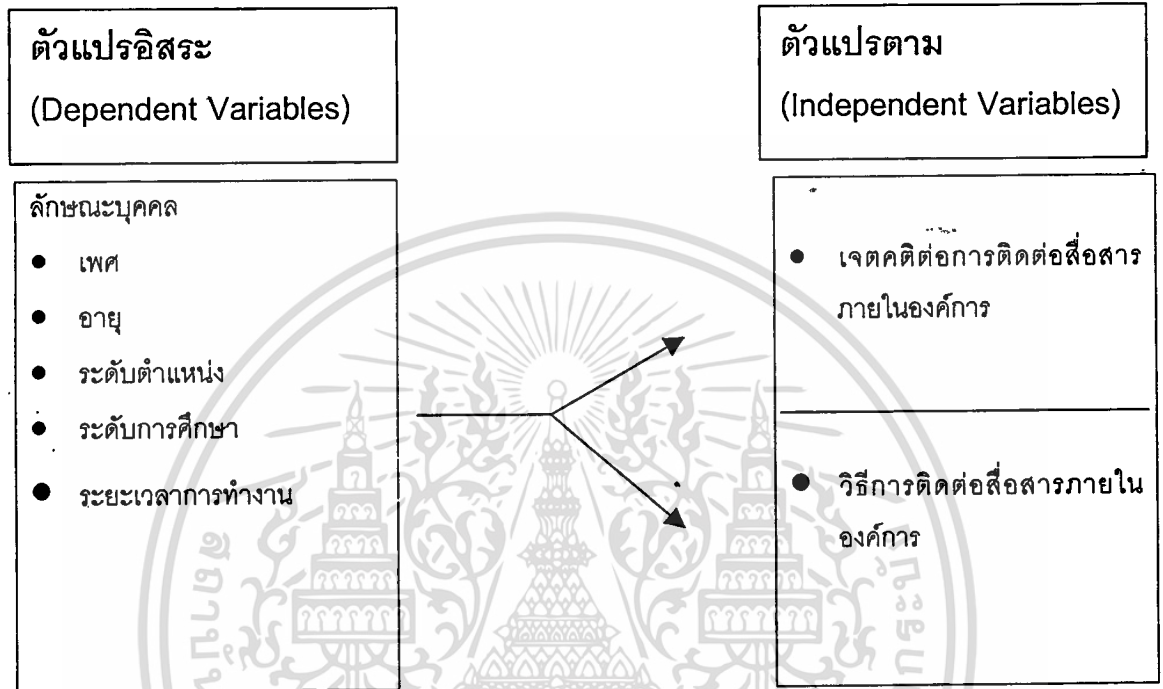
(1) น้อยกว่า 1 ปี	(2) 1 - 5 ปี
(3) มากกว่า 5 ปี –10 ปี	(4) มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรตาม ได้แก่

- เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
- วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ดังแสดงในภาพที่ 1. 1



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งที่จะทำการศึกษาเจตคติ และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ คือในช่วงวันที่ 20 – 27 เมษายน 2546

1.5 สมมติฐานการศึกษา

1.5.1 พนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.2 พนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.3 พนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.4 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.5 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.6 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.7 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.8 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีวิธีในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.9 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีวิธีในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.5.10 พนักงานของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีวิธีในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
2. เพื่อเลือกใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์การ และเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นในองค์การ

1.7 ขั้นตอนของการศึกษา

1.7.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เพื่อกำหนดปัจจัยสำหรับเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา

1.7.2 สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และตรวจสอบคุณภาพโดยวิธีพิจารณาความเหมาะสม (Rational Approach) จากผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบโครงสร้างแบบสอบถามในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเจตคติต่อการสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาประมงการแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.3 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 120 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธี Yamane จำนวน 110 คน

1.7.4 วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ในรูปของการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีรูปแบบการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือกับองค์การภายนอก เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์กร หมายถึง หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นระบบอย่างครบถ้วนบริบูรณ์ มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา มีลักษณะเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่างๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร และมีระบบการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานย่อยๆ ในองค์กร

การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสามารถส่งสารที่ผ่านสื่อได้อย่างมีเหมาะสมกับผู้รับ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เจตคติ หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดและรู้สึกที่มีทั้งทางบวกและทางลบ และเป็นตัวกำหนดพื้นฐานจิตใจของมนุษย์

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลที่รับสารจากผู้ส่งสาร

เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือเพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานแสดงเป็นตัวเลขที่เป็นจำนวนเต็ม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน

ระยะเวลาของการทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานของศูนย์พัฒนาการ

ประมง แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่ละคนเริ่มเข้าปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงาน ณ ปัจจุบันที่ปฏิบัติงานอยู่
 การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดย
 การเขียน
 การติดต่อสื่อสารทางวาจา หมายถึง การสื่อสารที่แสดงออกโดยการพูด
 การติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยี หมายถึง การสื่อสารที่ต้องใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือ
 ในการติดต่อสื่อสารกัน



แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด เนื้อหาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร
- 2.3 ประเภทของการสื่อสาร
- 2.4 ลักษณะการสื่อสาร
- 2.5 ชนิดของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 2.6 วิธีการติดต่อสื่อสาร
- 2.7 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร
- 2.8 อุปสรรคและการขจัดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
- 2.9 พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 2.10 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล และการบริหาร
- 2.11 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร

2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication มีใช้ในภาษาไทยหลายคำ เช่น การติดต่อสื่อสาร การสื่อสารความหมาย มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis ซึ่งหมายถึง common หรือ commonness ในภาษาอังกฤษ และมีความหมายเป็นภาษาไทยว่า "ความร่วมมือกันหรือความคล้ายคลึงกัน" ถ้าแปลตามรูปศัพท์เดิม การสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือหรือคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้น ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการสื่อสารก็คือ การสร้างความเหมือนกันหรือความคล้ายคลึงกันในบางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่น (มณฑล ไบบัว, 2536:1)

คำว่า Communication หรือในภาษาไทยเรียกว่า"การสื่อสาร"นั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน

Aristotle (1960 อ้างใน มณฑล ไบบัว, 2536 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของการศึกษาวิชาวาทศิลป์ (rhetoric) หรือการสื่อสาร(communication) ว่าเป็น การแสวงหา "วิธีการจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ(search for "all the available means of persuasion")

Werren W.Weaver (1949 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) กล่าวว่า "คำว่าการสื่อสาร มีความหมายกว้างครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคนคนหนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่ได้หมายความว่าแค่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึง ดนตรี ภาพ การแสดง บัลเลต์ และพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์อีกด้วย"

Jurgen Ruesch and Gregory Bateson (1951 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) ได้ให้ความหมายว่า "การสื่อสารไม่ได้หมายความว่าถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและเขียนที่ชัดเจน และแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่าความเข้าใจที่เกิดขึ้นนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนคนนั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น"

Eward Sapir (1933 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) ได้ให้คำจำกัดความว่า "การสื่อสาร คือ การตีความโดยสัญชาตญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิด และต่อพฤติกรรมของวัฒนธรรมของบุคคล"

George Gerbner (1966 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) กล่าวว่า "การสื่อสาร คือ การแสดงกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร"

Carl I.Hovland (1953 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) และคณะ ได้ให้คำจำกัดความว่า "การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)"

George A.Miller (1951 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 2) กล่าวว่า "การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง"

Charles E.Osgood (1974 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 3) ได้ให้ความหมายว่า "ในความหมายโดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารเกิดขึ้น เมื่อฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญญาณต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย"

Colim Cherry (1957 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า "(การสื่อสารเป็นการกระทำซึ่ง) เครื่องหมายอันแรก (สิ่งเร้า) ก่อให้เกิดเครื่องหมายอันที่สอง (ปฏิกิริยาตอบสนอง) ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้รับสิ่งเร้าเป็นราย ๆ ไปว่าจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไรตาม ลักษณะนิสัยของเขาซึ่งได้มาจากประสบการณ์การสื่อสารในอดีต"

Abne M.Eisenberg and Teri Kwal Gamble (1982 อ้างใน มณฑล ใบบัว. 2536 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า "การสื่อสาร คือ กระบวนการในการรับรู้ร่วมกันในเรื่องของความคิด ความรู้สึก และ ความรู้"

Newman and Summer (1961 อ้างใน สาโรช เนติธรรม. 2542 : 84) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป

Bellows,Gilson and Odiorne (1962 อ้างใน สาโรช เนติธรรม. 2542 : 84)ให้คำจำกัดความว่าการติดต่อสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์การหนึ่งองค์การใดได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆได้

Meggison (1967 อ้างใน สาโรช เนติธรรม. 2542 : 84) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การคือ การกระจายหรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่างพร้อมกันกับรับเอาข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆกลับขึ้นมา และความพยายามต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

Joseph Devito (1978 อ้างใน เกริก วัยคนนท. 2539 : 229) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารหมายถึงกระบวนการรับและส่งข่าวสารซึ่งกระทำโดยคน ๆ เดียว หรืออาจจะมีหลายคน กระบวนการนี้บางครั้งถูกบิดเบือนหรืออาจจะถูกรบกวนภายใต้ผลกระทบ และโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ

Robert Kelley (1977 อ้างใน เกริก วัยคนนท. 2539 : 229) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสาร หมายถึงพฤติกรรมใด ๆ ของปัจเจกบุคคลที่ก่อให้เกิดความหมาย

Robert Everett & Rekha Agamala (1976 อ้างใน เกริก วัยคนนท. 2539 : 230) ได้ให้นิยามของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การรับส่งข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความชำนาญ และอื่น ๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ เช่น คำพูด รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่น ๆ

John Baird (1977 อ้างใน เกริก วัยคนนท. 2539 : 230) ได้ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารว่าการสื่อสาร หมายถึงกระบวนการส่งและรับสัญลักษณ์ อันเป็นกระบวนการที่เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยที่บุคคลเหล่านั้น เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในชีวิตอย่างเดียวกัน

Stewart Tubbs & Sylvia (1983 อ้างใน ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง.2536:18) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการร่วมกันสร้างสรรค์ความหมายระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้น

E.M.Rogers & F.F.Shoemaker (1971 อ้างใน ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง.2536:18) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Wibur Schramm (1974 อ้างใน ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทรัสว่าง.2536:18) กล่าวว่า การสื่อสารคือการมีความเข้าใจในเครื่องหมายที่แสดงข่าวสารบางอย่างเหมือนกัน

สาโรช เนติธรรม (2542 : 84) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือการส่งข้อความหรือเรื่องราวจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง ซึ่งอาจเป็นคนที่ เดียวหรือหลายคน เพื่อให้ผู้นั้นทราบข้อความดังกล่าว การติดต่อสื่อสารที่ดีและจะได้ผลโดยสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับสามารถรับทราบข้อความนั้นได้ถูกต้องเข้าใจข้อความนั้นโดยต้องแท้ และมีปฏิกริยาหรือพฤติกรรม เป็นไปตามที่ผู้ส่งข้อความนั้นประสงค์จะให้มี

อวยชัย ขบา (2532 อ้างใน สาโรช เนติธรรม. 2542 : 84) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าหมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยบุคคลทั้งสองคนนี้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2533 อ้างในเกริก วัยศษานนท์. 2539 : 228) ได้อธิบายถึงความหมายของการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารมีความหมายที่ประกอบด้วยนับสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง และต่อไปเรื่อย ๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง

2. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ย้อนกลับไม่ได้ และการสื่อสารที่เกิดขึ้นในอดีต จะมีอิทธิพลต่อปัจจุบัน และส่งผลถึงอนาคตอีกด้วย เราไม่สามารถสร้างอดีตขึ้นใหม่ได้อีกฉันใด เราก็ไม่อาจสร้างกระบวนการสื่อสารที่เหมือนเดิมทุกประการได้อีกฉันนั้น (แต่ด้วยความสามารถของเทคโนโลยีปัจจุบัน สามารถทำให้กระบวนการสื่อสารย้อนกลับได้)

3. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวในความคิดตลอดเวลา กล่าวคือต้องใช้ความคิดอยู่ตลอดเวลา เพราะต้องนำประสบการณ์เดิมมาผสมผสานกับประสบการณ์ใหม่ ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารจึงมีความสลับซับซ้อนมากกว่าที่เราเข้าใจ และการสื่อสารมิได้เป็นเพียงการตีความเฉพาะเนื้อหาที่พูดเท่านั้น แท้จริงแล้วพฤติกรรมของการสื่อสารจะไม่สามารถจะแยกออกจากจิตวิทยา หรือพฤติกรรมทางสังคมของแต่ละคนได้เลย เพราะจะประกอบไปด้วยสิ่งเร้า อารมณ์ ความเชื่อ ตลอดจนความรู้สึกเข้ามาเชื่อมโยงกับการตีความนั้นด้วยเสมอ

4. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวเรา โดยลำพังแล้วเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้น ไม่ได้ทำให้บุคคลมีประสบการณ์อย่างต้องแท้ หากแต่เมื่อนำเหตุการณ์เหล่านั้นมาตีความทำความเข้าใจแล้ว จึงจะก่อให้เกิดประสบการณ์ต่อชีวิตอย่างแท้จริง การสื่อสารจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งปฏิสัมพันธ์ในตัวบุคคล และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ตลอดเวลา

5. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องมีบริบท หรือมีสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพราะการสื่อสารไม่สามารถเกิดขึ้นได้เองตามลำพังหรือโดยเอกเทศได้ การสื่อสารต้องอาศัย เวลา สถานที่ แสง สี ฯลฯ

เกริก วัยศพานนท์ (2539 : 230) ได้กล่าวว่า การสื่อสารสามารถสรุปลักษณะสำคัญได้ 3 ประการ

1. การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ มีองค์ประกอบอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องอีกมากมาย การสื่อสารจึงกระทำโดยลำพังคนเดียวไม่ได้

2. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความหมายแก่ผู้รับ แม้บางครั้งจะมี ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารก็ตาม

3. การสื่อสารเป็นเรื่องการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ภาษา รหัส รูปภาพ เครื่องหมาย ตลอดจนแผนภูมิต่าง ๆ ฯลฯ

สตะ เวทิน (2535 อ้างในเอกสารประกอบโครงการการศึกษาค้นคว้าของเด็กรไทย.2542 : 5). กล่าวว่า การสื่อสารคือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร(source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ระวีวรรณ ประกอบผล (อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2539 : 29) กล่าวว่า การสื่อสารจะต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (sender) คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น ซึ่งก็หมายถึงว่าผู้ส่งสารก็คือผู้เริ่มต้นการสื่อสารนั่นเอง ในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ นั้น ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส อันเป็นการแปลสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทน ความคิดผู้ส่งสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ สถาบันก็ได้ (กรมอาชีวศึกษา.อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2539 :29) ในการอภิปราย ผู้ส่งสารอาจมีมากกว่าหนึ่งคน ในการสื่อสารสาธารณะผู้ส่งสารอาจมิได้ส่งสารในฐานะที่เป็นตัวของตัวเอง หากแต่ส่งสารในฐานะที่เป็นตัวแทนของหน่วยงาน หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ผู้ส่งสารกระบวนการสื่อสารมวลชน ก็คือ ตัวแทนขององค์การเกี่ยวกับสื่อสารมวลชน ซึ่งนอกจากจะส่งสารในฐานะที่เป็นตัวของตัวเองแล้วยังมีความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นตัวแทนของสถาบันการสื่อสารมวลชนนั้น ๆ ด้วย ผู้ส่งสารที่ดีควรมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานดังต่อไปนี้ (สวิต ยมภัก. 2538 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2539 :30)

1.1 เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน ความประสงค์ในการสื่อสารของมนุษย์อาจมิได้นานัปการแต่เมื่อสรุปรวบยอดลงแล้วมีอยู่ 4 ประการสำคัญ คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความประสงค์ที่ (1) แจ้งให้ทราบ (2) ถามให้ตอบ (3) บอกให้ทำ (4) นำให้คิด ความประสงค์แต่ละข้อที่กล่าวมานี้ อาจแยกย่อยลงไปเป็นจุดประสงค์เฉพาะได้อีกหลายชั้น ซึ่งผู้ส่งสารจะต้องมีเจตนาแน่วแน่ชัดเจนกันกันว่าจะให้ผู้อื่นรับรู้ จุดประสงค์เฉพาะของตนว่าอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระดับใดก็ตาม

1.2 เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาของเรื่องราวที่ตนมีความประสงค์ที่จะสื่อสารกับผู้อื่น ผู้รับสารจะพร้อมหรือไม่พร้อมที่รับสาร ย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อถือที่มีต่อผู้ส่งสารสำหรับผู้ส่งสารที่ถูกสถานการณ์บังคับ จริ่ง ๆ ให้จำเป็นต้องทำการสื่อสารทั้ง ๆ ที่ตนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นแจ่มแจ้งดีพอ หรือไม่แน่ใจว่าความรู้ที่มีอยู่จะถูกต้องครบถ้วน การถ่อมตัวเสียก่อนก็ไม่ใช่ว่าเสียหายนะไร ข้อสำคัญต้องแสดงความจริงใจและแสดงความรับผิดชอบของตนในฐานะเป็นผู้ส่งสาร

สรุปแล้ว ทางเดียวที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความประทับใจว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงในเรื่องที่นำมาเสนอก็คือ ผู้ส่งสารจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ การพัฒนาตนเองให้มีความรู้นั้น จะต้องรู้จักใช้ความคิดพิจารณาเรื่องนั้น ๆ ให้ถ่องแท้เสียก่อน ผู้ส่งสารจะต้องเข้าใจและตระหนัก ถึงระดับความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ว่ามีอยู่หลายชั้นด้วยกัน ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานที่สุดไปถึงขั้นที่ลึกซึ้งโดยลำดับ และความรู้แต่ละชั้นก็เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันไป ขั้นที่ต่ำกว่าย่อมเป็นพื้นฐานสำหรับขั้นที่สูงๆ ไป ผู้ส่งสารต้องพยายามพัฒนาความรู้ความเข้าใจของตนให้สูงขึ้นเป็นลำดับไป ยิ่งผู้ส่งสารสามารถแสดงความรู้ในระดับที่สูงขึ้นเพียงใด ก็จะได้รับ ความเชื่อถือหรือความศรัทธาจากผู้รับสารสูงขึ้นเพียงนั้น ระดับความรู้ความเข้าใจของมนุษย์อาจเป็นดังเช่นที่ได้ลำดับไว้ต่อไปนี้ (จากต่ำไปหาสูงกว่า)

1.3 เป็นผู้ที่มีความพยายามที่เข้าใจความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้ที่ตนสื่อสารด้วย ต้องอาศัยความรอบคอบและความละเอียด สุขุมในการพิจารณาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสังเกตกรณีแวดล้อมต่าง ๆ อีกหลายอย่างหลายประการ

ข้อเท็จจริงต่างๆที่ผู้ส่งสารอาจจำไปเป็นข้อพิจารณาเพื่อที่จะได้กำหนดรู้ความสามารถ และความพร้อมของผู้รับสารมีอยู่แค่นี้ เพียงไรพอจะประมาณลงได้ ดังนี้

1) ความประสงค์ของผู้รับสาร ในการสื่อสารเกือบทุกโอกาส ผู้ส่งสาร และผู้รับต่างก็มีความประสงค์ด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย

ผู้ส่งสารจำเป็นต้องกำหนดให้ได้ว่า ผู้รับสารมีความประสงค์อย่างไร เพื่อที่จะได้สนองความประสงค์นั้น ๆ ให้ได้ ตามควรแก่โอกาสของการสื่อสาร อันจะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้ายคือ การรับรู้เรื่องราวร่วมกันได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

2) พื้นความรู้และประสบการณ์ของผู้รับสาร พื้นความรู้ และประสบการณ์มีผลต่อความสามารถและความพร้อมในการรับสารมาก ผู้ที่มีพื้นความรู้สูงจะมีประสบการณ์มากย่อมเข้าใจเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใจในสิ่งที่ตนได้ยินได้ฟัง หรือได้สังเกตได้โดยง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสิ่งนั้นเกี่ยวเนื่องพาดพิงกับพื้นความรู้และประสบการณ์ของตน ผู้ส่งสารจำเป็นต้องรู้ว่าผู้รับสารมีพื้นความรู้และประสบการณ์มาแล้วอย่างไร เพื่อจะได้เลือกเฟ้นเฉพาะเนื้อหาที่เหมาะสม

3) เจตคติของผู้รับสาร เจตคติคือแนวทางของความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นตัวกำหนดพื้นฐานจิตใจของมนุษย์ กล่าวอย่างกว้าง ๆ เจตคติมี 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1.1 เจตคติทางบวก เช่น ความชอบ ความนิยมเชื่อถือ ความเล็งเห็นคุณค่า หรือประโยชน์

1.2 เจตคติทางลบ ก็เช่น ความไม่ชอบ ความรังเกียจเดียดฉันท์และบรรดาอคติทั้งปวง

1.3 เจตคติกกลาง คือ ความวางเฉย จะว่าชอบก็ไม่ได้ จะว่าไม่ชอบก็ไม่ได้ ไม่ใช่ว่าในทางนิยม และไม่ใช่ว่าในทางต่อต้าน สำหรับเจตคติของผู้รับสารที่ผู้ส่งสารจำเป็นต้องกำหนดความรู้ เพื่อนำไปพิจารณาว่า ผู้รับสารมีความพร้อมหรือไม่ ได้แก่ เจตคติของผู้รับสารมีต่อหัวข้อและเนื้อหาของเรื่องราวที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะนำเสนอ และเจตคติของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเอง

4) เป็นผู้รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอต่อผู้รับสาร กลวิธีในการนำเสนอ นั้นต้องอาศัยทักษะทางภาษาและการใช้อุปกรณ์ รวมตลอดไปจนถึงการรู้จักใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมอีกด้วยซึ่งเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก

2. สาร (message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งสารนั้น ก็โดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมที่เรียกว่าการเข้ารหัส (encode) เพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น เช่น พูด เขียน วาด แสดงท่าทางต่าง ๆ

สารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการด้วยกัน

2.1 รหัสของสาร (message codes) คือ ภาษา (language) หรือสัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้แสดงออกมาแทนความคิด รหัสของสารสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ได้ 2 ประเภทคือรหัสของสารที่ใช้คำ (verbal message codes) และรหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (nonverbal message codes)

2.2 เนื้อหาของสาร (message content) เนื้อหาของสาร มีความหมายครอบคลุมบรรดาความรู้ และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 การจัดสรร (message treatment) คือ การตัดสินใจของผู้ส่งสารในการเลือกและเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาองค์ประกอบของการจัดสรรก็คือ รหัส และเนื้อหาโครงสร้างของการจัดสรรคือการเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาสาร เป็นรูปแบบที่เรากำหนดเพื่อส่งออกไปยังผู้รับสาร สารที่ถูกจัดเตรียมมาอย่างดี ทั้งในเรื่องของการเรียนรู้ ลำดับความ ระดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษาจะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติที่ดีในการสื่อสารตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในเรื่องของการจัดสรรก็คือ การจัดสรรในการโฆษณา ซึ่งผู้สื่อสารได้ให้ความประณีตพิถีพิถันในการจัดสรรเพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร สามารถที่จะใช้ความเข้าใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการ

3. ช่องทางหรือสื่อ (channel or medium) คำว่า "สื่อ" มาจากภาษาอังกฤษว่า "medium" (เอกพจน์) "media" (พหูพจน์) หรือ "channel" ซึ่งหมายถึง "ช่องทางการสื่อสาร" ซึ่งทั้งหมดนี้มีความหมายเดียวกันและต่อไปนี้จะใช้คำว่า "สื่อ"

เบอร์โล (อ้างในมณฑล ไบบัว. 2536 : 36) กล่าวว่า สื่อมีความหมาย 3 ประการ คือ

- 1) การเข้ารหัสและการถอดรหัส (mode of encoding and decoding)
- 2) สิ่งที่น่าสาร (message-vehicle) เช่น คลื่นแสง คลื่นเสียง วิหยา โทรเลข โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- 3) พาหนะของสิ่งที่น่าสาร (vehicle - carricer) เช่น อากาศ

การสื่อสาร สารจะถูกส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านช่องทางหรือประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ดังต่อไปนี้ คือ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรสและการได้กลิ่น

4. ผู้รับสาร (receiver) มีคำอยู่หลายคำที่นำมาใช้ในความหมาย "ผู้รับสาร" ได้แก่

4.1 ผู้ฟัง (Audience) ตามแบบจำลองของอริสโตเติล ได้กล่าวถึงกระบวนการพูดว่า ประกอบด้วย ผู้พูด (speaker) คำพูด (speech) และผู้ฟัง (audience)

4.2 ถึงใคร (To Whom) ตามแบบจำลองของ ลาสเวลล์ (the lasswell modle) ได้กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารว่า ประกอบด้วย ใคร (Who) พูดอะไร (says what) ผ่านสื่อใด (in which channel) ถึงใคร (to whom) และเกิดผลอะไร (with what effect)

4.3 จุดหมายปลายทางตามแบบจำลองของ แชนนอนและวีเวอร์ (the Shannon and Weaver modle)

4.4 ผู้รับการสื่อสาร (Communication Receiver) ตามแบบจำลองของเบอร์โล ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่า ประกอบด้วย แหล่งการสื่อสาร (communication source) ผู้เข้ารหัส (encoder) สาร (message) สื่อ (channel) ผู้ถอดรหัส (decoder) และผู้รับการสื่อสาร (Communication Receiver)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับสารอาจจะมีคนเดียว เช่น การสนทนาของคน 2 คน หรืออาจจะเป็นกลุ่มบุคคล เช่น กลุ่มผู้ฟังการบรรยายหรือผู้ชมการแสดงหรืออาจจะเป็นมวลชน เช่น ผู้ชมรายการโทรทัศน์ ผู้ฟังวิทยุหรือผู้อ่านหนังสือพิมพ์

ในการส่งสารไปยังผู้รับนั้น ผู้ส่งจะต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่ง David K. Berlo (1960 อ้างใน มณฑล ไบบัว. 2536 : 38) ได้เสนอไว้ว่า ผู้รับสารจะมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องต่อไปนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ ความถนัด ความชำนาญในการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น ทักษะในการเข้ารหัส คือการเขียนและการพูด และทักษะในการถอดรหัส คือ การอ่านและการฟัง ทั้งนี้รวมไปถึงทักษะในการคิดซึ่งใช้ทั้งเข้ารหัสและถอดรหัส

2. เจตคติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่าท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

คำว่า เจตคตินี้ประกอบด้วย ความเชื่อ ความนิยม และอุดมการณ์ ซึ่งขณะที่สื่อสารนั้นผู้รับมีเจตคติต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เจตคติที่มีต่อผู้ส่งสาร เช่น ผู้รับสารมีความเชื่อ ความศรัทธา หรือมีความเห็นอย่างไรต่อผู้ส่งสาร

2.2 เจตคติที่มีต่อสาร เช่น ผู้รับสารมีความสนใจในข่าวสารขึ้นมากน้อยเพียงใด สารมีประโยชน์หรือมีความสำคัญหรือมีคุณค่าแก่การรับรู้หรือไม่อย่างไร

2.3 เจตคติที่มีต่อสื่อ เช่น ผู้รับสารมีความเชื่อถือในสื่อประเภทนี้หรือไม่อย่างไร

2.4 เจตคติที่มีต่อผู้รับสารเอง เช่น เชื่อว่าตนไม่มีความจำเป็นต้องรับรู้ในเรื่องนั้น หรืออาจเป็นไปในทางตรงกันข้ามได้

3. ความรู้ ซึ่งหมายถึง ความรู้ของผู้รับที่เกิดจากการเรียนรู้ทั้งในและนอกระบบการศึกษา

4. ระบบสังคม เมื่ออยู่ในสังคม เราจะถูกสังคมกำหนดบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างตามสถานการณ์

5. วัฒนธรรม ในแต่ละสังคมจะมีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดวิถีชีวิต ความสัมพันธ์ของคนในสังคม และเป็นตัวชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างสังคมนั้น ๆ กับสังคมอื่น ดังนั้นผู้ส่งสารจึงมีความจำเป็นต้องมีความเข้าใจวัฒนธรรมของผู้รับสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสาร

ในขณะรับสารนั้น ผู้รับสารมีความรับผิดชอบอยู่ 3 ลักษณะ

1. ความรับผิดชอบที่มีต่อกระบวนการสื่อสาร

ในการสื่อสารนั้นผู้รับสารมักจะถูกมองว่าเป็นผู้ถูกกระทำ โดยผู้ส่งสารเสมอ กล่าวคือผู้ส่งสารจะส่งสารอะไรมา ผู้รับสารก็จะได้รับข่าวสารนั้น ลักษณะเช่นนี้จะเป็นการสื่อสารทางเดียว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(one way communication) ซึ่งเรียกว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่สมบูรณนัก ดังนั้น ผู้รับสารควรมีความรับผิดชอบที่จะทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ขึ้นด้วย การโต้ตอบหรือสะท้อนกลับ (Feedback) ทำให้การสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (two way communication)

การโต้ตอบหรือการสะท้อนกลับ หมายถึง การที่ผู้รับสารได้แสดงปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง (เช่น การพูด เขียนจดหมาย ประทับมือ พยักหน้า เป็นต้น) กลับไปยังผู้ส่งสาร โดยแสดงถึงความรู้สึกนึกคิดที่ผู้รับมีต่อการสื่อสาร (รวมความถึงผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อ และผู้รับสาร) ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ส่งสารได้ทราบถึงผลของการสื่อสารนั้น

ปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้รับสารนี้จะให้ผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ โดยปฏิกิริยานี้จะบอกให้ผู้ส่งสารทราบว่า ผู้รับสารมีความรู้สึก มีเจตคติอย่างไรต่อผู้ส่งสาร ผู้รับสารเห็นคุณค่าประโยชน์หรือสนใจในข่าวสารมากน้อยเพียงใด ผู้รับสารมีความคิดอย่างไรต่อสื่อที่ใช้ในการสื่อสารและผู้รับสารมีความคิดเห็นไรต่อเพื่อนผู้รับสารอื่น ๆ จากปฏิกิริยาดังกล่าวนี้อาจทำให้ผู้ส่งสารได้รับทราบข้อมูลที่จะนำไปใช้ปรับปรุงตัวผู้รับสาร ข่าวสาร สื่อ เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ความรับผิดชอบที่มีต่อเพื่อนผู้รับสาร

ในฐานะที่ผู้รับสารเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สมาชิกอื่นของสังคมย่อมมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการสื่อสารของผู้รับสาร เพียงแต่ผู้รับสารเองจะมีความรับผิดชอบนี้หรือไม่ ถ้าไม่ก็ปิดตัวเองไม่รับอิทธิพลใดทั้งสิ้น ซึ่งจะยังผลไม่ดีต่อการสื่อสาร ดังนั้น ผู้รับสารจะต้องมีความรับผิดชอบต่อคนอื่นด้วย ความรับผิดชอบของผู้รับสารที่มีต่อเพื่อนผู้รับสารสามารถเกิดขึ้นได้ทุกลักษณะของการสื่อสาร กล่าวคือ

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล ลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ผู้รับสารจะทำการสื่อสารด้วยความต้องการของตนเอง มีวัตถุประสงค์ มีพฤติกรรมในการสื่อสาร และได้รับผลจากการสื่อสารเป็นของตนเอง

2.2 การสื่อสารกลุ่มเด็ก สาธารณชน และสื่อมวลชน ซึ่งจะมีผู้รับสารเป็นจำนวนมากผู้รับสารจะมีความรับผิดชอบต่อกันหลายลักษณะ และคุณสมบัติทางปัจจัยการสื่อสารและการเลือกการสื่อสารของผู้รับสาร ยังมีอิทธิพลที่ทำให้ผู้รับสารมีบทบาทเป็นสื่อกลาง (mediator) หรือเป็นนักสื่อสารครั้งที่สอง (second-stage communication) ซึ่งมีผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อเพื่อนผู้รับสาร (เช่น ดีความข่าวสาร หรือปกปิดข้อเท็จจริงบางประเด็น เป็นต้น)

3. ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม

3.1 พัฒนาทักษะการสื่อสารให้เหมาะสม สอดคล้อง กับวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทางการสื่อสารในปัจจุบัน กล่าวคือยังมีผู้รับสารจำนวนมากที่ยังเปิดรับสารโดยเลือกเฉพาะข่าวสารที่ตนเองเคยชินหรือจัดหามาได้ง่าย ซึ่งจะมีผลในการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย

3.2 ทำให้กว้างขึ้นโดยเปิดรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับเจตคติ ความเชื่อ และความต้องการของตน เพราะข่าวสารใหม่ย่อมนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้

3.3 ทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ส่งสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณค่าของข่าวสาร

3.4 เปิดรับข่าวสารด้วยความยุติธรรม คือไม่ควรยึดอยู่กับแหล่งข่าวใดแหล่งข่าวหนึ่ง โดยเฉพาะ ควรเปิดรับข่าวสารจากแหล่งอื่นเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

3.5 นำข้อมูลที่ถูกต้องไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคม

3.6 ร่วมรับผิดชอบในกระบวนการสื่อสาร โดยการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบไปยังผู้ส่งสารด้วยความยุติธรรม และเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามแก่สังคม

2.3 ประเภทของการสื่อสาร

มณฑล ไบบัว (2536 : 12) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารไว้ 3 ประเภท คือ

1. การจำแนกประเภทโดยการใช้จำนวนของผู้ทำการสื่อสารเป็นเกณฑ์ โดยแบ่งประเภทของการสื่อสารได้ 3 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล เกิดขึ้นเมื่อเราสื่อความหมายกับตัวเราเอง คนเราสื่อสารกับตัวเองได้ 4 ระดับ คือสื่อสารด้วยการคิด วัจนภาษา อวัจนภาษา และเสียงพูด คนที่ยืนรอบรถเมลล์อาจจะแสดงท่าทางของการรอคอย เบื่อหน่าย หรือมีความกระตือรือร้น เราสื่อสารกับตัวเองบางครั้งก็มีเสียงแสดงท่าทางของการรอคอย เบื่อหน่าย หรือมีความกระตือรือร้น เราสื่อสารกับตัวเองบางครั้งก็มีเสียงฮือฮา หรือเสียงถอนหายใจออกมาด้วย เหล่านี้เป็นการสื่อสารกับตัวเองทั้งสิ้น เรามีวิธีที่จะสื่อสารกับตัวเองได้หลายวิธี ตั้งแต่การคิด การรำพึงรำพันกับตัวเอง ในการสื่อสารหรือไม่ เพื่อหาผู้ทางที่จะสื่อกับคนอื่นต่อไป

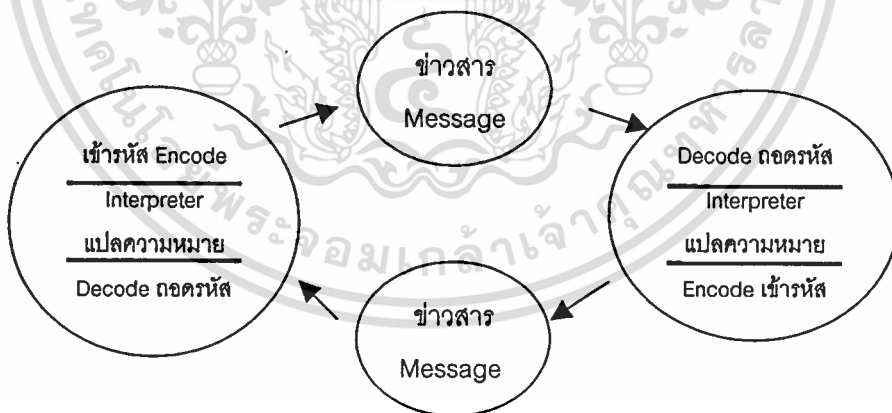
1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล ในทางตรงกันข้ามกับสื่อสารภายในตนเองก็คือ การสื่อสารกับผู้อื่น อาจจะเป็นคนเดียวหรือกลุ่มเล็ก ๆ เราใช้ทั้ง วัจนภาษา อวัจนภาษาและเสียง การสื่อสารกับผู้อื่นนั้น เป็นวัฏจักร มีกระบวนการหลายระดับซึ่งเป็นการยากที่จะบอกว่าใครเป็นผู้ทำให้เกิดการสื่อสาร

1.3 การสื่อสารกับมวลชน การสื่อสารกับมวลชนแตกต่างจากการสื่อสารชนิดแรก ตรงที่ว่าผู้รับสารมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งรับสารจากผู้ส่งเพียงผู้เดียว แตกต่างจากการสื่อสารระหว่างบุคคลตรงที่ว่าจำนวนและวิธีการในการสื่อสารเป็นสำคัญ ในการสื่อสารกับมวลชนถ้าส่งด้วยการพูด ผู้พูดต้องเสียงดัง และการพูดต้องมีติดต่อกันไปเรื่อย ๆ

2. การจำแนกประเภทโดยการใช้ลักษณะวิธีการติดต่อระหว่างผู้รับสาร (receiver) และผู้ส่งสาร (sender) เบอร์โร (1960 อ้างในมณฑล ไบบัว 2536 : 14) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารระบบทางเดียว (One – Way communication) คือ การสื่อสารในลักษณะที่ผู้ให้การสื่อสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารสื่อสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนกันทั้งไม่เอาใจใส่ต่อการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับ (Feedback) ของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อใช้ในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสื่อสารโดยผ่านเครื่องมือสื่อสารบางประเภท เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ หรือการออกคำสั่งแบบทหารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำสั่งมีโอกาสถามหรือโต้แย้ง

2.2 การสื่อสารระบบทางคู่ (Two – Way communication) คือ การสื่อสารที่มีทั้งให้และรับข่าวสารระหว่างกัน ทั้งผู้ให้การสื่อสารก็เป็นผู้รับการสื่อสารในขณะเดียวกันกับที่ผู้รับการสื่อสารได้กลับเป็นผู้ให้การสื่อสาร เช่น การติดต่อสื่อสารโดยผ่านเครื่องมือในการสื่อสารบางประเภท เช่น โทรศัพท์ หรือพูดคุยกัน หรือการออกคำสั่งโดยให้อีกฝ่ายมีโอกาสถามหรือโต้แย้งได้ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะเป็นดังนี้



ภาพที่ 2.1 การสื่อสารระบบทางคู่

ที่มา: มณฑล ไบบัว ,2536:14

กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ย้อนกลับตามลูกศรซ้ายมือมาขวา เป็นกระบวนการที่เรียกว่า การกระทำโต้ตอบ (Feedback) เป็นส่วนที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้ส่งสารได้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นได้รับการแปลความหมายออกมาอย่างไร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดีข้อเสียของการสื่อสารทั้งสองลักษณะ

ในการสื่อสารทางเดียวและทางคู่ มีลักษณะใดที่ใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ต่างก็มีข้อดี และข้อเสียแฝงอยู่ด้วยกัน ซึ่งผู้สื่อสารจะต้องรู้จักเลือกใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่า ความจริงที่ไม่ต้องพิสูจน์ให้เห็นได้ชัด คือ คนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะตกลงเห็นพ้องกันได้อาจต้องใช้เวลามาก แต่ถ้าคนเดียวเสนอความคิด ความคิดนั้นจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า แม้ว่าหลายคนต่างมีความคิดตรงกัน แต่ก่อนที่จะรู้หรือเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งก็เห็นกับตนก็ต้องเสียเวลาโต้ตอบซักถาม ถ้าทัศนคติไม่ตรงกันยิ่งเสียเวลาโต้ตอบซักถาม ถ้าทัศนคติไม่ตรงกันยิ่งเสียเวลามากขึ้น กว่าจะได้ข้อตกลงกัน

2. การสื่อสารทางคู่ช้ากว่าแต่มีโอกาสถูกต้องมากกว่า การที่คนเราแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีการโต้เถียงถกเถียงข้อสงสัยข้อข้องใจร่วมกัน ออกความคิดเห็นติชมย่อมต้องใช้เวลา แต่มีโอกาสผิดพลาดได้น้อย เพราะช่วยกันมองปัญหาได้กว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง และผู้ติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายก็มีโอกาสเข้าใจกันได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

การเลือกใช้

1. ถ้าข่าวสารเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย การสื่อสารทางเดียวย่อมเป็นวิธีที่ดีกว่า แต่ถ้าข่าวสารนั้นเป็นเรื่องใหม่หรือยาก ซับซ้อน การสื่อสารทางคู่ก็ดีกว่า

2. การให้ผู้รับข่าวสารได้ซักถามความอีกครึ่งหนึ่ง ผู้ให้ข่าวสารจะมีโอกาสรู้ว่าผู้รับนั้นเข้าใจได้มากน้อยเพียงใด

3. การสื่อสารเป็นคู่ ต่างคนต่างรู้เพราะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรู้เห็นขั้นตอนของเรื่องที่จะปฏิบัติตรงกัน

4. การสื่อสารทางเดียว ผู้รับข่าวสารรู้สึกว่าคุณไม่มีโอกาสเสนอข้อคิดเห็น ความร่วมมือจะมีน้อย

5. การสื่อสารทางคู่ ฝ่ายผู้รับจะรู้สึกว่าตนเองก็มีส่วนร่วมในความคิดเห็น และยินดีร่วมมือมากขึ้น

6. การสื่อสารทางคู่ ช่วยลดหย่อนโอกาสที่ผู้รับการสื่อสารจะติดตามไม่ทัน

ข้อจำกัดของการสื่อสารทางคู่

1. บางคนไม่ยอมรับ และไม่เคียดมาก่อนว่าในโลกนี้มีการสื่อสารทางคู่

2. สถานการณ์ไม่อำนวย เช่น มีเสียงอึกทึกเวลาพูดกัน หรืออยู่ในเวลาน้ำล้นหน้า ขวานจุกตะกุกต้องการความรวดเร็วในการตัดสินใจทางใดทางหนึ่ง เช่น สงคราม

3. ขาดความสามารถในการอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจ จึงต้องเลือกการสั่งโดยตรง

4. สิ่งแวดล้อมเป็นอุปสรรค เช่น อากาศหนาวจัด ร้อนจัด มีสิ่งรบกวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สถิติปัญหา ความรู้สึกนึกคิดจิตใจของอีกฝ่ายผิดปกติ ถ้าจะให้ซักถามเสียเวลาต้องสั่งให้ทำการทันที

2.4 ลักษณะของการสื่อสาร

มณฑล โบบัว (2536 : 7) กล่าวว่า การสื่อสาร แสดงออกมาได้หลายลักษณะ แต่จะกล่าวเพียง 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการ

การที่กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ เพราะการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ หรือเป็นกิจกรรมที่เคลื่อนที่โดยไม่สามารถย้อนมาหาของเดิมได้ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจึงจำเป็นต้องหยุดกระบวนการและแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบต่างหากจากกัน

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดและไม่สามารถที่จะกระทำเหมือนของของเดิมได้แต่การสื่อสารสามารถมีรูปแบบที่เหมือนกันได้ ทำให้นักวิชาการบางท่านกล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการทางด้านวิวัฒนาการ ซึ่งกระบวนการนี้มีผลต่อตนเอง และต่อสังคมด้วย กระบวนการสื่อสารนี้เองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระหว่างบุคคลกับสังคมในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น การปรับตัว การทดแทน การแทนที่ และการดับสลาย

2. กระบวนการสื่อสารเป็นระบบ

โครงสร้างของกระบวนการสื่อสารเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถสัมผัสได้อย่างชัดเจน แต่กระบวนการสื่อสารก็เป็นระบบในแง่ที่ว่า ส่วนประกอบต่างๆทั้งหมดของกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในเชิงการปฏิบัติการร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าแยกองค์ประกอบอย่างง่าย ๆ ของระบบการสื่อสารก็ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางสำหรับส่งสารและผู้รับสาร องค์ประกอบเหล่านี้จะถูกพิจารณาในลักษณะที่มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน เพราะฉะนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง จะส่งผลกระทบไปยังองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย

นอกจากองค์ประกอบภายในระบบของการสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กันแล้ว ระบบสื่อสารยังต้องเกี่ยวข้องกับระบบอื่น ๆ ทางสังคมอีกด้วย เช่น ระบบสังคมของการสมรสเป็นการสื่อสาร เกี่ยวข้องกับบุคคลสองคนอย่างภายในระบบครอบครัว หรือความสัมพันธ์ทางด้านการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับเลขานุการอยู่ภายในระบบขององค์กร จะเห็นได้ว่าการสื่อสารในระบบครอบครัวกับการสื่อสารภายในระบบองค์กรย่อมมีรูปแบบที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งบอกถึงลักษณะของการสื่อสารก็คือ ระบบสังคมดังนั้น ระบบสังคมมาจึงมิใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นแต่เพียงสภาพแวดล้อมของการสื่อสารเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่กำหนดรูปลักษณะของการสื่อสารด้วย

3. กระบวนการสื่อสารมีลักษณะเป็นปฏิกิริยาสัมพันธ์

เมื่อกล่าวว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นปฏิกิริยาสัมพันธ์หมายความว่า พฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้องอยู่กับกระบวนการสื่อสารมิได้อยู่หนึ่งกับที่ แต่มีการแลกเปลี่ยนสารที่เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลสองคนอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งขึ้นกับบุคคลที่มีส่วนร่วมกับการสื่อสารตลอดเวลา

ปฏิกิริยาสัมพันธ์จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดก็ตามเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับสภาวะเพื่อที่จะเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันเป็นผลเนื่องจากการสื่อสาร ยกตัวอย่าง เช่น เมื่อคนสองคนสนทนากัน การเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดขึ้นไม่มากก็น้อยแก่คนทั้งสองนี้ แต่ในบางครั้งก็พบว่า บุคคลเดียวเท่านั้นที่เปลี่ยนแปลง แต่บุคคลอีกคนหนึ่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพราะฉะนั้นจะกล่าวได้ว่าบุคคลที่เข้าร่วมการส่งและรับสารจะอยู่สภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ หรือปรับตัวเพื่อที่จะให้เข้ากับความพยายามของผู้อื่นที่จะทำการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอาจจะปรากฏในลักษณะของอารมณ์ ความเชื่อ การตัดสินใจ การกระทำ ฯลฯ เพราะฉะนั้นจะสรุปได้ว่าปฏิกิริยาสัมพันธ์จะเกิดขึ้น ถ้าได้มีการแลกเปลี่ยนสารที่เกี่ยวข้องอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

4. การสื่อสารเป็นไปได้ทั้งเจตนาและไม่เจตนา

ถ้าพิจารณาประสิทธิภาพของการสื่อสารโดยยึดหลักเจตนา กับไม่เจตนา สามารถแยกออกได้ 4 ลักษณะตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ลักษณะของการสื่อสารโดยเจตนา กับไม่เจตนา

	ส่งโดยเจตนา	ส่งโดยไม่เจตนา
ผู้รับโดยเจตนา	1	2
ผู้รับโดยไม่เจตนา	3	4

ที่มา: มณฑล โบบัว ,2536,หน้า 8

1) ผู้ส่งมีเจตนาที่ส่งสารไปยังผู้รับซึ่งมีเจตนาที่จะรับสาร ในสถานการณ์เช่นนี้ การสื่อสารย่อมจะมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของการสื่อสารในแบบอื่น ๆ

2) ผู้ส่งอาจจะไม่มีเจตนาส่งสารไปให้ผู้รับที่มีเจตนาจะรับสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 3) ผู้ส่งมีเจตนาที่จะส่งสารไปยังผู้รับโดยผู้รับไม่รู้ตัว หรือการโต้ตอบโดยไม่เจตนา
- 4) ทั้งผู้ส่งและผู้รับอาจจะไม่ได้ตระหนักถึงว่า, กำลังมีการแลกเปลี่ยนกันเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เป็นการสื่อสารอย่างไม่มีรูปแบบ

5. กระบวนการสื่อสารเป็นกิจกรรมของการแลกเปลี่ยน

ความหมายของกระบวนการสื่อสารเป็นกิจกรรมของการแลกเปลี่ยน หมายถึงผู้ส่งสารเป็นผู้ให้ความหมายแกสิ่งที่เกิดขึ้น ในลักษณะที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่อยู่นิ่งกับที่เป็นการต่อเนื่อง หมุนเวียน ไม่สามารถทำซ้ำ ๆ หรือย้อนกลับมาเพื่อให้เหมือนเดิม และมีความสลับซับซ้อนมาก ประกอบกับการสื่อสารเกิดขึ้น ภายในสภาพแวดล้อมทางสังคมและทางกายภาพ ซึ่งมีอิทธิพลต่อรูปแบบของการสื่อสารและการรับรู้ของคนนั้นคือ คนไม่ได้มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อสิ่งว่างเปล่า ดังนั้น การสื่อสารย่อมเกิดขึ้นในระบบของสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.5 ชนิดของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

เกริก วยัคฆานนท์. (2539 :341) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งแบ่งเป็น 2 ทางใหญ่ ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน โดยปกติการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในองค์การหรือที่พยายามจะให้เกิดขึ้นนั้น อาจแยกได้สามประเภทคือ การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ(S.B.Bacharach and M.Aiken.1977 อ้างใน เกริก วยัคฆานนท์. 2539 :341)

สำหรับการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบนี้ทิศทางการไหลของข่าวสารจะต่างไปจากแบบระดับบนลงสู่ระดับล่าง และแบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนเป็นการติดต่อสื่อสารในแนวดิ่ง ซึ่งอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสาร แต่การติดต่อสื่อสารแบบระดับแนวนอนหรือแนวราบนี้จะเป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับที่อยู่ในระดับชั้นการบังคับบัญชาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่าง นี้ นับเป็นแบบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ และทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม ได้ให้ความสนใจแก่การติดต่อสื่อสารแบบนี้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อแบบระดับล่างยังเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในระดับการบังคับบัญชาล่างได้ทราบนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังที่กล่าวแล้วว่า การติดต่อแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างนั้นมักอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ปรากฏตามแผนภูมิขององค์การ นอกจากนี้แล้วยังสามารถใช้สื่ออื่นได้อีก เช่น การประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งาน การประเมินผลงาน การประกาศนโยบาย สุนทรพจน์ และจดหมายเวียน หึ่งหนังสือ (Saltonstall. อ้างใน เกริก วัยคฆานนท. 2539 :342) เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างอาจกระทำได้โดยอาศัยการประชุม อาจจะเป็นการประชุมของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุด หรือระดับกลาง หรือแม้แต่ว่าระดับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เรียกกลุ่มของตนเพื่อบอกกล่าวถึงแผนงาน นโยบาย ก็นับเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนจะติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ๆ ได้

ในการติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร รวมถึงสื่อแบบคำพูด เช่น การประชุม คำสั่งหรือคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา สุนทรพจน์ โทรศัพท์ โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างด้วยสื่อแบบคำพูดนี้ปรากฏข้อบกพร่องคือ ผู้ฟังอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมดเพราะไม่ได้ยินทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้พูดพูด อีกประการหนึ่งเมื่อฟังเนื้อเรื่องมาก ๆ เข้า ก็อาจไม่สามารถจำเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด

การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (William H.Read.1962 อ้างใน เกริก วัยคฆานนท. 2539 :342) เป็นการส่งข่าวสารข้อมูลจากระดับผู้ปฏิบัติในระดับชั้นการบังคับบัญชาล่าง ๆ ขึ้นไปยังนักบริหารสูง ๆ โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างนี้มีความสำคัญ และเป็นที่ต้องการไม่น้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างบนลงสู่ระดับล่าง แต่โดยทั่วไปในทางปฏิบัติกลับได้รับความสนใจน้อยกว่า จะมีก็แต่กลุ่มนักวิชาการและถ้าจะรวมถึงนักปฏิบัติก็ได้แก่นักปฏิบัติที่มีการศึกษาทางการบริหารมามากและหัวสมัยใหม่ ๆ บุคคลเหล่านี้จะให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนนี้ มากการติดต่อสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการทำงานการป้อนกลับ และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นต่อผู้นำหรือหัวหน้างานได้ นอกจากนั้นยังอาจใช้เป็นวิถีทางการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในการทำงาน การสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การร้องทุกข์ หรือการใช้ระบบคณะกรรมการร่วม เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนนั้นแตกต่างจากการติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างหรือแบบแนวราบหรือแนวนอน ข่าวสารข้อมูลที่ส่งขึ้นไปสู่ระดับบนนี้ก่อนจะถึงผู้บังคับบัญชาก็มักจะถูกบิดเบือน เมสัน แสร์ (อ้างในเกริก วัยคฆานนท. 2539 :343) เห็นว่าบุคคลมักจะพยายามทำตัวเองให้เป็นที่ถูกใจของผู้ควบคุมบังคับบัญชาโดยการพยายามลดข้อขัดแย้งให้น้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติกับตนในทางที่ดี วิลเลียม เอช. ริด (1962 อ้างในเกริก วัยคฆานนท. 2539 :343) พบว่าข่าวสารที่ส่งจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนนั้นมักถูกกลั่นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข่าวสารนั้นก็เพื่อเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชาเอง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารแบบนี้จึงมักจะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลก็ค่อย ๆ ถูกตัดทอนลงเป็นผลทำให้นักเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารในระดับสูงไม่ค่อยจะได้ข้อเท็จจริง หรือคำร้องทุกข์ หรือคำขอร้องจากผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง ๆ

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ ซึ่งบางท่านใช้ศัพท์ว่า Across communication นี้มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการติดต่อสื่อสารสองแบบแรก การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติคนหนึ่งที่มีไปยังผู้ปฏิบัติงานอีกคนหนึ่ง จากผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นผู้หนึ่งไปยังผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นอีกผู้หนึ่งจากหัวหน้ากอง ไปยังหัวหน้ากอง เป็นต้น ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงานในการสอบถามหรือปรึกษาหารือ โดยมากจะออกมาในรูปการประชุมคณะกรรมการและการส่งเวียนไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ

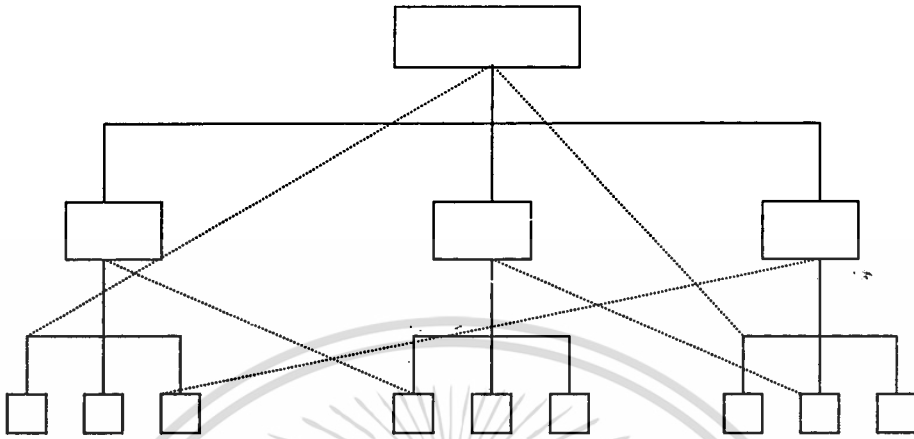
การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักจะมีปัญหาอันเนื่องมาจาก จำนวนสมาชิกอยู่ในระดับแนวนอนเดียวกันหรือใกล้เคียงกันนั้นมีมากมาย จนผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นไม่อาจติดตามอ่านรายงานทั้งหมดที่เวียนไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้โดยทั่วถึง รวมตลอดจนไม่มีเวลาที่จะเข้าประชุมได้ทุกครั้งเว้นเสียแต่การประชุมนั้นหรือรายงานนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขาโดยตรง เขาก็ต้องปลิกตัวหาเวลาจากงานในความรับผิดชอบของเขาให้ได้

การติดต่อสื่อสารแบบแนวราบนี้จะมาเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของงาน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการผลิตและใช้เทคนิควิธีมาก ๆ นั้น มักจะมีการติดต่อสื่อสารแบบแนวราบมาก ริชาร์ด ซิมพ์สัน (1954 อ้างในเกริก วัยศमानนท์. 2539 :343) ได้เสนอข้อเท็จจริงโดยศึกษาจากโรงงานอุตสาหกรรมผ้าฝ้ายว่า 40 % ของการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าคนงานเป็นแนวราบ เขากล่าวว่าตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดทิศทางของการติดต่อสื่อสารก็คือ ระดับของการใช้เครื่องยนต์กลไกในกระบวนการทำงาน อาทิถ้าการใช้เครื่องกลเป็นไปตามวิธีการทำงานที่เป็นขั้นตอนไปจนสำเร็จรูป การควบคุมบังคับบัญชาจากระดับบนลงสู่ระดับล่างจะมีน้อยลง ทั้งนี้เพราะเครื่องจักรได้กำหนดถึงจังหวะการทำงานแล้ว ดังนั้น การติดต่อสื่อสารตามแนวราบจึงเพิ่มขึ้น ตรงกันข้ามการทำงานที่ใช้เครื่องจักรกลน้อย จะเป็นเหตุทำให้มีการติดต่อสื่อสารแบบแนวตั้งจากระดับบนลงสู่ระดับล่างมาก ทั้งนี้เพราะผู้ควบคุมบังคับบัญชาจะต้องควบคุมงานในทุกระดับ หัวหน้างานต้องติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

องค์การอุปนัยทุก ๆ องค์การจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะซึ่งอาจเรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่น (ดูแผนภาพที่ 2.2) การติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่นนี้นับเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของความซับซ้อนในองค์การโดยทั้งมวล และเป็นการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการส่งข่าวสารอันรวดเร็วที่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นสนใจ หรือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวสารที่มีผลกระทบโดยเฉพาะถึงหน่วยงานของตน หรือกลุ่มของตนหรืออาจเป็นข่าวสารส่วนตัวที่กระทบถึงตัวบุคคลก็ได้



ภาพที่ 2.2 แสดงการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือแบบเถาเถา (ตามเส้นประ)

ที่มา: สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) ธรรมานะ, 2541:345

ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการเหมือนเถาเถานั้นได้รวมถึงข่ายการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลแบบไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในตลอดวันของการทำงาน การที่ปฏิบัติงานหรือกลุ่มปฏิบัติงานปรารถนาที่จะมีการติดต่อส่วนตัวนี้ก็ เพื่อที่จะเป็นทางจะได้ข่าวสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้บุคคลยังอาจพบกันแบบไม่เป็นทางการที่เป็นกันเอง ในระยะหยุดพักการทำงาน หรือในขณะเดินทางมาที่ทำงาน และกลับบ้านการ ติดต่อเหล่านี้เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนข่าวสารกัน ดังนั้นจึงเป็นการทำให้ข่ายการติดต่อสื่อสารกว้างขึ้นอย่างรวดเร็วว่าการอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบที่เป็นทางการแต่ประการเดียว จะเห็นได้ว่าสัมพันธ์ภาพทางสังคมของสมาชิกในองค์การแบบเถาเถาไม่เกี่ยวข้องเฉพาะแต่ข่าวสารข้อมูลโดยตรง แต่ยังรวมถึงข่าวสารส่วนตัวของสมาชิกในองค์การซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงาน

ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้มีวิถีทางของการติดต่อสื่อสารได้ในสามทิศทางเช่น กับการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ นั่นคือ แบบการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือในแนวราบหรือแนวนอน

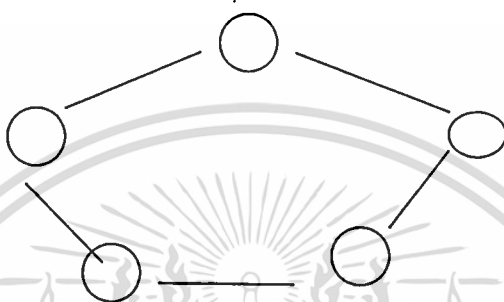
แบบของข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

Philip B.Applewhite (1965 อ้างในเกริก วิทยานนท์. 2539 : 346) กล่าวว่าข่ายเชื่อมโยงของการติดต่อสื่อสาร หมายความว่าจัดการกับช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ทั้งนี้เพื่อที่จะหาข่ายเชื่อมโยงที่เหมาะสมที่สุดภายในองค์การ จากการศึกษาค้นคว้าในสมัยแรกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

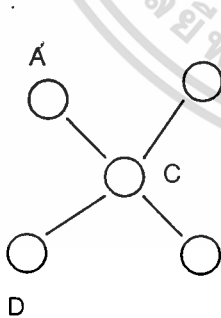
เริ่มเกี่ยวกับข่ายเชื่อมโยงของการติดต่อสื่อสารแบบง่าย ๆ ซึ่งมักจะทดลองภายในกลุ่มคนเพียง 5 คนเท่านั้น (Fred J.Carrel. อ้างในเกริก วัยคฆานนท์. 2539 : 346) ได้แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารแบบต่างกันจะทำให้ระดับขวัญ ความเร็ว และความแม่นยำแตกต่างกันไปด้วย Ibid (อ้างในเกริก วัยคฆานนท์. 2539 : 346) กล่าวว่า แบบของข่ายเชื่อมโยงแบ่งได้เป็น 2 ชนิดใหญ่ นั่นคือ แบบวงกลม ซึ่งไม่มีสมาชิกคนใดจะแสดงบทบาททั้งหมดในกระบวนการการติดต่อสื่อสาร แต่เป็นสมาชิกทุกคนที่มีส่วนแสดงบทบาท (แผนภาพที่ 2.3)



ภาพที่ 2.3 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบวงกลม

ที่มา: สร้อยตระกูล (ตวยานนท์)อรธมานะ,2541:346

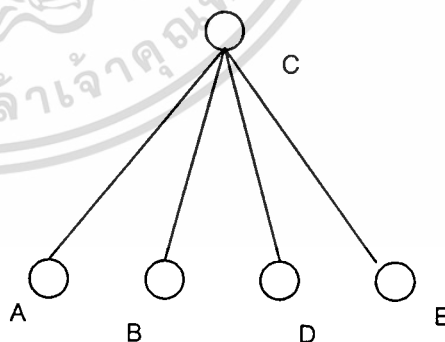
ข่ายเชื่อมโยงอีกชนิดหนึ่งได้แก่ แบบดวงดาว หรือแบบวงล้อ ซึ่งเป็นแบบที่บุคคลหนึ่งมีบทบาทเป็นศูนย์กลางของข่ายการติดต่อสื่อสาร นั่นก็คือสมาชิกทุกคนของกลุ่มต้องติดต่อสื่อสารผ่านเขาเท่านั้น (แผนภาพที่ 2.4 และ 2.5)



ภาพที่ 2.4 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบดวงดาว

ที่มา: สร้อยตระกูล (ตวยานนท์)

อรธมานะ,2541:347



ภาพที่ 2.5 แสดงข่ายเชื่อมโยงแบบวงล้อ

หรือแบบดวงดาวรวมศูนย์

ที่มา: สร้อยตระกูล (ตวยานนท์)อรธมานะ,

2541:347

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อสมาชิกต้องการที่จะส่งหรือรับข่าวสารข้อมูลกับสมาชิกอื่น ๆ ของกลุ่ม โดยมากจะพบว่า ในองค์การอุตสาหกรรมมักจะใช้นโยบายการติดต่อสื่อสารแบบดวงดาวหรือแบบวงล้อ ซึ่งมีลักษณะการแสดงบทบาทของสมาชิกคนหนึ่งภายในกลุ่ม ดังภาพที่ 2.4 และ 2.5 จะเห็นว่า C เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร ทุกเส้นทางการติดต่อสื่อสารจะต้องมุ่งมายัง C จะไม่มีเส้นทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง A, B, E และ D ในภาพที่ 2.4 และไม่มีเส้นทางการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง A, B, D และ E ในภาพที่ 2.5

2.6 วิธีการติดต่อสื่อสาร

สาโรช เนติธรรมกุล. (2542 : 85) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร เป็นการติดต่อสื่อสารโดยอาศัยสัญลักษณ์หรือข้อความ การติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขียนลงไปซึ่งจะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ และสร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541 : 337) ได้ให้ความเห็นว่าการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้นมักจะมีลักษณะของการสื่อสารทางเดียว (one-way communication) กล่าวคือผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แต่ผู้รับจะไม่มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในความหมายได้อย่างชัดเจน

สาโรช เนติธรรมกุล. (2542 : 98) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารทางวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาพูดจะต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์มาก คือผู้ส่งต้องใช้ศิลปะ คำพูด และอาจจะซ้ำๆ ซากๆ แต่มีข้อดีคือมีโอกาสที่อีกฝ่ายหนึ่งจะแสดงปฏิกิริยาได้ทันที และสามารถอธิบายข้อสงสัยได้เลย และสร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541 : 337) ได้ให้ความเห็นว่าการสื่อสารด้วยวาจา เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่า ตนนั้นอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด แต่ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่ง หรือเฉพาะกลุ่มคน คำย่อหรือรหัสที่ใช้ในองค์การใดองค์การหนึ่ง

วรพล หรมิกบุตร (2534 :38) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยีนั้น เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือทางเทคนิค ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารเทคโนโลยีในสังคมมนุษย์ ซึ่งแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันตามแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่ก็มีคุณสมบัติประการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือ การเอาชนะขีดจำกัดความสามารถตามธรรมชาติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การบันทึก และเผยแพร่ข่าวสาร มิตินการสื่อสารทางด้านเทคโนโลยี มักเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการติดต่อถึงกัน เช่น โทรศัพท์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์และวิทยุติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ปรียา หิรัญประดิษฐ์ กล่าวว่า วิธีสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการใช้โทรศัพท์เพราะเป็นวิธีการที่ทุน และประหยัดค่าใช้จ่าย และรู้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีนั้นมีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือประกอบ เพื่อใช้ในการนำเสนอข้อมูล

2.7 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2544 : 111) การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มหรือองค์การ จะมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. การควบคุม การติดต่อสื่อสารจะทำหน้าที่ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม ในองค์การต่างๆมีลำดับชั้นตามสายการบังคับบัญชา และกำหนดแนวทางสำหรับพนักงานที่จะปฏิบัติตาม
2. การจูงใจ การติดต่อสื่อสารจะทำหน้าที่จูงใจพนักงานว่า อะไรต้องทำ จะทำงานให้ได้ดีได้อย่างไร
3. การแสดงออกทางอารมณ์ กลุ่มงานเห็นแหล่งที่มาของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกลไกที่สมาชิกแสดงความคับข้องใจ การติดต่อสื่อสารจะช่วยลดความรู้สึกในการแสดงออกทางอารมณ์และตรงกับความต้องการทางสังคมได้
4. ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารจะมีบทบาทต่อการตัดสินใจและจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่บุคคลหรือกลุ่มจำเป็นต้องตัดสินใจโดยการประเมินผลทางเลือกต่างๆ

2.8 อุปสรรคและการขจัดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

2.8.1 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

เกริก วัยศमानนท์ (2539 : 233) ได้สรุปอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสาร ดังนี้

1. อุปสรรคจากการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารทางเดียว เช่น การสื่อสารทางจดหมาย แผ่นปลิว โทเลข ฯลฯ การสื่อสารในลักษณะนี้ ผู้ส่งข่าวสารมีโอกาสตรวจสอบผลการส่งข่าวได้น้อยมาก จึงไม่ทราบว่าผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจในข่าวสารที่ส่งไปนั้นหรือไม่ ดังนั้น หากข่าวสารนั้นมีความสำคัญมาก ผู้ส่งข่าวสารไม่ควรใช้วิธีการสื่อสารทางเดียว เพราะไม่มีหลักประกันว่าจะได้ผลตามวัตถุประสงค์ หรืออาจทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน จนสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์การได้
2. อุปสรรคที่เกิดจากการใช้สัญลักษณ์ การใช้ข้อความ ตลอดจนการใช้ถ้อยคำต่าง ๆ ในการสื่อสาร การใช้สัญลักษณ์ในแบบต่างๆ ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียน ภาษาเขียนนั้นจัดว่าเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่ง ถ้อยคำต่าง ๆ มีจำนวนจำกัดการนำถ้อยคำต่าง ๆ มาแทนข้อเท็จจริงในการสื่อสาร จึงกระทำไม่ได้ไม่สมบูรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. อุปสรรคจากผู้ส่งข่าวสารขาดความรู้และทักษะในการใช้ภาษาหรือขาดความรู้ในการใช้หลักภาษา

4. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสารตั้งความหวังไว้ล่วงหน้า หรือก่อนได้รับข่าวสาร ความคาดหวังดังกล่าวทำให้เกิดอคติในการรับรู้ข่าวสาร เพราะเมื่อได้รับข่าวสารก็จะพยายามตีความ หรือแปลความหมายไปในทางที่ตนคาดหวังไว้

5. อุปสรรคที่เกิดจากประสบการณ์เดิมของผู้รับข่าวสาร ประสบการณ์ เดิมอาจทำให้เกิดอคติในการแปลความหมายได้เช่นกัน ดังได้กล่าวไปแล้วในตอนต้น

6. อุปสรรคที่เกิดจากการที่ผู้รับข่าวสาร ขาดความสนใจในข่าวสาร หรือไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารอย่างจริงจัง ความไม่สนใจอาจทำให้เกิดการรับรู้เพียงบางส่วน บางข้อความหรือบางประโยค เมื่อนำมาแปลความหมายเพียงบางส่วนจะทำให้เกิดการบิดเบือนไปจากความหมายเดิม ผู้รับข่าวสารเข้าใจคลาดเคลื่อนไป

สาโรช เนติธรรมกุล.(2542 : 101) กล่าวว่าอุปสรรคเกิดจากภาษาและถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน ความแตกต่างในด้านภูมิหลัง ลักษณะและขนาดขององค์การในหน่วยงานต่างๆ ความเกรงกลัว ไม่กล้ารายงานหรือปรึกษาหัวหน้าของตน อุปสรรคทางด้านกายภาพ และอุปสรรคทางด้านจิตใจ และเสนา ติเยาว์.(2544 : 427) ได้ให้ความเห็นว่าอุปสรรคเกิดจากการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ปัญหาที่เกิดจากคำศัพท์ การไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับ การขัดขวางทางกายภาพ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2.8.2 การจัดอุปสรรค

การจัดอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารนั้น สามารถเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร และโดยที่ผู้ส่งข่าวสารบางครั้งก็คาดไม่ถึงเหมือนกันว่าจะเกิดปัญหานั้นได้ การรับ-ส่งข่าวสารจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องประสบการณ์นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก ทั้งนี้เพราะการมีประสบการณ์มากจะทำให้สามารถมองเห็นปัญหา หรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ทำให้ป้องกันปัญหาได้ก่อนที่จะเกิดความเสียหาย และการจัดอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารนั้น มีสิ่งที่ควรปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาหรือลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ดังนี้

1. โดยการประเมินข้อมูลย้อนกลับ อย่างรวดเร็ว

การประเมินข้อมูลย้อนกลับ คือการประเมินผลการส่งข่าวสารว่าการข่าวสารนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาหรือพบอุปสรรคอย่างไร โดยดูจากปฏิกิริยาการโต้ตอบหลังได้ส่งข่าวสารไปแล้ว ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งข่าวสารสามารถประเมินได้ว่า ข่าวสารที่ส่งไปนั้นเกิดผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับนี้ บางกรณีอาจจะสังเกตได้โดยตรงจากผู้รับข่าวสารนั้น โดยเหตุนี้ การสื่อสาร 2 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

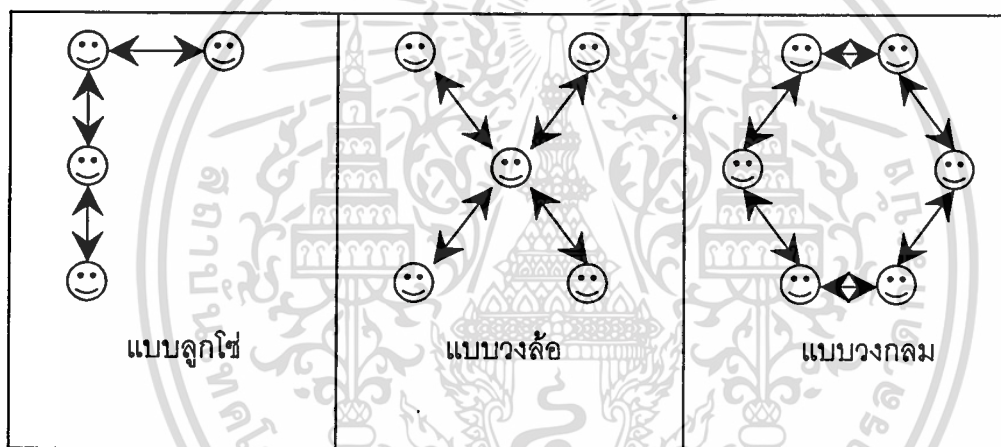
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางจึงสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปสรรคต่าง ๆ ได้ระดับหนึ่ง รูปแบบของการสื่อสาร 2 ทางโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 รูปแบบคือ

1.1 แบบลูกโซ่ เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดต่อกันไป จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง จึงมีลักษณะคล้ายลูกโซ่ การสื่อสารเช่นนี้มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางทำให้ข่าวสารก็มีโอกาสถูกบิดเบือนได้น้อย

1.2 แบบวงล้อ เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดออกไปหลายทิศทาง มีลักษณะคล้ายวงล้อหรือดาวกระจาย ลักษณะของการส่งข่าวสารอาจจะใช้พร้อม ๆ กันหลายช่องทางก็ได้ การแพร่กระจายของข่าวสารจึงมีมากกว่าแบบลูกโซ่ กอปรทั้งโอกาสที่ข่าวสารจะถูกบิดเบือนก็มีน้อยกว่าด้วย ทั้งนี้เพราะมีศูนย์กลางแหล่งเดียว

1.3 แบบวงกลม เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดต่อ ๆ กัน ไปคล้ายแบบลูกโซ่แต่จะกลับ มาบรรจบกันเป็นวงกลมทำให้สามารถประเมินข้อมูลย้อนกลับได้



ภาพที่ 2.6 รูปแบบของการสื่อสาร

ที่มา: มณฑล ไบบัว ,2536 : 352

2.9 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

กรีซ สืบสันธิ์ (2538 : 83) ได้แบ่งการสื่อสารในองค์การมี 3 ระดับ คือ

1. การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานหรือที่เรียกว่า การสื่อสารจากบนลงล่าง
2. การสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

3. การสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันในการจัดการและการบริหารงาน แต่ละองค์การย่อมมีความแตกต่างกันออกไป พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การในบ้นนี้เป็นแนวคิดที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้เขียนจากการสำรวจ สัมภาษณ์ พนักงานทุกระดับ ของบริษัทต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา ในที่นี้หมายถึง ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งสูงกว่า ตามลักษณะการจัดองค์การ ซึ่งส่วนใหญ่ คือผู้บังคับบัญชาชั้นตรง ซึ่งได้แก่ผู้อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า แต่สังกัดหน่วยงานอื่นในองค์การเดียวกัน การสื่อสารเช่นนี้บางครั้งเรียกว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงาน

ในหน่วยงานต่าง ๆ ผู้ที่จะเป็นผู้บังคับบัญชาผู้อื่นได้จะต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อหน้าที่ ต่อบุคลากร ในความดูแลของตน

พฤติกรรมการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารในระดับแนวนอน คือการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน นอกจากจะต้องเข้าใจสถานภาพและบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่และภารกิจของตนเองแล้ว จะต้องรู้จักรับผิดชอบงานในหน้าที่ ต่อความเป็นเพื่อน ต่อองค์การ และที่สำคัญคือการพยายามทำให้เพื่อนร่วมงานมองดูหรือเข้าใจตนเองอย่างที่ดีตนเองเป็นให้ได้

พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองที่เหมาะสม พยายามทำความเข้าใจบุคลากร เข้าถึงความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับงาน การใช้ชีวิตทัศนคติ ฯลฯ

2.10 อิทธิพลของการสื่อสารที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล และการบริหาร

การสื่อสารภายในองค์การ เป็นกระบวนการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ กระบวนการสื่อสารแท้จริงแล้วเป็นผลของความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะ ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารภายในองค์การในขณะเดียวกันระบบการสื่อสารภายในองค์การก็จะส่งผลต่อสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การได้เช่นเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์การจึงเป็นได้ทั้งเหตุและผลของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในองค์การ ดังตัวแบบในการวิเคราะห์พฤติกรรม เลวิน (1977 อ้างใน เกริก อัยคฆานนท์. 2539 : 232) เรียกว่าเป็น "พฤติกรรมเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกาย และสิ่งเร้าหรือสถานการณ์"



ภาพที่ 2.7 ตัวแบบการสื่อสารของเลวิน

ที่มา: เกริก วัยคฆานนท์, 2539 : 232

S (Situation) หมายถึง สิ่งเร้า หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม

O (Human Organism) หมายถึง อวัยวะรับสัมผัสหรือร่างกายมนุษย์

B (Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำ (Action)

จากตัวแบบของเลวินดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อสิ่งเร้า ได้แก่ ข่าวสารมากระทบ หรือเร้า อวัยวะรับสัมผัส ทั้งสิ่งเร้า และตัวบุคคลจะเกิดปฏิกิริยาต่อกันทันทีหรือที่เรียกว่าเหตุการณ์นี้มี ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (ซึ่งจะสังเกตได้จากหัวลูกศรที่ชี้ไปสองทาง) โดยที่สิ่งเร้าจะก่อให้เกิดความรู้สึกรู้ (การรับรู้) แก่บุคคล ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็จะใช้ประสบการณ์ ความรู้ เจตคติ ความต้องการ ตลอดจน อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ฯลฯ แปลข่าวสารหรือตีความสิ่งเร้านั้นเสียใหม่ การแปล หรือตีความข่าวสาร จึงมิได้เป็นไปตามข้อเท็จจริง หากแต่จะถูกแต่งแต้มเสียใหม่จากบุคคลผู้นั้น จากนั้นจะมีการตอบสนอง โดยแสดงพฤติกรรม ตัวแบบของเลวินจึงสามารถตอบคำถามได้อย่างดีว่า เหตุใด “มนุษย์จึงเป็นผู้รับสารที่ดีได้ยาก”

จากการทดลองของ นิวคอม (1963 อ้างใน เกริก วัยคฆานนท์, 2539 :232) ได้พบความจริงว่า การแปลความหมายหรือการรับรู้ข่าวสารของปัจเจกชน มิได้ยึดถือตัวเองเป็นศูนย์กลางเสียทั้งหมด กล่าวคือ เมื่อปัจเจกบุคคลได้รับรู้ข่าวสารแล้วจะเกิดความพยายามอย่างหนึ่งปรากฏออกมา สิ่งนั้นก็ คือความพยายามที่จะแสวงหาความเข้าใจในข่าวสารนั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ส่งข่าวสารจะใช้ความ พยายามที่จะแสวงหาความเข้าใจในข่าวสารนั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ส่งข่าวสารก็จะใช้ความพยายาม ทุกวิถีทาง เพื่อให้ผู้รับสารได้เข้าใจในข่าวสารเหมือนกับที่ตัวเองต้องการให้เข้าใจทั้งสองฝ่ายจึง พยายามแสวงหาความเข้าใจร่วมกัน ปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่า “ทฤษฎีของนิวคอม”

2.11 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสาร

โชติรส พิมพ์พัฒนาพงษ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.) จำนวน 139 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับกลาง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการ สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 13 คน และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 126 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะโครงสร้างการติดต่อสื่อสารของสำนักงานฯ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความ

พยายามของสำนักงานฯ ที่พยายามลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการส่งเสริมการลงทุน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกองส่งเสริมการลงทุนที่ 1-7 ส่วนในกองอื่น ๆ ที่เป็นกองสนับสนุน เช่น กองส่งเสริมลงทุนภูมิภาค กองการต่างประเทศ กองแผนงานและพัฒนา ศูนย์บริการลงทุน และสำนักงานเลขานุการกรม การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นไปตามระบบสายตามงานการบังคับบัญชา

2. อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของกองต่าง ๆ ในสำนักงานฯ พบว่าสำนักงานฯ มีการกำหนดและให้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละกองชัดเจน

3. การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ พบว่าจะใช้วิธีประชุมและการใช้หนังสือเวียนเป็นส่วนใหญ่

4. ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทำงานอยู่ในระดับ 6 มากที่สุด ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กองส่งเสริมการลงทุนที่ 5 และ 3 มีอายุการทำงานในสำนักงานฯ ระหว่าง 3-10 ปี และ 11-20 ปี โดยเข้ารับการอบรมและสัมมนา ด้งาน โดยเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อปี

5. สภาพการสื่อสารภายในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน จากจดหมายเวียน คำสั่ง หนังสือเวียนมากที่สุด ส่วนข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ๆ สังเกตหรือดูจากป้าย ประกาศ โปสเตอร์มากที่สุด ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ขององค์การมีความน่าเชื่อถือ สม่ำเสมอ มีประโยชน์ ทันสมัย และความเพียงพออยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ในเรื่องวารสาร เอกสาร หรือสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ ที่จัดทำขึ้นของสำนักงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับวารสาร เอกสาร หรือสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ ที่จัดทำขึ้นของสำนักงานอยู่ในปริมาณที่น้อยมาก

ส่วนเรื่องการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกอง การส่งเรื่องขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา และการกระจายข้อข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังลูกกอง พบว่ายังต้องปรับปรุงอยู่

6. ข่าวสารข้อมูลในด้านนโยบาย แนวปฏิบัติ เป้าหมาย และความรู้ที่ควรทราบต่างจากของสำนักงานฯ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องอยู่ในระดับดีพอใช้ ซึ่งในเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่สำนักงานฯ ควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นได้

7. การสื่อสารกับผู้ขอรับบริการส่งเสริมการลงทุน ผลการวิจัยพบว่าปริมาณเรื่องโดยเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่จะอยู่ในระหว่าง 5-8 เรื่องมากที่สุด และงานส่วนใหญ่จะมีกำหนดแล้วเสร็จที่แน่นอน เนื่องจากสำนักงานฯ จะมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับกำหนดไว้แล้ว โดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานทันเวลาตามกำหนด

8. ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาเหตุภายในสำนักงานฯ เป็นส่วนใหญ่ ส่วนสาเหตุภายนอกจะเกิดจากบริษัทที่มาติดต่อให้ข้อมูล เอกสาร หรือคำชี้แจงไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์การศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัทซีเกจเทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 450 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามคืนได้จำนวน 355 ชุด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การมากที่สุด รองลงมาคือในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกัน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตระพี ศิริพานิช (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี: ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด จำนวน 352 คน จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทั้งสิ้น 36 ศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความแตกต่างในลักษณะสายงานตามโครงสร้างองค์การแบบคลาสสิก ไม่มีผลต่อความแตกต่างในพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน ยกเว้นในสายงานสนับสนุนซึ่งแตกต่างจากสายงานอื่นในประเภทสารทงบุารุง อันได้แก่สารประเภท กฎ ระเบียบ คำสั่ง

2. โดยทั่วไปรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกันไม่มีผลต่อความแตกต่างกันของพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน แต่เมื่อนำคุณลักษณะทางประชากรมาพิจารณาประกอบจะพบความแตกต่าง เช่น ปริมาณการสื่อสารที่น้อยจะเห็นได้ชัดเจนในกรณีของกลุ่มผู้มีอายุ รายได้เฉลี่ยและระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย สำหรับในเรื่องประเภทข่าวสาร พบว่า สารปฏิบัติงานเป็นสารที่มีการสื่อสารมากในทุกรูปแบบการสื่อสารและในทุกสายงาน ส่วนสารประเภทอื่น ๆ มีระดับมาน้อยแตกต่างตามปัจจัยทางลักษณะประชากรในเรื่องวิธีการสื่อสาร พบว่าการสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีที่ใช้มากในการสื่อสารแบบบนลงล่าง ในขณะที่รูปแบบการสื่อสารแบบอื่นมีความแตกต่างกันตามลักษณะประชากร เช่น เพศ ระดับสายงาน รายได้ เป็นต้น

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการกลุ่ม กับพฤติกรรมการสื่อสาร ปรากฏข้อมูลที่ได้มาปฏิเสธสมมติฐานส่วนใหญ่ที่ตั้งไว้เกือบทั้งหมด ยกเว้นกรณีความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพด้วยรายได้กับปริมาณการสื่อสารในเรื่องของจำนวนข่าวสาร

อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจการบังคับบัญชามากที่สุด
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
4. องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ, ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. องค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

วนิดา นามบุตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแบบลายลักษณ์อักษร โดยการใช้หนังสือคำสั่งส่วนการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาโดยใช้วิธีการประชุม ผู้บริหารมอบหมายงานโดยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และด้วยวาจา ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนที่ใช้มากที่สุดคือ ใช้จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และด้านการรับข่าวสาร

3. ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนที่แตกต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้บริหารกับครูอาจารย์โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาโดยรวมและด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งข่าวสาร และด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

สารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษและมีปัญหาด้านการส่งข่าวสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก

พิมพาภรณ์ สมเกียรติวิระ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 404 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมได้รับข่าวสารขององค์การรวมทุกด้านในปริมาณน้อย
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3. ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ และ ฝ่ายงานที่สังกัด และจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ ได้รับข้อมูลข่าวสารในปริมาณที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. พนักงานที่มีความแตกต่างด้านเพศ และ ฝ่ายงานที่สังกัด มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
7. พนักงานที่มีแตกต่างกันด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายงานที่สังกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่มบริษัทเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กลุ่มที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกลุ่มที่ให้บริการวิทยุติดตามตัว ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
2. ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และบริษัทให้ข่าวสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกรักและภาคภูมิใจบริษัท

6. แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และหัวหน้างาน

7. พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากมีความรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการจ้างงานแบบตลอดชีพซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของระบบการบริหารงานของญี่ปุ่น

โชติหทัย นพวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการติดตามข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายในเครือซีเมนต์ไทยในช่วงการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจ จำนวน 434 คน จำนวน 10 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน แต่มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และติดตามลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ณัฐฐร นิตย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ประกอบด้วยพนักงาน กฟผ. 250 คน และพนักงาน กฟภ. 150 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการสื่อสารของ กฟผ. และ กฟภ. ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

2. บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความเข้าใจเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจระดับปานกลาง

4. พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

กรรณิกา ธรรมวุฒิ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ ของผู้บังคับบัญชาชาย และหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์การธุรกิจเอกชน ที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 400 คนผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชาในองค์การเอกชนทั้งชายและหญิง มีรูปแบบการสื่อสาร และการบังคับบัญชาสั่งงานไม่แตกต่างกัน โดยมีความบ่อยครั้งในการสื่อสารตามแนวนอน และมีการสั่งงานด้วยวิธีการเดินมาสั่งงานด้วยตนเองมาก
2. ผู้ได้บังคับบัญชามี ทัศนคติโดยรวมต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาชายในเชิงบวก มากกว่าพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
3. ผู้ได้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาชาย มากกว่าพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ได้บังคับบัญชาพบมากที่สุดเมื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาชาย คือ การไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา และปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ได้บังคับบัญชาพบมากที่สุด เมื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาหญิงคือ การใช้อารมณ์ในการสื่อสาร
5. ผู้ได้บังคับบัญชาอยากได้ผู้บังคับบัญชา ที่มีลักษณะการทำงานเป็นแบบประชาธิปไตย มีการรับฟังความคิดเห็น มีความเข้าใจ และช่วยผู้ได้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ มากที่สุด

ทองเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ จำนวนทั้งสิ้น 186 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในด้านต่างๆ(ภาพรวมขององค์การทั่วไป ข้อมูลย้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอมทางองค์การ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ)อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน จำนวนพนักงานในหน่วยงาน วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และความคิดเห็นต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ อาชีพและวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร :กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล มีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนมา หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่สุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 112 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2546)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 6)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
= 150
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานคือ พนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1 + (150) (0.05)^2} \\ &= 109.09 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานพนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ต้องทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลเท่ากับ 110 ราย

3.2 ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับตำแหน่งงาน
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ระยะเวลาการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจาก CSS :Survey Communication Satisfaction ของ Downs and Hazen (ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530 : 423) โดยสามารถใช้ตรวจสอบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ ดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารขององค์กร
2. ข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน
3. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน
5. บรรยากาศการติดต่อสื่อสาร
6. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยที่แบบสอบถามจะมีคำถามปิด (Close-Ended Question) ที่มีลักษณะแบบ multiple choices และแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติเป็นคำถามแบบ Rating Scale โดยศึกษาผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอบถามผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ร่างแบบสอบถามแล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา และความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน เป็นคำถามแบบปรนัย จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมง แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แบบสอบถามทั้ง 27 ข้อ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อให้คะแนนตามหลักของ Likert scale โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

กรณีที่ 1 ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

กรณีที่ 2 ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานศูนย์พัฒนาการ
ประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีแบบสอบถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีแบ่งระดับไว้ 3 ระดับคือ
บ่อย ปานกลาง ไม่บ่อย ดังนี้

ปฏิบัติบ่อย	เท่ากับ	3	คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	เท่ากับ	2	คะแนน
ปฏิบัติไม่บ่อย	เท่ากับ	1	คะแนน

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้มาจากการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายใน
องค์การศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัททีเคจเทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด ของคุณเรวัตร สมบัติทิพย์
และได้เสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสภาระนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content
Validity) และด้านความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Construct Validity) พร้อมทั้งพิจารณาความถูก
ต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ และได้นำไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง
อีกครั้ง โดยมีรายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. คุณ เพ็ญจันทร์ โรจน์อนวัช | หัวหน้าแผนกวิจัยแหล่งประมง ศูนย์พัฒนาการ
ประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ |
| 2. คุณวิโรจน์ ละอองมณี | รองต้นกลเรือ ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชีย
ตะวันออกเฉียงใต้ |

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ข้อมูลแบ่งออกเป็นข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling)

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งหลักสูตรวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมสังกัดอยู่ ถึงเลขาธิการศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลภายในบริษัท

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสืออนุญาตไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน จำนวน 120 ชุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.6.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

การวิเคราะห์เชิงพรรณนานั้น จัดทำโดยการนำข้อมูลที่รวบรวมจากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ได้ทำการวิเคราะห์และแสดงโดยใช้ค่าร้อยละ และเพื่อให้ทราบระดับเจตคติของกลุ่มตัวอย่างข้อมูลทางด้านเจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสารจะถูกวิเคราะห์และแสดงโดยใช้ค่าเฉลี่ย

การกำหนดระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของค่าเฉลี่ย ได้จากการคำนวณหาความกว้างของแต่ละชั้น เพื่อที่จะใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น จากสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สามารถคำนวณแบ่งความกว้างในแต่ละระดับได้ โดยวิธีคำนวณหาความกว้างของชั้น ดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.000 – 1.800 หมายถึงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารต่ำมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.801 – 2.600 หมายถึงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.601 – 3.400 หมายถึงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.401 – 4.200 หมายถึงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารสูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.201 – 5.000 หมายถึงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารสูงมาก

การกำหนดระดับปฏิบัติของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของค่าเฉลี่ย ได้จากการคำนวณหาความกว้างของแต่ละชั้น เพื่อที่จะใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น จากสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า ความกว้างของชั้น} &= \frac{(3-1)}{3} = 0.660\end{aligned}$$

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ สามารถคำนวณแบ่งช่วงความกว้างในแต่ละระดับได้ โดยวิธีคำนวณหาความกว้างของชั้น ดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.000 – 1.660 หมายถึงปฏิบัติไม่บ่อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.661 – 2.330 หมายถึงปฏิบัติปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.331 – 3.000 หมายถึงปฏิบัติบ่อย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เป็นการวัดระดับการกระจายข้อมูล โดยสามารถแบ่งระดับการกระจายข้อมูลได้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74) ดังนี้

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0 – 0.999 หมายถึง มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันมาก

3.6.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ถูกนำมาใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

โดยการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อใช้การทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากนั้นพิจารณาค่า P-value ที่คำนวณได้ หลังจากนั้นทดสอบความแปรปรวนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อดูความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว อันได้แก่ลักษณะทางประชากร กับตัวแปรตามคือเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 137)

$$\text{สูตรร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

3.7.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรตามคือเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 143)

สูตรค่าเฉลี่ย
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

X_i คือ คะแนนแต่ละตัวอย่าง

n คือ จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n คือ จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.7.3 การวิเคราะห์โดยวิธี t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ทดสอบสมมติฐานทางวิจัยในข้อต่อไปนี

สมมติฐานวิจัยที่ 1 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 6 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ ทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$$

หรือ $F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

• ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

• ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.7.4 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of Variance) ใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานวิจัยที่ 2 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 3 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 4 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 5 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n - 1}$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี } df., v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

• ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

• ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานวิจัยที่ 7 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 8 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 9 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 10 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1, 2, \dots, k$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

$$MS_T = \frac{SS_T}{df_T} = \frac{\sum \sum X^2 - C}{df_T}$$

$$MS_b = \frac{SS_b}{df_b} = \frac{T_j^2/n_j - C}{df_b}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{df_w} = \frac{SS_T - SS_b}{SS_w}$$

เมื่อค่า $C = T^2 / N$ เรียก Correction term หาได้โดยนำคะแนนแต่ละตัว มารวมกัน แล้ว ยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

MS	หมายถึง	Mean square
MS_T	หมายถึง	Mean square total
MS_b	หมายถึง	Mean square between group
MS_w	หมายถึง	Mean square within groups
S.S.	หมายถึง	Sum of square
SS_T	หมายถึง	Sum of square total
SS_b	หมายถึง	Sum of square between group
SS_w	หมายถึง	Sum of square within group
$\sum \sum X^2$	หมายถึง	ผลรวมของกำลังสองคะแนนแต่ละตัว
T_j^2	หมายถึง	กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแถวสมมุติ
n_j	หมายถึง	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม
df	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
df_T	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน N จำนวนซึ่งมีค่า = N-1
df_b	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่มซึ่งมีค่า = k-1
df_w	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า = N-k
ค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = (k-1)(N-k) โดย		
N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
k	หมายถึง	จำนวนกลุ่ม

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-1)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.7.5 การวิเคราะห์ Least-Significant Different (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2540 : 269)

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSw \left(\frac{1}{n_i} - \frac{1}{n_j} \right)}$$

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1, 2, \dots, k$
4. ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้ มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการส่งแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด ให้กับพนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้มีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 112 ชุด ซึ่งเพียงพอสำหรับในการศึกษา โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมในแต่ละด้าน

4.3 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม ในแต่ละวิธี

4.4 ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลในการศึกษาเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวนทั้งสิ้น 112 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	69	61.6
หญิง	43	38.4
รวม	112	100
2. อายุ		
20 – 25 ปี	8	7.1
มากกว่า 25 - 30 ปี	25	22.3
มากกว่า 30 - 35 ปี	14	12.5
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	65	58.1
รวม	112	100
3.ระดับตำแหน่งของท่าน		
ระดับบริหาร	12	10.7
ระดับเจ้าหน้าที่วิชาการ	24	23.2
ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน	74	66.1
รวม	112	100
4.วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)	18	16.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) หรือ ปวช.	24	21.4
อนุปริญญา หรือ ปวส.	12	10.7
ปริญญาตรี	42	37.5
อื่นๆ	16	14.3
รวม	112	100
5.ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	8	7.1
1 – 5 ปี	17	15.2
มากกว่า 5 – 10 ปี	21	18.8
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	66	58.9
รวม	112	100

จากตารางที่ 4.1 เป็นผลการคำนวณค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้างนี้ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 112 คน สามารถสรุปได้ดังนี้
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.6 โดยมีจำนวน 69 คน และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีจำนวน 43 คน

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 มีอายุอยู่ในช่วง 35 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 65 คน และมีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 22.3 มีจำนวน 25 คน ส่วนที่เหลือร้อยละ 12.5 มีอายุมากกว่า 30-35 ปี จำนวน 14 คน และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 7.1 มีจำนวน 8 คน

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 66.1 มีจำนวน 74 คน รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีจำนวน 24 คน และระดับตำแหน่งที่มีพนักงานน้อยที่สุดคือตำแหน่งบริหาร คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีจำนวน 12 คน

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 37.5 มีจำนวน 42 คน รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช คิดเป็นร้อยละ 21.4 มีจำนวน 24 คน ส่วนจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีพนักงานใกล้เคียงกับจบการศึกษาระดับอื่นๆ(ปริญญาเอก,ปริญญาโท) คือร้อยละ 16.1 มีจำนวน 18 คน และร้อยละ 14.3 มีจำนวน 16 คน และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.7 มีจำนวน 12 คน

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีจำนวน 66 คน รองลงมามีระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีจำนวน 21 คน และมีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีจำนวน 17 คน ส่วนระยะเวลาในการทำงานน้อยที่สุดคือน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.1 มีจำนวน 8 คน

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวม ในแต่ละด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ จำแนกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับพนักงานจำนวน 112 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ

เจตคติในด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
1. ท่านมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูล ที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท	2.05	0.83	ต่ำ	5
2. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ	2.18	0.83	ต่ำ	4
3. บริษัทของท่านให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับ	2.26	0.95	ต่ำ	3
4. ท่านได้รับข้อมูลผลการดำเนินงาน และภาวะการเงินของบริษัท	2.58	0.99	ต่ำ	2
5. ท่านได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ	2.60	0.94	ต่ำ	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34	0.66	ต่ำ	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แสดงเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.34 และพนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่เป็นประจำ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94

ลำดับที่ 2 ท่านได้รับข้อมูลผลการดำเนินงาน และภาวะการเงินของบริษัท ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูล ที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน

เจตคติในด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
6. ท่านมีโอกาสรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับงานของท่าน เปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ	2.73	1.02	ปานกลาง	2
7. ท่านได้รับทราบข่าวสาร ผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ	2.58	0.90	ต่ำ	4
8. ความพยายามของท่าน ได้รับการยกย่องเสมอ	2.72	0.74	ปานกลาง	3
9. ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน ของตัวท่านอยู่เสมอ	2.80	0.87	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.71	0.66	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แสดงเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การ ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.71 และพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปต่ำสุด ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตัวท่านอยู่เสมอ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของท่าน เปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 3 ความมานะพยายามของท่าน ได้รับการยกย่องเสมอ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับทราบข่าวสาร ผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

เจตคติในด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
10. หัวหน้างานของท่านไม่ค่อยสนใจ ที่จะรับฟังเรื่องราวของท่าน	2.67	1.01	ปานกลาง	3
11. หัวหน้างานไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการทำงาน	2.78	1.17	ปานกลาง	2
12. หัวหน้างานมักพูดกับท่าน หรือสั่งงานท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน	2.87	1.10	ปานกลาง	1
13. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า	2.40	0.76	ต่ำ	4
14. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการแสดงเจตคติต่อหัวหน้างาน รวมทั้งแสดงความไม่เห็นด้วยต่อหัวหน้างาน	2.38	0.92	ต่ำ	5
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แสดงเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.62 และพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 หัวหน้างานมักพูดกับท่าน หรือสั่งงานท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.10

ลำดับที่ 2 หัวหน้างานไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการทำงาน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.17

ลำดับที่ 3 หัวหน้างานของท่านไม่ค่อยสนใจ ที่จะรับฟังเรื่องราวของท่าน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.01

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 5 ท่านมีอิสระเต็มที่ในการแสดงเจตคติต่อหัวหน้างานรวมทั้งแสดงความไม่เห็นด้วยต่อหัวหน้างาน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน

เจตคติในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
15. การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานเท่านั้น	3.47	0.91	สูง	2
16. การติดต่อสื่อสารระหว่างท่าน และผู้ร่วมงานก่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน	2.05	0.78	ต่ำ	4
17. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังเจตคติ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	2.13	0.81	ต่ำ	3
18. ท่านได้รับข่าวสารต่างๆจากผู้ร่วมงานระหว่างแผนกเป็นประจำ	3.58	0.95	สูง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81	0.36	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แสดงเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านการสื่อสารกับผู้ร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.81 และพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับข่าวสารต่างๆจากผู้ร่วมงานระหว่างแผนกเป็นประจำ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 2 การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานเท่านั้น ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 3 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังเจตคติ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสารระหว่างท่าน และผู้ร่วมงานก่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร

เจตคติในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
19. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆในบริษัท มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้น ที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	2.01	0.74	ต่ำ	4
20. การติดต่อสื่อสารในบริษัทถึงเรื่องราวต่างๆ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อบริษัท	3.85	0.84	สูง	1
21. ท่านไม่เคยได้รับข่าวสาร ที่จะเป็ประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.24	0.97	ปานกลาง	2
22. บรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านมีลักษณะเป็นกันเอง	2.65	0.87	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94	0.41	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แสดงเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อเท่ากับ 2.94 และพนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.97 พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 การติดต่อสื่อสารในบริษัทถึงเรื่องราวต่างๆ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบริษัท ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 2 ท่านไม่เคยได้รับข่าวสาร ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 3 บรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านมีลักษณะเป็นกันเอง ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆในบริษัท มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมาย ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ

เจตคติในด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	ลำดับที่
23. สื่อสิ่งพิมพ์ในบริษัทได้รับความสนใจจากพนักงาน เป็นอย่างดี และสื่อดังกล่าวมีประโยชน์	3.57	0.98	สูง	1
24. คำสั่งประกาศและหนังสือเวียน ที่ทางบริษัทใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ มักมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ	2.92	1.15	ปานกลาง	3
25. มีสื่อที่มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์มาก ทำให้ยากแก่ความเข้าใจ	3.26	1.10	ปานกลาง	2
26. คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นสื่อในการส่งข้อความข่าวสารถึงพนักงาน มักเกิดเหตุขัดข้องบ่อยทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า	2.80	1.18	ปานกลาง	4
27. การสื่อสารโดยใช้สื่อประเภทต่างๆขององค์การ เป็นไปอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ	2.43	1.01	ต่ำ	5
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99	0.35	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์การด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.99 และพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 สื่อสิ่งพิมพ์ในบริษัทได้รับความสนใจจากพนักงาน เป็นอย่างดี และสื่อดังกล่าวมีประโยชน์ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 พนักงานมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.98

ลำดับที่ 2 สื่อที่มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์มาก ทำให้ยากแก่ความเข้าใจ หรือไม่ชัดเจน ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.01

ลำดับที่ 3 คำสั่งประกาศและหนังสือเวียน ที่ทางบริษัทใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ มักมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.15

ลำดับที่ 4 คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นสื่อในการส่งข้อความข่าวสารถึงพนักงาน มักเกิดเหตุขัดข้องบ่อยทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.18

ลำดับที่ 5 การสื่อสารโดยใช้สื่อประเภทต่างๆขององค์การ เป็นไปอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ระดับการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 พนักงานมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.01

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมาย และการจัดลำดับเจตคติที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์การ

เจตคติการติดต่อสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับเจตคติต่อการสื่อสาร	เรียงลำดับ
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ	2.34	0.66	ต่ำ	6
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	2.71	0.66	ปานกลาง	4
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.62	0.67	ปานกลาง	5
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน	2.81	0.36	ปานกลาง	3
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	2.94	0.41	ปานกลาง	2
6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ	2.99	0.35	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.74	0.27	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านเท่ากับ 2.74 และพนักงานแต่ละคนแสดงระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.27

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่ 1 ส่วนลำดับที่ 2 ได้แก่ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 5 ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารขององค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 อยู่ในระดับต่ำ

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในแต่ละวิธี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกเป็น 3 ระดับคือ ปฏิบัติบ่อย ปฏิบัติปานกลาง และปฏิบัติไม่บ่อย กับพนักงานจำนวน 112 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.9 ถึง ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	$\bar{x}$	S.D	ระดับปฏิบัติ	ลำดับที่
1. การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการออกหนังสือเวียน	1.73	0.72	ปานกลาง	3
2. การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการบันทึกข้อความ	1.92	0.77	ปานกลาง	2
3. การรับ-ส่งข่าวสาร จากบอร์ดประกาศของบริษัท	2.35	0.76	บ่อย	1
4. การรับ-ส่งข่าวสารจากวารสารของบริษัท	1.47	0.64	ไม่บ่อย	4
ค่าเฉลี่ยรวม	1.87	0.45	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลางซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 1.87 และพนักงานแต่ละคนมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.77 พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 การรับ-ส่งข่าวสาร จากบอร์ดประกาศของบริษัทระดับปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 2 การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการบันทึกข้อความ ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 3 การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการออกหนังสือเวียน ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 4 การรับ-ส่งข่าวสาร จากวารสารของบริษัท ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับไม่บ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	$\bar{x}$	S.D	ระดับปฏิบัติ	ลำดับที่
5. การประชุม	1.47	0.65	ปานกลาง	4
6. หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	2.09	0.82	ปานกลาง	2
7. หัวหน้าสั่งงานด้วยตัวเอง	2.12	0.76	บ่อย	1
8. การสนทนาเป็นกลุ่ม	2.03	0.81	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	1.93	0.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลางซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 1.93 และพนักงานแต่ละคนมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.82 พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 หัวหน้าสั่งงานด้วยตัวเอง ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับ 2 หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับ 3 การสนทนาเป็นกลุ่ม ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 4 การประชุม ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมายของวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	$\bar{x}$	S.D	ระดับปฏิบัติ	ลำดับที่
9. สื่อสารทางโทรศัพท์	1.99	0.63	ปานกลาง	1
10. สื่อสารทางคอมพิวเตอร์	1.84	0.84	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	1.91	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลางซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 1.91 และพนักงานแต่ละคนมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.84 พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 สื่อสารทางโทรศัพท์ ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับไม่บ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63

ลำดับที่ 2 สื่อสารทางคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 พนักงานมีวิธีปฏิบัติต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.84

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลความหมาย และการจัดอันดับของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

วิธีการติดต่อสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D	ระดับปฏิบัติ	เรียงลำดับ
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	1.87	0.45	ปานกลาง	3
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	1.93	0.51	ปานกลาง	1
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	1.91	0.62	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	1.90	0.41	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านเท่ากับ 1.90 และพนักงานแต่ละคนมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.41

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ พบว่าพนักงานมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ลำดับที่ 2 วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87

4.4 ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ทำได้โดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเพศชายและเพศหญิง และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงาน ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างจากเพศของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างเพศ โดยใช้ t-test

เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร	t	P
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ	0.105	0.746
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	0.000	0.985
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.075	0.153
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	3.638	0.059
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	0.373	0.244
6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ	0.718	0.399
รวม	0.044	0.834

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่าโดยรวมแล้วพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ t-test (มีตัวแปรเพียง 2 กลุ่ม) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวม และค่าเฉลี่ยการติดต่อสื่อสารทั้ง 6 ด้าน (ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ) มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงได้มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างจากอายุของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA

เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	1.454	0.232
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	0.839	0.476
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	0.579	0.630
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	0.365	0.778
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	0.523	0.667
6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	2.071	0.109
รวม	0.711	0.548

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี อายุ 25 - 30 ปี อายุมากกว่า 30 - 35 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีเจตคติในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างจากตำแหน่งงานของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ One-Way ANOVA

เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ	1.187	0.309
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	1.348	0.264
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.936	0.056
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	2.775	0.067
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	4.088	0.020*
6. คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ	0.259	0.772
รวม	1.906	0.154

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน พบว่าค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแต่ละด้านส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน มีด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นรายคู่ ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายใน
องค์การ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

เจตคติ ต่อการติดต่อสื่อสาร	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	กลุ่มที่	1	2	3
บรรยากาศของ การติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร	3.15	1	-	0.051*	0.298
	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	3.05	2	-	-	0.189
	เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน	2.86	3	-	-	-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารพบว่าพนักงานระดับ
บริหารมีเจตคติแตกต่างจากระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่การศึกษา
ระดับที่เหลือ มีเจตคติที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการ
ประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติในการติด
ต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการ
ติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อ
การติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างจากระดับการศึกษาของพนักงานพนักงานศูนย์พัฒนาการ
ประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้ One-Way ANOVA

เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	1.678	0.161
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	1.116	0.353
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.420	0.053
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	0.645	0.632
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	4.417	0.002**
6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	1.513	0.204
รวม	0.990	0.417

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 5 กลุ่ม คือ พนักงานระดับการศึกษาม.ต้น พนักงานระดับการศึกษาม.ปลาย พนักงานระดับการศึกษานุปริญญา พนักงานระดับการศึกษามัธยมศึกษา และพนักงานระดับการศึกษาอื่นๆ(ปริญญาโทและปริญญาเอก) พบว่า ค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 5 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแต่ละด้านส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน มีบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นรายคู่ ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายใน
องค์กร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

เจตคติต่อการ ติดต่อสื่อสาร	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
บรรยากาศของ การติดต่อสื่อสาร	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	2.59	1	-	0.400	0.457	0.368	0.478
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	2.98	2		-	0.005**	0.001**	0.007**
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.04	3			-	0.007**	0.002**
	ปริญญาตรี	2.97	4					0.009**
	อื่นๆ (ปริญญาโท,ปริญญาเอก)	3.06	5					-

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) มีเจตคติที่แตกต่างจากอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และระดับอื่นๆ(ปริญญาเอก/โท)ที่ระดับนัยสำคัญยิ่ง 0.01 ในขณะที่การศึกษาระดับที่เหลือ มีเจตคติที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการ
ประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างจากระยะเวลาในงานของพนักงานศูนย์พัฒนาการประมง
แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระยะเวลา โดยใช้ One-Way ANOVA

เจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	0.007	0.999
2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน	0.687	0.562
3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	2.521	0.062
4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	1.523	0.213
5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	1.166	0.327
6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร	1.604	0.193
รวม	0.426	0.735

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 4 กลุ่ม คือพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี มากกว่า 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารของทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4.4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สามารถแสดงผลความแตกต่างด้านเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในด้านต่างๆ ระหว่างเพศ โดยใช้ t-test

วิธีการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	4.133	0.045*
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	2.947	0.089~
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	1.474	0.228
รวม	4.015	0.042*

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 2 กลุ่ม คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารโดยรวม น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละวิธี พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารของปัจจัยส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นเพียงวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเท่านั้นที่แตกต่าง

4.4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA

วิธีการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	0.564	0.640
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	2.880	0.040*
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	2.809	0.043*
รวม	1.283	0.219

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุ 20 – 25 ปี อายุ 25 - 30 ปี อายุมากกว่า 30 - 35 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารโดยรวม มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรไม่แตกต่างกัน แต่มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกัน เป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

วิธีการติดต่อสื่อสาร	อายุ	$\bar{x}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	20 – 25 ปี	1.59	1	-	0.283	0.298	0.018*
	มากกว่า 25 – 30 ปี	1.81	2	-	-	0.933	0.059
	มากกว่า 30 – 35 ปี	1.83	3	-	-	-	0.161
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	2.04	4	-	-	-	-
วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	20 – 25 ปี	1.60	1	-	0.055	0.155	0.007**
	มากกว่า 25 – 30 ปี	1.77	2	-	-	0.667	0.323
	มากกว่า 30 – 35 ปี	1.20	3	-	-	-	0.207
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	1.94	4	-	-	-	-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า วิธีการสื่อสารด้วยวาจา ที่ช่วงอายุ 20 – 25 ปี มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างจากช่วงอายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ช่วงอายุอื่นๆ มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

วิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยี ที่ช่วงอายุ 20 – 25 ปี มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างจากช่วงอายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ช่วงอายุอื่นๆ มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างตำแหน่งงาน โดยใช้ One-Way ANOVA

วิธีการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	0.127	0.881
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	0.088	0.916
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	0.819	0.444
รวม	0.001	0.999

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน พบว่า ค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารโดยรวม มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าพนักงานทุกระดับตำแหน่งงานมีวิธีการติดต่อสื่อสารของทุกวิธีไม่แตกต่างกัน

4.4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับของวิธีการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ ระหว่างระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA

วิธีการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	3.007	0.022*
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	4.055	0.004**
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	0.853	0.194
รวม	2.272	0.001**

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 5 กลุ่ม คือ พนักงานระดับการศึกษามัธยมตอนต้น(ม.3) พนักงานระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6)/ปวช. พนักงานระดับการศึกษานุปริญญา พนักงานระดับการศึกษานิติปริญาตรี และพนักงานระดับการศึกษาอื่นๆ(ปริญญาโทและปริญญาเอก) พบว่า ค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 5 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารโดยรวม เท่ากับ 0.01 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละวิธี พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นเพียงวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่พนักงานระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

วิธีการติดต่อสื่อสาร	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	1.59	1	-	0.227	0.052	0.355	0.478
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	1.82	2		-	0.002**	0.128	0.251
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	1.84	3			-	0.103	0.226
	ปริญญาตรี	1.94	4				-	0.123
	อื่นๆ (ปริญญาโท,ปริญญาเอก)	2.07	5					-
วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	1.50	1	-	0.478	0.523	0.518	0.533
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	1.98	2		-	0.004**	0.004**	0.005**
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.02	3			-	0.000**	0.001**
	ปริญญาตรี	2.02	4				-	0.001**
	อื่นๆ (ปริญญาโท,ปริญญาเอก)	2.03	5					-

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกับระดับปริญญาตรี ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส และระดับการศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาระดับอื่นๆ(ปริญญาโทและปริญญาเอก) ส่วนในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาในงานแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในงานที่แตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในด้านต่างๆ ระหว่างระยะเวลาในงาน โดยใช้ One-Way ANOVA

วิธีการติดต่อสื่อสาร	F	P
1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร	0.281	0.881
2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา	1.698	0.172
3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี	4.068	0.009**
รวม	1.329	0.190

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, มากกว่า 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า P ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่ม มีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยรวม มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละวิธี พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในงานต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาไม่แตกต่างกัน แต่มีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานแต่ละระยะเวลาต่างกัน เป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่มีระยะเวลาในงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

วิธีการติดต่อสื่อสาร	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	กลุ่มที่	1	2	3	4
วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายเทคโนโลยี	น้อยกว่า 1 ปี	1.56	1	-	0.228	0.395	0.262
	1 – 5 ปี	1.78	2	-	-	0.010**	0.001**
	มากกว่า 5 – 10 ปี	1.81	3	-	-	-	0.797
	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2.83	4	-	-	-	-

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่มีระยะเวลาในงาน 1– 5 ปี มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกับที่มีระยะเวลาในงานมากกว่า 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน



สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร :กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานในภาพรวม ของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเจตคติ และวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน ของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่สำรวจเจตคติต่อการสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรช่วงเดือนเมษายน . พ.ศ. 2546 ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและเรียบเรียง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน เป็นคำถามแบบปรนัย จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารทั้ง 6 ด้าน รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ

- (1) ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร
- (2) ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- (4) ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน
- (5) ด้านบรรยากาศการติดต่อสื่อสาร
- (6) คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 วิธี รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

- (1) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร
- (2) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา
- (3) วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ชุด ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 112 คน ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะใช้ในการศึกษาค้างนี้ จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 112 คน ซึ่งเป็นพนักงานของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

1. จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.6 และเพศหญิงมีเพียงร้อยละ 38.4

2. จำแนกตามอายุ อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป ถึงร้อยละ 58.1 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงมากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 22.3 และมีอายุมากกว่า 30 - 35 ปี ร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุดคือ มีอายุ 20 - 25 ปี ร้อยละ 7.1

3. จำแนกตามตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ร้อยละ 66.1 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ ร้อยละ 23.2 และน้อยที่สุดคืออยู่ในตำแหน่งระดับบริหาร ร้อยละ 10.7

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พนักงานร้อยละ 37.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.4 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 16.1 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 14.3 จบการศึกษาระดับอื่นๆ (ปริญญาโทและปริญญาเอก) ส่วนที่เหลือจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 10.7

5. จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 58.9 ทำงานนาน 10 ปี ขึ้นไป รองลงมา เป็นพนักงานที่ทำงานนานมากกว่า 1 – 5 ปี ร้อยละ 18.8 และทำงานนานระหว่าง 1- 5 ปี ร้อยละ 15.2 และน้อยที่สุดคือทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 7.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวม

ในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน พนักงานได้แสดงเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานมีเจตคติว่าอยู่ในระดับต่ำ โดยได้มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การมากเป็นลำดับที่ 1 ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นลำดับที่ 2 ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานเป็นลำดับที่ 3 ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงานเป็นลำดับที่ 4 ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 5 และด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การอยู่ในลำดับสุดท้าย

5.1.3 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การโดยรวม

ในภาพรวมของวิธีการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 3 ด้าน พนักงานมีวิธีการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง คือวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ด้วยวาจา และด้วยเทคโนโลยี และมีวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีที่นิยมปฏิบัติมากเป็นลำดับที่ 1 ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีเป็นลำดับที่ 2 และด้านการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอยู่ในลำดับสุดท้าย

5.1.4 การวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบเจตคติ และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาการทำงานในศูนย์ที่ต่างกัน จะมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน แต่อายุต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษานี้ ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 10 ข้อได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเจตคติในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 2 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 3** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีเจตคติในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 4** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 5** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 6** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศต่างกันวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 7** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 8** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 9** พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

• สมมติฐานที่ 10 พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีวิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “เจตคติและวิธีในการติดต่อสื่อสารในองค์กร” กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารที่มีต่อองค์กรทั้ง 6 ด้าน พบว่า

1. ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร พบว่าพนักงานศูนย์ได้รับข่าวสารขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำเพียงด้านเดียว ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าทางศูนย์คงไม่ค่อยมีการกระจายข่าวสารต่างๆขององค์กรให้พนักงานได้รับรู้เท่าที่ควร

2. ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานของศูนย์ได้รับข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่มีโอกาสได้รับทราบข่าวสารผลการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในงาน

3. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานศูนย์มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าส่วนใหญ่มีการสื่อสารระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างดีมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาพร้อมรับฟังข้อมูล และคอยชี้แนะข้อบกพร่องพอสมควร

4. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน พบว่าการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารกันในงานตลอดเวลา มีการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน และมีการร่วมมือกันปฏิบัติงานดีพอสมควร

5. ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร พนักงานในศูนย์มีเจตคติว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าภายในศูนย์น่าจะมึบรรยากาศการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นกันเอง เชื้อต่อการทำงาน และมีสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ฯ ที่ดีพอสมควร

6. ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร พนักงานในศูนย์ส่วนใหญ่มีเจตคติว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าสื่อที่ทางศูนย์ฯ ใช้อยู่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ เป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจของพนักงานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 งานวิจัยที่สนับสนุนผลการทดสอบสมมติฐานของเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันจะมีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยขอนำเสนอพร้อมทั้งให้เหตุผลในการสนับสนุน ดังนี้

เพศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545 : 77) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท" พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน

อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545 : 77) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท" พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน

ตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การสื่อสารภายในองค์การ" กรณีศึกษาบริษัทซีเทคเทคโนโลยี (ประเทศไทย) ซึ่งพบว่าระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร และงานวิจัยของทงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (2545:78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท" พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน

5.2.3 วิธีการสื่อสารภายในองค์การ

ศึกษาวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีต่อองค์การทั้ง 3 วิธี

1. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร พนักงานของศูนย์ปฏิบัติการนี้ปานกลาง แสดงว่าทางศูนย์ฯมีการส่งข่าวสารด้วยหนังสือเวียน ด้วยการบันทึกข้อความจากบอร์ด และจากวารสารของบริษัทพอสมควร

เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา พนักงานของศูนย์ปฏิบัติวิธีนี้ปานกลาง แสดงว่าทางศูนย์มีการประชุม การสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาและผ่านเพื่อนร่วมงาน มีการสนทนาเป็นกลุ่มพอสมควร

3. วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี พนักงานของศูนย์ปฏิบัติวิธีนี้ปานกลาง แสดงว่าศูนย์มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ และทางคอมพิวเตอร์พอสมควร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้แสดงเจตคติต่อข้อมูลข่าวสารขององค์การอยู่ในระดับต่ำด้านเดียว ซึ่งแสดงว่าพนักงานน่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การน้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทางศูนย์ควรเร่งหาแนวทางการติดต่อสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลขององค์การอย่างทั่วถึง เช่นมีบอร์ดอยู่ทุกตึกสำหรับติดข่าวสารของศูนย์ มีเครื่องกระจายเสียงแจ้งให้พนักงานทราบ มีวารสารแจ้งข่าวสารทุกเดือนๆ เพื่อที่จะกระจายข่าวสารให้กับพนักงานได้รับรู้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องกิจกรรมต่างๆขององค์การ ความก้าวหน้าของงาน ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ผลประโยชน์ของพนักงานที่ควรได้รับ ภาวะการเงินของศูนย์ฯ ส่วนอีก 5 ด้านที่เหลือพนักงานในศูนย์ฯส่วนใหญ่มีเจตคติว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทุกด้านที่เหลือก็ควรมีการปรับปรุงแก้ไขด้วยเช่นกัน ดังนี้

ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน มีการแจ้งผลการประเมินการทำงานเป็นประจำทุกปี และชี้แจงแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานของพนักงาน

ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานเสมอ เช่นการจัดประชุม และเวลาจะสั่งงานต้องชัดเจนว่าต้องการให้ทำอะไร ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องให้ความเคารพ และเชื่อฟังหัวหน้า

ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีน้ำใจช่วยเหลือร่วมมือด้วยดี ตามหน้าที่และกำลังความสามารถ

ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองในที่ทำงานโดยการทำให้พนักงานภายในองค์การรู้จักกัน เช่นจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ

ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ จัดให้มีการแจ้งข่าวสารภายในองค์การโดยทำเป็นวารสารที่ออกเป็นประจำทุกเดือน โดยแจกให้กับพนักงานทุกแผนก มีการใช้ภาษาที่ง่ายแก่การเข้าใจในการแจ้งข่าวสารให้พนักงานได้ทราบ

ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเป็นวิธีที่ปฏิบัติน้อยที่สุดจากทั้ง 3 วิธี แต่จากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมาก คือการสื่อสารด้วยวาจา เทคโนโลยี และลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93, 1.91, และ 1.87 ซึ่งอยู่ในปฏิบัติปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ทางศูนย์ควรส่งเสริมให้มีการประชุมเพื่อแสดงเจตคติของงานในด้านต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนเจตคติ มีการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาองค์การ

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี เช่นใช้โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ ควรส่งเสริมให้มีการใช้ให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว และเสียเวลาน้อยในการรับรู้ข่าวสาร ดังนั้นเมื่อองค์การนำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญและมีความเข้าใจในงาน เพื่อลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในอนาคตข้อมูลของศูนย์ก็จะเพิ่มมากขึ้นทุกวัน จึงควรได้รับการจัดการที่เหมาะสม ซึ่งควรนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นระบบจัดการข้อมูลดังกล่าว

วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ควรจะมีการส่งเสริมให้ใช้เอกสารในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่นการออกหนังสือเวียน หรือแจ้งข่าวสารด้วยการบันทึกข้อความ ติดป้ายประกาศ เพื่อที่ข้อมูลต่างๆจะได้ใช้อ้างอิงถึงได้ในอนาคต ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวจะช่วยรองรับวัตถุประสงค์ได้หลายอย่าง คือช่วยเตือน และย้ำสิ่งที่ต้องทำ ทำให้ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญ ช่วยลดการบิดเบือนของข้อมูล ซึ่งอาจจะแจ้งด้วยวาก่อนและทำเอกสารส่งตามไปก็ได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้ หลังจากมีการปรับเปลี่ยนระบบการสื่อสารภายในองค์การ
2. ควรมีการศึกษาวิธีการใช้สื่อต่างๆภายในองค์การอย่างละเอียด เพื่อจะได้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่มีผลต่อการสื่อสารในองค์การ
3. ควรทำการศึกษาเจตคติ และวิธีการติดต่อสื่อสารกับองค์การด้านอื่นๆเพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม

- กรรณิกา ธรรมวุฒิ. 2541. "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. " วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. 2538. วัฒนธรรม และพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกริก วัยคนานท์. 2539. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้า.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรระพี ศิริพานิช. 2537. "พฤติกรรมสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน : การศึกษากลุ่มปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน." วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติรส พิมพ์พัฒนาพงษ์. 2537. "การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจ ของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ. " วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติหนัย นพวงศ์. 2542. "การติดตามข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานเครือข่ายซีเมนต์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฏฐวุฒิ นิทฤษฎ. 2540. "รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร คำณูวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง. 2536. สื่อสาร...การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อิมโทม์เทรด.
- ณวิธ เกื้อกุลวงศ์. 2530. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัย และการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ทองเกียรติ เจริญวงศ์เพชร. 2545. "ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท" วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. 2540. "การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวิระ. 2541. "ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคม ที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิตสาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2544. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มณฑล ใบบัว. 2536. การสื่อสารเพื่ออุดมการณ์แผ่นดินธรรมแผ่นดินทอง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. "การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทที่เกเทคโนโลยี่ (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วนิดา นามบุตร. 2543. "การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรรณรณ แสงมณี. 2542. การบริหารธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วรพล พรหมกบุตร. 2534. การสื่อสารสัญลักษณ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : อาร์ตไลน์.
- สาโรช เนติธรรม. 2542. พฤติกรรมองค์การ. สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เสนาะ ตีเยาว์. 2544. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรา วรรณพินิจ. 2541. "การวิเคราะห์แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ บริษัท โทเทิล เอ็กซ์โพล เรชั่น ดักซ์ชั่น ไทยแลนด์." **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. " **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- Carl, Hovlan I., Lving Janis L. and Harold Kelly H.1953. **Communication and Persuasion**. New York: Yale University.
- Cherry, Colin .1957. **On Human Communication**. New York : Wiley.
- Devito, Joseph A. 1994. **Human Communication : The Basic Course**. New York : Harper Colins College Publisher.
- Frederick, Taylor W.1911. **The Principles of Scientific Management**. New York : Harper and Brother.
- Gerbner, George.1966. "On Defining Communication: Still Another View." **Journal of Communication**. (June) :102.
- Hovland, Carl I., Janis Irving L. and Kell Harold H.Y.1953. **Communication and Persuasion**. New Haven: Yale University.
- Judith, Gordon R.A.1991. **Diagnostic Approach to Organization Behavior**. Boston : Allyn and Bacon.
- Miller, George A.1951. **Language and Communication**. New York: McGraw-Hill.
- Osgood, Charles E.1974. **The Process and Effects of Mass Communication**. Urbana, Illinois.
- Ruesch, Jurgen and Bateson, Gregory.1949. **Communication The Social Metrix of Psychiatry**. Urbana , Illinois: The University of Illinois Press.
- Schramm, Wilbur.1974. "Nature of Communication Between Human," **The Process and Effect of Mass Communication**. Urbana, Illinois : University of Illinois Press.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Stephen, Robins.1979.Organizational Behavior : Concepts, and Controversies.
Englewood Cliffs,N.J. :Prentice-Hall.
- Weaver, Warren W. and Shannon, Claude E.1949.The Matematical Theory of
Communication. Urbana Illinois : The University of Illinois Press.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย
- ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย
- ภาคผนวก ค ประวัติความเป็นมาของศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

1. คุณเพ็ญจันทร์ โรจน์อนวัช

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกวิจัยแหล่งประมง ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
สถานที่ติดต่อ

ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เลขที่ 5 ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

2. คุณวิโรจน์ ละอองมณี

ตำแหน่ง รองต้นกลเรือ ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

สถานที่ติดต่อ

ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เลขที่ 5 ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ



ที่ ทม 1504.3/061

ภาควิชาภาษาและสังคม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณเพ็ญจันทร์ โรจน์อนวัช

ด้วย นางสาววันดี โรจน์อนวัช นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็น
และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางสาววันดี โรจน์อนวัช มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.วรณารด แสงมณี)

ประธานหลักสูตรฯ

โทรศัพท์/โทรสาร 3264321

ไม่ว่าการนี้ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504.3/๐๕๐

ภาควิชาภาษาและสังคม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณวิโรจน์ ละอองมณี

ด้วย นางสาววันดี โรจน์อ่อนวัช นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็น
และวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางสาววันดี โรจน์อ่อนวัช มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี)

ประธานหลักสูตรฯ

โทรศัพท์/โทรสาร 3264321 ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504.3/046

ภาควิชาภาษาและสังคม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 เมษายน 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการประมง แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ฝ่ายฝึกอบรม

ด้วย นางสาววันดี โรจน์อนวัช นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ต้องการข้อมูลเพื่อเรียบเรียงสาระ
นิพนธ์เรื่อง "การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้" ใน
การทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในศูนย์พัฒนาการ
ประมงของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาอนุญาตให้นัก
ศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในศูนย์พัฒนาการประมงของท่านได้

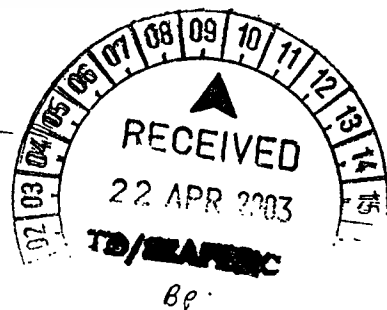
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอ
ขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

9 ม.ค. 2546
รศ.ดร.วรรณภรณ์ วรรณ
นางสาววันดี โรจน์อนวัช
นักศึกษาปริญญาโท
23/4/03

ขอแสดงความนับถือ


(รศ.ดร.วรรณภรณ์ แสงมณี)

ประธานหลักสูตรฯ



โทรศัพท์/โทรสาร 3264321

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**SOUTHEAST ASIAN FISHERIES DEVELOPMENT CENTER
TRAINING DEPARTMENT**

P.O. Box 97, Phrasamutchedi, Samut Prakan 10290, Thailand

Tel : 66-2425-6100 (10 Lines) Fax : 66-2425-6110, 425-6111, E-mail: td@seafdec.org, Homepage: <http://www.seafdec.org/td/>

SECRETARIAT
P.O. Box 1046
Kasetsart Post Office
Bangkok 10903
Thailand
Tel : (662) 940-6326-29
Fax : (662) 940-6336
secretariat@seafdec.org
<http://www.seafdec.org>

MARINE FISHERIES RESEARCH
DEPARTMENT
2 Perahu Road, Off Lim Chu
Kang Road, Singapore 718915
Republic of Singapore
Tel : (65) 790-7973
Fax : (65) 861-3196
mfrdlibr@pacific.net.sg
<http://www.seafdec.org/mfrd/default.htm>

AQUACULTURE DEPARTMENT
Tigbauan, 5021 Iloilo, Philippines
Tel : (63-33) 335-1009, 336-2965
336-2973
Fax : (63-33) 335-1008
aqdchief@aqd.seafdec.org.ph
<http://www.seafdec.org.ph>

MARINE FISHERY RESOURCES
DEVELOPMENT AND
MANAGEMENT DEPARTMENT
Fisheries Garden, Chendering
21080 Kuala Terengganu
Malaysia
Tel : (609) 617-5135
Fax : (609) 617-5136
seafdec@po.jaring.my
<http://agrolink.moa.my/dof/seafdec>

ศป. 46/ (4)

25 เมษายน 2546

เรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

อ้างถึง หนังสือภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
ที่ ทม 1504.3/046 ลงวันที่ 21 เมษายน 2546

ตามที่ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง ขอความอนุเคราะห์ให้นางสาววันดี ใจจันทน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบสารนิพนธ์เรื่อง "การสื่อสาร
ภายในองค์กร : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้" ดังความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

ศูนย์ฯ ได้พิจารณาแล้วขอเรียนว่ามีความยินดีให้นักศึกษาดังกล่าวทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในศูนย์ฯ ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิเวศน์ เรืองพานิช)

เลขาธิการและผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม

กองสารนิเทศและส่งเสริม

โทรศัพท์ 0-2425-6100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเจตคติที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การทั้ง 7 ด้าน

ดังนี้

- ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์การ
- ด้านข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน
- ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน
- ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร
- ด้านคุณภาพของสื่อในองค์การ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวิธีการติดต่อสื่อสารการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : เจตคติและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาประมง
แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อการติดต่อสื่อสาร
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ขอความกรุณาตอบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง และตามเจตคติของท่าน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรการวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นผลการวิจัยที่ปรากฏจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และเป็นเพียงการวิจัยที่อาจเป็นข้อเสนอแนะในการชี้ให้เห็นถึงการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานเท่านั้น และจะไม่มีมีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- [] ชาย
[] หญิง

4. คุณวุฒิการศึกษา

- [] มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
[] มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ
ปวช.
[] อนุปริญญา หรือ ปวส.
[]ปริญญาตรี
[] อื่นๆ ระบุ _____

2. อายุปัจจุบันของท่าน

- [] 20-25 ปี
[] มากกว่า 25 - 30 ปี
[] มากกว่า 30 - 35 ปี
[] มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงานของท่านในบริษัทนี้

- [] น้อยกว่า 1 ปี
[] 1 - 5 ปี
[] มากกว่า 5 - 10 ปี
[] มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

3. ระดับตำแหน่งของท่าน

- [] ระดับบริหาร (Administrative staff)
[] ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ (Technical staff)
[] ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Supporting staff)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับเจตคติของท่านว่า ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ข้อมูลข่าวสารขององค์กร					
1. ท่านมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูล ที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท					
2. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ					
3. บริษัทของท่านให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับ					
4. ท่านได้รับข้อมูลผลการดำเนินงาน และภาวะการเงินของบริษัท					
5. ท่านได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหว ของพนักงานใหม่เป็นประจำ					
ข้อมูลอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีโอกาสรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับงานของท่าน เปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ					
7. ท่านได้รับทราบข่าวสาร ผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					
8. ความมานะพยายามของท่าน ได้รับการยกย่อง เสมอ					
9. ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน ของตัวท่านอยู่เสมอ					
การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา					
10. หัวหน้างานของท่านไม่ค่อยสนใจ ที่จะรับฟังเรื่องราวของท่าน					
11. หัวหน้างานไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการทำงาน					
12. หัวหน้างานมักพูดกับท่าน หรือสั่งงานท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน					
13. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า					
14. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานรวมทั้งแสดงความไม่เห็นด้วยต่อหัวหน้างาน					

ข้อความ		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน						
15.	การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานเท่านั้น					
16.	การติดต่อสื่อสารระหว่างท่าน และผู้ร่วมงานก่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน					
17.	เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
18.	ท่านได้รับข่าวสารต่างๆ จากผู้ร่วมงานระหว่างแผนกเป็นประจำ					
บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร						
19.	การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆในบริษัท มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้น ที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
20.	การติดต่อสื่อสารในบริษัทถึงเรื่องราวต่างๆ ทำให้ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อบริษัท					
21.	ท่านไม่เคยได้รับข่าวสาร ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
22.	บรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านมีลักษณะเป็นกันเอง					
คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร						
23.	สื่อสิ่งพิมพ์ในบริษัทได้รับความสนใจจากพนักงานเป็นอย่างดี และสื่อดังกล่าวมีประโยชน์					
24.	คำสั่งประกาศและหนังสือเวียน ที่ทางบริษัทใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ มักมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ					
25.	มีสื่อที่มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์มาก ทำให้ยากแก่ความเข้าใจ หรือไม่ชัดเจน					
26.	คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นสื่อในการส่งข้อความข่าวสารถึงพนักงาน มักเกิดเหตุขัดข้องบ่อยทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า					
27.	การสื่อสารโดยใช้สื่อประเภทต่างๆขององค์กร เป็นไปอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านว่าปฏิบัติ บ่อย ปานกลาง ไม่บ่อย และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ข้อความ		บ่อย	ปานกลาง	ไม่บ่อย
บริษัทหรือหัวหน้างานติดต่อสื่อสารกับท่านด้วยวิธีการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด				
วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร				
1.	การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการออกหนังสือเวียน			
2.	การรับ-ส่งข่าวสาร ด้วยการบันทึกข้อความ			
3.	การรับ-ส่งข่าวสาร จากบอร์ดประกาศของบริษัท			
4.	การรับ-ส่งข่าวสารจากวารสารของบริษัท			
วิธีการสื่อสารด้วยวาจา				
5.	การประชุม			
6.	หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน			
7.	หัวหน้าสั่งงานด้วยตัวเอง			
8.	การสนทนาเป็นกลุ่ม			
วิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี				
9.	สื่อสารทางโทรศัพท์			
10.	สื่อสารทางคอมพิวเตอร์			

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ทำการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ประวัติและความเป็นมาของศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นองค์การระหว่างประเทศ ก่อตั้งในปี 1967 เพื่อที่จะพัฒนาการประมงในภูมิภาคนี้ โดยจัดให้มีการอบรม การวิจัยและการบริการข้อมูล

ศูนย์พัฒนาประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แบ่งเป็น 4 สำนักงาน

1. สำนักงานการฝึกอบรม ตั้งอยู่ประเทศไทย
2. สำนักงานพัฒนาผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ ตั้งอยู่ประเทศสิงคโปร์
3. สำนักงานเพาะเลี้ยง ตั้งอยู่ประเทศฟิลิปปินส์
4. สำนักงานการจัดการทรัพยากรสัตว์น้ำ ตั้งอยู่ประเทศมาเลเซีย

ปัจจุบันศูนย์ฯ มีสมาชิกทั้งหมด 11 ประเทศ

1. ประเทศบรูไน
2. ประเทศกัมพูชา
3. ประเทศอินโดนีเซีย
4. ประเทศญี่ปุ่น
5. ประเทศลาว
6. ประเทศมาเลเซีย
7. ประเทศพม่า
8. ประเทศฟิลิปปินส์
9. ประเทศสิงคโปร์
10. ประเทศไทย
11. ประเทศเวียดนาม

ศูนย์พัฒนาการประมงแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำนักงานการฝึกอบรม ตั้งขึ้นในปี 1968 เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการประมงสมัยใหม่ โดยมีสำนักงานอยู่ที่ เลขที่ 5 ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ และมีเป้าหมายคือ "พัฒนาการจับสัตว์น้ำเพื่อประโยชน์ของประเทศสมาชิกและพัฒนานุเคราะห์ วิจัย ให้ข้อมูล และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน"

แผนการปฏิบัติงานและโปรแกรมการทำงาน

1. เพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประมงของประเทศต่างๆในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในเรื่องเทคโนโลยีการประมงสมัยใหม่ เครื่องกลเรือสมัยใหม่และการเดินเรือ
2. เพื่อศึกษาถึงเทคนิคการทำประมงและเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะสมกับภูมิภาค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อเก็บข้อมูล วิเคราะห์และเผยแพร่ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประมง
สำนักงานการฝึกอบรมแบ่งเป็น จำนวน 7 หน่วยงาน

1. กองฝึก
2. กองเรือ
3. กองวิจัย
4. กองการเงิน
5. กองกลาง
 - 5.1 การบริหาร
 - 5.2 การจัดซื้อ

6. กองสารนิเทศและส่งเสริม

7. สำนักงานผู้อำนวยการ

ทั้งสำนักงานการฝึกอบรมมีจำนวนทั้งหมด 150 คน



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางสาววันดี โรจน์อนวัช
- ที่อยู่ 43 ซอยวัดบางพลัด เขตบางพลัด แขวงบางพลัด กรุงเทพฯ 10700
- วันเดือนปีเกิด 30 พฤศจิกายน 2515
- ประวัติการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีชีวภาพ ปีการศึกษา 2534
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ประวัติการทำงาน
- ม.ย.. 2538 – ปัจจุบัน นักวิเคราะห์บรรจุภัณฑ์
บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด