



T148030

โครงการพิเศษ

สภาพการณ์การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

SITUATION OF COMMUNICATION IN BANGPHLEE AGRICULTURAL
COOPERATIVE

พิชญานิ บัณฑุกุล
PICHAYANEE BUNTUKUL

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....
วันเดือนปี.....

148030

9 ต.ค. 2560

b.12865862
i.....

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนาการเกษตร)

ภาควิชาพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2560

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองโครงการพิเศษ

หัวข้อโครงการพิเศษ สภาพการณ์การสื่อสารสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด
Situation of communication in Bangphlee agricultural
cooperative.

นักศึกษา นางสาวพิชญานิ บัณฑกุล
รหัสนักศึกษา 56040691
ปริญญา วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์เกษตร
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.กนก เลิศพานิช

คณะกรรมการสอบโครงการพิเศษ	ลายมือชื่อ
รศ.ดร.กนก เลิศพานิช	
ผศ.ดร.ณัฐกร สงคราม	
ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมารัตน์	
ดร.พัชรา เอี่ยมกิจการ สบายใจ	ทัพนท ไฉสพภัทธร สว่างใจ

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์เกษตร
วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ.2560

ผศ.ดร.สมศักดิ์ คูหาสวรรค์เวช

หัวหน้าภาควิชาพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อโครงการพิเศษ	สภาพการณ์การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด
นักศึกษา	นางสาวพิชญานิ บัณฑกุล
รหัสนักศึกษา	56040691
ปริญญา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (นิเทศศาสตร์เกษตร)
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์เกษตร
พ.ศ.	2560
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ	รศ.ดร.กนก เลิศพานิช

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของการสื่อสารภายในองค์กรสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพขององค์ประกอบการสื่อสารด้านผู้รับสาร สื่อ ผู้ส่งสาร สภาพการณ์การสื่อสารสหกรณ์การเกษตรบางพลี ตลอดจนปัญหา อุปสรรค โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ บุคลากรจำนวน 5 ท่าน กรรมการภายในสหกรณ์บางพลีจำกัด 9 ท่าน นอกจากนั้นยังมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจด้านต่างๆ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร 3 ด้าน โดยใช้แบบสอบถามกับสมาชิกภายในสหกรณ์การเกษตรจำนวน 250 ราย นำข้อมูลจากการทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด มีการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่อใหม่และสื่อดั้งเดิมมาปรับใช้อย่างผสมผสานเพื่อให้กระบวนการสื่อสารของสหกรณ์มีประสิทธิภาพ และสมาชิกสามารถรับข่าวสารที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร พบว่ามีการใช้สื่อทางด้านการนัดหมายมากที่สุดร้อยละ 48.65 รองลงมาด้านการรับข่าวสาร ร้อยละ 34.91 และด้านการจัดกิจกรรม ร้อยละ 16.38 ตามลำดับ การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ พบว่า คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกร่วมกันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่าปัญหาด้านผู้ส่งสารมากที่สุด แต่จากค่าเฉลี่ยพบว่าไม่ส่งผลให้กระบวนการสื่อสารโดยรวมมีปัญหา

กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ต้องขอขอบคุณ รศ.ดร.กนก เลิศพานิช ที่ให้ความช่วยเหลือ คอยชี้แนะแนวทางการศึกษา ให้คำปรึกษา ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดในงานเพื่อแก้ไข ข้อบกพร่องของงาน จนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ณัฐกร สงคราม ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ และดร.พัชรา เอี่ยมกิจการ สบายใจ คณะกรรมการการสอบที่ได้ให้คำแนะนำตลอดการทำโครงการพิเศษเล่มนี้ สำเร็จลงได้ รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ วิชาการต่างๆ ที่สามารถนำมา ประยุกต์ใช้ได้กับการทำงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรและสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือ ตลอดการทำงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณครอบครัว ที่เลี้ยงดู สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัย ด้วยความปรารถนาดีเสมอมา ที่คอยห่วงใย คอยดูแล และเป็นกำลังใจสำคัญของผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณทุกคนที่มีส่วนร่วม คอยให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเสมอมา ตลอดการทำวิจัยในครั้งนี้

พิชญานี บัณจุกุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	2
1.4 ขั้นตอนการศึกษา.....	2
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักและทฤษฎีการสื่อสาร.....	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด.....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.3 ขั้นตอนการศึกษา.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	29
4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	46
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	46
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	48
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	51
ประวัติผู้ศึกษา.....	69



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงข้อมูลสัมภาษณ์บุคลากรและกรรมการ.....	30
4.2 แสดงข้อมูลสัมภาษณ์บุคลากร กรรมการ และสมาชิก.....	31
4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ.....	33
4.4 ข้อมูลสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในสหกรณ์การเกษตรในด้านต่างๆ.....	35
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้สื่อในการรับข่าวสาร.....	36
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้สื่อในการนัดหมาย.....	37
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้สื่อในการจัดกิจกรรม.....	38
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ.....	39
4.9 แสดงระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการสื่อสาร.....	39
4.10 แสดงระดับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของข่าวสาร.....	39
4.11 แสดงระดับความพึงพอใจด้านความสามารถและข้อเสนอแนะ.....	40
4.12 แสดงระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและช่องทางการสื่อสาร.....	41
4.13 การสื่อสารกับสมาชิกร่วมกัน.....	42
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค.....	42
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาด้านผู้ส่งสาร.....	43
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาด้านผู้รับสาร.....	43
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาด้านสื่อ.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 กรอบแนวความคิดในการทำแบบสัมภาษณ์.....	26
3.2 กรอบแนวความคิดในการทำแบบสอบถาม.....	27
4.1 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี.....	33



บทที่ 1

บทนำ

(Introduction)

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนาความต้องการของปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์ เหตุผล เป้าหมาย และผลงาน การนัดหมาย ต่อบริการธุรกิจ และเรื่องอื่นๆทุกเรื่อง การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น ดัชนีบ่งชี้สำคัญของความสำเร็จองค์กร ความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการและนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร การสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรต้องสละเวลา และต้องเอาใจใส่บริหารจัดการเป็นพิเศษ ด้วยการจัดระบบการติดต่อทั้งภายในองค์กร และนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มอบหมายงาน สั่งการ ให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วทั่วถึง สะดวก และมีการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารที่ด้อยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ถ้าการสื่อสารที่สื่อสารออกไปไม่มีประสิทธิภาพ ผลที่ออกมาจะเป็นผลร้ายที่เกิดกับองค์กร การดำเนินการทำงานพบปัญหาด้านการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการให้ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในนโยบาย หรือเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลให้องค์กรด้อยคุณภาพในการทำงาน ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

การสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการบริหารงานหลากหลายองค์กร รวมไปถึงองค์กรทางภาคการเกษตรที่ได้มีการนำการสื่อสารมาปรับใช้และพัฒนา เพื่อติดต่อสื่อสาร ซึ่งภาคการเกษตรของไทยนั้น ถือว่าเป็นภาคที่สำคัญสำหรับประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆ แต่กลับไม่ได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะทางด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง ทั้งๆที่ปัจจุบันการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญ ที่สามารถกระจายข่าวสารไปยังเกษตรกร โดยเฉพาะสหกรณ์การเกษตร ซึ่งถือเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับเกษตรกรไทย เพราะเป็นองค์กรที่เกษตรกรจัดตั้งกลุ่มรวมตัวกัน พุดคุยแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับผลผลิตสินค้า ด้านการเกษตร และมีนักวิชาการเกษตร มาคอยให้ความรู้ คอยช่วยเหลือเกษตรกรทางด้านการเกษตร ด้านการสื่อสารควรได้มีการวิเคราะห์เพื่อนำไปพัฒนาควบคู่ไปกับการเกษตร เพื่อนำไปสู่การการเจรจาค้าขาย การสร้างความรู้ การทำการเกษตรที่ถูกทางตลอดจน เพื่อพัฒนาการเกษตรโดยรวมต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาข้อมูลการสื่อสารของสหกรณ์หลากหลายสหกรณ์ ในประเทศไทย สหกรณ์บางพลีจำกัดถือเป็นองค์กรที่เหมาะสมกับการทำวิจัยในครั้งนี้ สหกรณ์การเกษตรบางพลี เป็นที่รู้จักในวงการสหกรณ์ และกรรมการผู้จัดการของสหกรณ์ ได้รับคัดเลือกเป็นประธานสันนิบาตแห่งประเทศไทย จากสหกรณ์ทั่วประเทศทั้งหมด 7 สหกรณ์ติดต่อกันหลายสมัย รวมไปถึงสหกรณ์การเกษตรบางพลียังเคยได้รับรางวัลจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน สาขาสหกรณ์ดีเด่นประจำปี 2556 และ 2557 ติดต่อกันสองสมัย อีกทั้งตีพิมพ์เผยแพร่ลงหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ในคอลัมน์เศรษฐกิจไทยว่า เป็นผู้ผลักดันอาชีพผลิตผลิตภัณฑ์จากปลากระเบนให้โด่งดังเป็นที่รู้จักในต่างประเทศ สหกรณ์การเกษตรบางพลีมีการใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารหลายหลายช่องทาง และได้มีการใช้สื่อใหม่ๆ คือสื่อดิจิทัลแบบไร้สายเข้ามาเป็นส่วนช่วยในกระบวนการสื่อสาร มีการติดต่อสื่อสาร กระจายข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ในเวลาที่มีการประชุมก็มีสมาชิกเข้ามารับฟังการประชุมเป็นจำนวนมาก มีการตรวจเยี่ยมสมาชิกภายในสหกรณ์อยู่อย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าสื่อสารมีประสิทธิภาพองค์กรจะมีการพัฒนาก้าวหน้ามากขึ้น สามารถพูดคุยแก้ปัญหาต่างได้อย่างเข้าใจ การสื่อสารที่ดีจะสามารถยกระดับองค์กรให้ดีขึ้นได้ จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาวิชาวิทยาศาสตร์ จึงสนใจจะศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์สื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีว่ามีการสื่อสารระหว่างสหกรณ์กับสมาชิกอย่างไรรวมทั้งปัญหาอุปสรรคของการสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรต่างๆ เห็นภาพและนำไปปรับใช้กับองค์กรการเกษตรอื่นๆ ให้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพการณ์การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของการสื่อสารภายในองค์กรสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร 5 ท่าน กรรมการสหกรณ์ 9 ท่าน สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัดทั้งสิ้น 612 คน

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

1.4.1 ศึกษาและเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง จากนั้นทำการลงพื้นที่เพื่อทำความรู้จักและศึกษาข้อมูลพื้นฐานต่างๆ สำนวณประชากรจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทำการวิจัย

1.4.2 กำหนดวิธีการวิจัย โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กรรมการและบุคลากรภายในสหกรณ์ เกี่ยวกับสภาพการณ์การสื่อสารและปัญหาอุปสรรคจนได้ประเด็นมาอย่างครบครัน และการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่มีประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรโดยพัฒนาแบบสอบถามจากข้อมูลเชิงคุณภาพแล้วนำไปตรวจสอบเครื่องมือกับอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมกับประเมินความสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และนำเอาแบบสอบถามที่สำคัญไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ที่เก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ นำมาสรุปผล

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 สภาพการณ์ หมายถึง สภาพการสื่อสารในการดำเนินงานหรือปัญหาต่างๆที่เกิดจากการสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

1.5.2 สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

1.5.3 บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานและมีหน้าที่ต่างๆ รวมถึง บุคคลที่ทำงานในสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

1.5.4 กรรมการภายในสหกรณ์ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากที่ประชุมของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก

1.5.5 สื่อใหม่ หมายถึง รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งของบุคคลและสื่อที่ถูกแปลง โดยการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดระบบการสะท้อนกลับ (Interactive) หรือการดำเนินการ (TransAct) สามารถเข้าถึงเนื้อหาตามความต้องการ ทุกที่ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ดิจิทัล ซึ่งรวมไปถึงข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้ที่โต้ตอบระหว่างกัน การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ และการรวมตัวเป็นชุมชนที่แวดล้อมเนื้อหาสื่อ นั้น

1.5.6 สื่อดั้งเดิม หมายถึง รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เริ่มขึ้นมาในยุคต้นๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่เข้าถึงประชาชนผู้รับสารได้คราวละมากๆ เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ผู้รับสารได้รับสารเพียงทางเดียว ผู้ส่งสารไม่สามารถทราบผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ในเวลานั้นๆ เสีย เวลานาน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งประชาชนหรือผู้บริโภคสื่อไม่ สามารถตอบโต้หรือ แสดงความคิดเห็นลงไปสื่อได้เลย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Related literature)

ในการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรสหกรณ์การเกษตรบางพลี ผู้ศึกษาได้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักและทฤษฎีการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักและทฤษฎีการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

เนตร์พัฒนา ยาวีราข (2553) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร เป็นกระบวนการ สื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารและระหว่างพนักงาน การสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่ต้องการสื่อเพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสารนั้น

Reilly and Di Argello (1990) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการส่งข้อมูล ข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นทำให้ทุกคนที่เข้าถึงข่าวสารนั้นทราบและเข้าใจแนวคิด หรือทัศนคติของผู้ส่งสาร

เสนาะ ตีเยาว์ (2541) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารหมายถึงการกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและการรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวน ภายใต้อุปกรณ์และผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งการสื่อสารเป็นปฏิกริยาระหว่างกันทางสังคมโดยอาศัยระบบสัญลักษณ์และข่าวสาร

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

คณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ

4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

5) เพื่อเรียนรู้ (Learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

6) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามีสิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำ อยู่เสมออีกคือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจ นั้น อาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการ ตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น

2.1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2546) กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสาร นั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

2) สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1) รหัสสาร (Message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

2.2) เนื้อหาของสาร (Message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบ

2.3) การจัดสาร (Message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหา ของสาร แล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการ เลือก ใช้รหัสสารที่เหมาะสม

3) สื่อ หรือช่องทาง (Media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการ หนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราว ข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึง ผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่ม ผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2.1.4 ประเภทของการสื่อสาร

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2546) กล่าวว่า การสื่อสารสามารถจำแนกประเภทของการ สื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก โดยอาศัย เกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือการ สื่อสาร ที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การ สื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดย ฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาส แสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำ ได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่าย ในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มี ความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับ และผู้ส่งไม่อาจพบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการ สื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2) การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) คือการสื่อสารที่มี การส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับใน ขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น ในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

2.1) การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal communication) หมายถึงการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร

2.2) การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal communication) หมายถึงการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

3) จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร กิจกรรมต่างๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะคือ

3.1) การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

3.2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3.3) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

2.1.5 ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo)

Berlo (1960) กล่าวถึงทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การเข้ารหัส” (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะมีสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาณสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัส” (Decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม

2.1.6 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งสารและรับสาร

Berlo (1960) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จะทำการสื่อสารความหมายตามลักษณะของทฤษฎี S M C R ได้แก่

1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับการเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้องเช่นผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดีฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่องหรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

2) ทัศนคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคดีย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมี ความเห็นคล้อยตามไปได้ง่ายแต่ในทางตรงข้ามถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้นหรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

3) ระดับความรู้ (Knowledge levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคณไช้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนาการจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่าง ๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ หรือไม่ใช่ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เหล่านี้เป็นต้น

4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - culture systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

Chester (1968: อ้างถึงใน พัทธรา นักร้า, 2550) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ไดวางไว้

กริช สืบสนธิ์ (2537) ให้ทัศนะไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรนั้น ส่วนใหญ่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) สื่อ (Media) หรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และผู้รับสาร (Receiver) หรือสมาชิกในองค์กร เป็นหลัก

Robert (1976: อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2537) ได้เสนอกฎทั่วไปในการส่งข่าวสารที่มีผลต่อผู้รับสารอันเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารไว้ว่า

- 1) ผู้รับสารจะตีความหมายของสารที่ขัดแย้งกับตนเองน้อยที่สุด
- 2) ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน
- 3) ข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกต่อต้านมากกว่าข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อของตนเอง
- 4) ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของปัจเจกบุคคลจะถูกยอมรับได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลได้
- 5) ข้อมูลข่าวสารเพื่อเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จ ถ้าผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของตนเองได้ดีขึ้น ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นวัดได้จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์กรนั่นเองซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Visser (2000)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรนี้ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) กล่าวไว้ว่ามี 5 ประการ คือ

- 1) เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆ วัน เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร ซึ่งการตัดสินใจใดจะไม่สัมฤทธิ์ผล ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ
- 2) เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด
- 3) เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
- 4) เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
- 5) เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

2.2.3 ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร

หนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นกระบวนการสำคัญในการทำงาน เป็นกิจกรรมที่ต้องถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่าย ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกได้แบบหลายความสำคัญ

1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วน งานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3) การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4) การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่างๆ ข้างต้นเมื่อผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนางานองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

2.2.4 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2546) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารขององค์กรไว้ว่า

- 1) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ สร้างทัศนคติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) เพื่อให้เกิดความพยายามเข้าด้วยกัน เกิดการทำงานร่วมกัน (Team Work) ได้
- 3) เพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

4) เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง การสื่อสารที่ดีควรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Ways Communication) การที่ผู้บริหารได้รับข้อมูลจากระดับพนักงาน แบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) ด้วยวิธีต่างๆ จะทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ครบถ้วนและอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงมากขึ้น

2.2.5 การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความชัดเจน (Clear) ข้อความ การเลื่อมภาษา ถ้อยคำ ที่จะส่งต้องมีความชัดเจน
- 2) มีความสมบูรณ์ (Complete) ต้องถ่ายทอดครบถ้วนตามที่ต้องการให้ผู้รับเข้าใจ
- 3) มีความกะทัดรัด (Conciseness) ควรจัดทำข่าวสารที่มีความจำเป็น และกระชับ

- 4) เป็นรูปธรรม (Concreteness) ควรสื่อสารอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่เพ้อฝัน
- 5) เหมาะสมกับโอกาส (Context) การเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสาร ต้องเหมาะสมกับสังคม
- 6) มีความถูกต้อง (Correctness) ควรถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นความจริง
- 7) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นสารที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือในสาร
- 8) ช่องทางการส่งสาร (Channel) ต้องเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็ว
- 9.) มีความต่อเนื่องและแน่นอน (Continuity and Consistency)

2.2.6 กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การจัดการบริหารองค์กรสันติสุข (2553) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่างๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งสรุปได้อยู่ 4ทิศทางใหญ่ๆ คือ

1) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward Communication) นับเป็นการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารแบบคลาสสิก (Classic Theory of Management) ของ Max Weber's Theory of Bureaucracy (วิเชียร วิทยอุดม, 2547) อธิบายว่าองค์กรมีความเป็นอุดมคติและเป็นนามธรรม มีโครงสร้างแบบราชการเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) รวบรวมอำนาจแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นระบบปิดที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก (Close system) มีแกนของเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ (Technical cores) และมีกฎระเบียบที่ชัดเจน (Importance of role) ดังนั้นให้ความสำคัญแก่การสื่อสารแบบนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการบังคับบัญชาในระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่ออื่นๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงานจดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่างสามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่างๆ (Oral media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่างก็ยังมีข้อจำกัดที่สมาชิกในองค์กรอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมด เพราะเนื้อหาจำนวนมาก และการถ่ายทอดข่าวสารต่อไปอีกหลายชั้น ทำให้เกิดการสูญหายของข่าวสารมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรยากาศรวมขององค์กร และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกในองค์กร

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหารจะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของ Graf (1990) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

2.1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

2.2) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3) ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

2.4) ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3) การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้ พนักงานได้ทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.4 ช่องทางการติดต่อสื่อสารขององค์กร

คณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารในองค์กร สามารถจำแนกช่องทางออกเป็น 2 ช่องทางคือ

1) ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication channels) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับโครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ดังนี้

1.1) การติดต่อสื่อสารนั้นต้องสร้างความเข้าใจที่ดี และถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร

1.2) ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3) การติดต่อสื่อสารนั้นควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้รับข่าวสาร

1.4) ผู้รับข่าวสารต้องสามารถที่จะปฏิบัติ หรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ทั้งทางจิตใจ และร่างกาย การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรอบรู้ และชำนาญในการติดต่อสื่อสาร และระบบการบริหารองค์กรที่แตกต่างกันก็ย่อมมีผลต่อการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เช่น การติดต่อราชการ หรือการกระทำที่ต้องมีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารองค์กร ฯลฯ

2) ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication channels)

เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์สนม คั่นเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหารองค์กร เป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน การระบายความทุกข์ หรือการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งจะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะมาก หรือน้อยขึ้นกับการยอมรับความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการกระจายข่าวแบบพวงอวุ่น ซึ่งอาจเป็นบ่อเกิดของข่าวลืออันเป็นการทำลายขวัญ ซื่อเสียด และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามถ้านำการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ กฎเกณฑ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจของระบบการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้บริหาร คือ

2.1) ให้ความสำคัญกับกลุ่ม

2.2) เอาใจใส่กับผู้นำกลุ่ม

2.3) ให้ความสนใจกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.7 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ยาเป็น เรื่องจรรยาบรรณ (2552) ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งแต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ เนื่องจากจะพบอุปสรรคหลายอย่างที่อาจจะรบกวนการติดต่อสื่อสารได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร การติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นจากเหตุผลหลายอย่าง เหตุผลบางอย่างอาจจะเพียงแต่เป็นนิสัยที่ไม่ดี และขาดการเตรียมหรือทิศทางที่คลุมเครือ อุปสรรคเหล่านี้สามารถเอาชนะได้โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไปถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไข ปัญหาหลายอย่างสามารถแทรกแซงถ่ายทอดความคิดอย่างราบรื่นระหว่างบุคคลได้ ปัญหาเหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นจากลักษณะของบุคคล ปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะขององค์กร และปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้นและยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้น ในขณะเดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะดังนี้ การมีตัวกรอง (Filtering) ในสมัยเด็กๆ เราเคยเล่นเกมกระซิบซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อมูลจากต้นทางและปลายทางจะแตกต่างกัน ในองค์กรก็เช่นเดียวกัน เมื่อข้อมูลเคลื่อนผ่านระดับชั้นการบริหารต่างๆ ข้อมูลก็จะเปลี่ยนแปลงไปโดยอาจจะตกหล่นหรือบิดเบือนไปจากเดิมได้

2.2.8 โครงสร้างของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ยาเป็น เรื่องจรรยาบรรณ (2552) ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสามารถเรียกอีกอย่างว่า “สายใยของการติดต่อสื่อสาร” หรือ “ตาข่ายของการติดต่อสื่อสาร” มีหลายแบบด้วยกัน คือ

1) เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain Network) เป็นรูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

2) เครือข่ายแบบวงล้อ (Wheel Network) เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้กิจกรรมต่างๆ ถูกส่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

3) เครือข่ายรูปแบบตัววาย (Y Network) เป็นเครือข่ายที่มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารไปยังสมาชิกในระดับถัดไป โดยที่สมาชิกลำดับถัดไปมีโอกาสดูแลติดต่อสื่อสารกันเองได้บางส่วน สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและส่งข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งจะติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่กับสมาชิกที่อยู่ถัดไป

4) เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (Circle Network) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียม

5) เครือข่ายการสื่อสารรูปดาว (Star Network) เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วถึงและเป็นอิสระ ไม่เข้มงวด ไม่มีศูนย์กลางที่เป็นทางการ เครือข่ายประเภทนี้จะรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพของงานสูง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร

2.3.1 ลักษณะของสหกรณ์การเกษตร ประวัติความเป็นมา

สุรินทร์ ชลประเสริฐ (2540) ได้อธิบายถึงสหกรณ์การเกษตร คือ องค์การที่ประกอบอาชีพทางการเกษตรร่วมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อยุทธศาสตร์ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้นประวัติความเป็นมา สหกรณ์การเกษตรจัดตั้งครั้งแรกที่ ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก จดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2459 คือ “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” มีสมาชิกแรกตั้งเป็นเกษตรกรจำนวน 16คน การดำเนินงานเป็นรูปแบบของสหกรณ์จัดหาทุนโดยนำแบบอย่างมาจากสหกรณ์แบบโรฟไฟเซินซึ่งมีกำเนิดในประเทศเยอรมนี มูลเหตุของการจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรก็เนื่องจากแนวคิด ในการที่จะแก้ไขปัญหาของเกษตรกร ซึ่งเราพอจะสรุปปัญหาของเกษตรกรได้ดังนี้

- 1) ขาดแคลนเงินทุน เงินทุนที่ใช้ประกอบอาชีพมีไม่เพียงพอ ต้องกู้ยืมจากพ่อค้าหรือนายทุนในท้องถิ่นซึ่งต้องเสียดอกเบี้ยแพง
- 2) ขาดแคลนที่ดินทำกิน เกษตรกรบางรายมีที่ดินทำกินน้อย บางรายไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ต้องเช่าที่ดินผู้อื่นทำกินโดยเสียค่าเช่าแพง และถูกเอารัดเอาเปรียบจากการเช่า ทำให้มีรายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ มีภาระหนี้สินและมีฐานะยากจน
- 3) ปัญหาในเรื่องการผลิตเกษตรกรขาดความรู้ในเรื่องการผลิตสมัยใหม่ที่ต้องการในเรื่องการใช้ปุ๋ยยาฆ่าแมลงยาปราบศัตรูพืชทำให้ผลผลิตที่ได้รับต่ำไม่คุ้มกับการลงทุน ต้นทุนการผลิตสูง นอกจากนั้นชนิดของพืชที่เพาะปลูกตลอดจนขนาดและคุณภาพยังไม่เป็นไปตามความต้องการของตลาด
- 4) ขาดปัจจัยขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบชลประทาน ถนน และทางลำเลียงที่สะดวกในการคมนาคมขนส่งข่าวสารข้อมูลทางการเกษตร
- 5) ปัญหาการตลาด เกษตรกรจำหน่ายผลผลิตได้ในราคาต่ำ ถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องการชั่ง ตวง วัด ถูกกดราคารับซื้อ เพราะหลังฤดูเก็บเกี่ยวพืชผลปริมาณผลผลิตมาก เกษตรกรจำเป็นต้องขายผลผลิตในทันทีที่เกี่ยวเกี่ยว เนื่องจากขาดยั้งฉกเก็บรักษา ผลผลิตเน่าเสียง่าย ขาดเงินใช้จ่ายในครอบครัว

6) ปัญหาสังคม จากปัญหาเศรษฐกิจข้างต้นมีผลกระทบต่อสังคมในชุมชนทำให้คุณภาพชีวิตและฐานะความเป็นอยู่ต่ำกว่าคนที่ประกอบอาชีพอื่น ขาดการศึกษา สุขภาพอนามัยไม่ดีเท่าที่ควร และขาดความปลอดภัยในทรัพย์สินจากปัญหาที่เกษตรกรประสบอยู่โดยทั่ว ๆ ไปดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเรื่องยากที่เกษตรกรแต่ละคนจะแก้ปัญหาทุกอย่างให้สำเร็จได้ เกษตรกรจะต้องร่วมมือกันแก้ปัญหา และการรวมกันที่ดีที่สุด คือ การรวมกันเป็นสหกรณ์ ทั้งนี้เพราะสหกรณ์สามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1) ด้านเงินทุน เมื่อเกษตรกรรวมกันเป็นสหกรณ์ สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับธนาคารและบุคคลทั่ว ๆ ไปเพราะการรวมกันเป็นสหกรณ์เป็นการรวมกันตามกฎหมายมีความรับผิดชอบร่วมกัน ธนาคารหรือบุคคลต่าง ๆ ย่อมให้ความเชื่อถือและให้กู้เงินมาได้ การกู้เงินจากธนาคารย่อมเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่ากู้จากนายทุน ดังนั้นเมื่อสหกรณ์กู้เงินมาในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ก็สามารถที่จะให้เกษตรกรที่เป็นสมาชิกกู้ไปลงทุนเพื่อการเกษตรได้ ในอัตราดอกเบี้ยที่ถูกกว่ากู้จากนายทุน นอกจากนี้ถ้าหากสมาชิกช่วยกันสะสมเงินโดยวิธีการถือหุ้นหรือฝากกับสหกรณ์ก็ยิ่งจะเป็นการดียิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มทุนในสหกรณ์และสหกรณ์สามารถที่จะนำเงินจำนวนนี้ไปให้สมาชิกที่เดือดร้อนกู้ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้สมาชิกก็อาจจะเสียดอกเบี้ยถูกลงไปอีกเพราะเป็นเงินของสมาชิกเอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสหกรณ์จะสามารถช่วยแก้ปัญหาของเกษตรกรในด้านเงินทุนได้อย่างแน่นอน

6.2) ด้านที่ดินทำกิน เมื่อเกษตรกรรวมตัวกันเป็นสหกรณ์แล้ว ปัญหาในด้านที่ทำกิน สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกเพื่อนำไปบุกเบิกปรับปรุงที่ดินหรือซื้อที่ดินการเกษตรในกรณีที่สมาชิกไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีที่ดินทำกินน้อย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าถ้าเกษตรกรรวมตัวกันเป็นสหกรณ์จะสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ได้

6.3) ปัญหาในเรื่องการผลิตเกษตรกรขาดความรู้ในการผลิตสมัยใหม่ที่ต้องการในเรื่องของการใช้ปุ๋ย ใช้น้ำ วิธีการปลูก การคัดเลือกพันธุ์ ฯลฯ ทำให้ผลผลิตที่ได้รับต่ำไม่คุ้มกับการลงทุนและชนิดของพืชที่เพาะปลูกตลอดจนขนาดและคุณภาพยังไม่เป็นไปตามความต้องการของตลาดปัญหานี้จะแก้ไขได้เมื่อเกษตรกรรวมกันเป็นสหกรณ์จะสามารถขอความช่วยเหลือจากหน่วยราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ง่าย เพราะการรวมกันเป็นกลุ่มมีจำนวนมากเมื่อเจ้าหน้าที่มาให้คำแนะนำชี้แจงก็ทำได้ทั่วถึงประหยัดเวลาไม่ต้องออกไปเที่ยวชี้แจงให้แต่ละบ้าน นอกจากนี้เมื่อสหกรณ์มีฐานะดีขึ้นก็อาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในด้านการเกษตรมาประจำที่สหกรณ์เพื่อคอยให้คำแนะนำกับเกษตรกรที่เป็นสมาชิกก็ได้

6.4) ต้นทุนในการผลิตสูง สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ต้นทุนในการผลิตสูงเนื่องจากเกษตรกรขาดความรู้ในการใช้ปุ๋ย ใช้น้ำ ฯลฯ ที่ถูกต้องอีกสาเหตุหนึ่งคือการที่เกษตรกรต่างคนต่างซื้อ ทำให้ต้องซื้อสินค้าในราคาที่แพง ทั้งนี้เพราะเมื่อเกษตรกรต่างคนต่างซื้อพ่อค้าย่อมกำหนดราคาของสินค้าได้ ถ้าไม่ซื้อเพราะเห็นว่าราคาแพงไป พ่อค้าเขาก็ไม่ซื้อ เพราะเขาสามารถขายให้ผู้อื่นได้ ซึ่งไม่กระทบกระเทือนรายได้เขาแม้แต่อย่างใด เกษตรกรซิกกลับแย่ เพราะถ้าไม่ซื้อก็ไม่มีการใช้ผลเสียหายย่อมเกิดขึ้นกับตัวเกษตรกรจะไปเที่ยวหาซื้อที่อื่นก็ไม่ทันกับฤดูกาล หรือมีฉะนั้นก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ค่ารถเพิ่มขึ้น คิดแล้วอาจจะแพงกว่า ผลสุดท้ายก็ต้องซื้อจากพ่อค้าคนนั้น ทั้งๆ ที่รู้ว่ามันแพงในการนี้ถ้าเกษตรกรรวมตัวกันเป็นสหกรณ์ สหกรณ์จะสำรวจดูว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิกต้องการอะไรบ้าง ตัวอย่าง เช่น ปุ๋ย จะสำรวจว่าจะใช้ปุ๋ยยี่ห้ออะไร จำนวนเท่าไร จะใช้เมื่อใด เมื่อสหกรณ์รวบรวมจากสมาชิกทั้งหมดแล้วจะได้จำนวนมาก การรวมกันซื้อจำนวนครั้งละมาก ๆ สหกรณ์ย่อมมีโอกาสต่อรองกับพ่อค้าได้มากขึ้น ผลที่ได้รับก็คือเกษตรกรที่เป็นสมาชิกจะสามารถซื้อของต่างๆ ได้ถูกกว่าเกษตรกรอื่นๆ ซึ่งต่างคนต่าง และเมื่อถึงสิ้นปี หากสหกรณ์มีกำไรก็จะนำเงินจำนวนนี้มาแบ่งปันให้เกษตรกรที่เป็นสมาชิกอีกด้วย ขาดปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบชลประทาน ถนน และทางลำเลียงที่สะดวกในการคมนาคมขนส่ง ขาดสารข้อมูลทางการเกษตรปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นปัญหาใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการเกษตรอย่างมาก และปัญหาเหล่านี้เกษตรกรแต่ละคนคงไม่สามารถที่จะแก้ไขได้

6.5) ด้านการตลาด จำหน่ายผลผลิตได้ราคาต่ำถูกเอาเปรียบในการชั่ง ตวง วัด ถูกกดราคารับซื้อปัญหาเหล่านี้เกิดจากการที่เกษตรกรต่างคนต่างขายผลผลิตผลของตนเองตามลำพังในท้องที่ถ้าตราบใดซึ่งยังเป็นอยู่อย่างนี้ปัญหาเหล่านี้ก็ไม่สามารถแก้ไขได้แต่ถ้าเรารวมกันเป็นสหกรณ์และให้สหกรณ์เป็นผู้จัดการขายแทนจะทำให้ผลผลิตผลราคาสูงขึ้นอย่างแน่นอน ยกตัวอย่างง่ายๆ สมมติว่าในท้องที่ที่เราอยู่ผลิตข้าวเปลือกได้ปีละ 10,000 เกวียน ทุกคนตกลงว่าจะไม่แยกกันขายจะมอบให้ สหกรณ์เป็นผู้ขายแต่เพียงผู้เดียว พ่อค้าจะไปซื้อข้าวที่ในก็ไม่ได้ ต้องมาติดต่อกับสหกรณ์ทำให้ สหกรณ์มีอำนาจในการต่อรองราคากับพ่อค้า ถ้าพ่อค้าราคาต่ำสหกรณ์ก็จะไม่ขายรอไว้ขายในราคาดีขึ้นที่ทำเช่นนี้ได้เนื่องจากการรวมตัวกันเป็นสหกรณ์ สหกรณ์มีเงินทุนส่วนหนึ่งที่น่าไปใช้สร้างฉาง เพื่อใช้เก็บผลผลิตของสมาชิก มีเงินทุนสำหรับทอรองจ่ายแก่สมาชิกที่ฝากผลิตผลรอไว้ขายและสมาชิกที่ถูกเอาเปรียบในเรื่องการชั่ง ตวง วัด เพราะสหกรณ์เป็นของสมาชิกสมาชิกสามารถจะชั่ง ตวง วัด ผลผลิตของตนเองจนแน่ใจว่าถูกต้องแล้วนอกจากนั้น สหกรณ์อาจร่วมกับสหกรณ์อื่นๆ ตั้งโรงสีสีข้าวขายเป็นข้าวสาร ซึ่งเกษตรกรอาจจะไม่เคยคิดถึงว่าข้าวสารกับข้าวเปลือกนั้นราคาต่างกันลิบลับ ซึ่งกำไรส่วนนี้ควรจะตกกับเกษตรกรแต่ไปตกกับพ่อค้าเสีย ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสียดายมาก ดังนั้น ถ้าหากเราสามารถรวมกันได้จริงๆ แล้ว เกษตรกรจะต้องมีรายได้ดีขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะเป็นพืชผลอื่นๆ ก็เช่นเดียวกันไม่ว่าจะเป็นข้าวโพด ปอ ถั่ว เหมือง หรืออะไรๆ ก็ตาม เราก็สามารถที่จะปัญหาด้วยวิธีการสหกรณ์ได้ทั้งนั้น

6.6) ปัญหาสังคม สาเหตุปัญหาสังคมส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบมาจากปัญหาเศรษฐกิจข้างต้นจะเห็นได้ว่าถ้าเรารวมกันเป็นสหกรณ์และใช้วิธีสหกรณ์แก้ปัญหา จะทำให้สหกรณ์ที่อยู่ในชุมชนหรือสังคมนั้น มีคุณภาพที่ดีและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสังคมมีแต่ความสุข ปราศจากโจรผู้ร้าย เพราะทุกคนทราบว่าคุณค่าร่วมมือและทำการเสียสละประโยชน์ร่วมกันนำมาซึ่งความสุข ความเจริญของสังคม นอกจากนั้นยังทำให้สังคมได้รับการศึกษาสูงขึ้น มีสุขภาพอนามัยที่ดี เนื่องจากเกษตรกรมีฐานะดีขึ้นดังที่กล่าวแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์การเกษตร

ดวงพร พุกนัตต์ (2559) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสหกรณ์การเกษตรไว้ดังนี้

1) ให้บริการด้านสินเชื่อ ธุรกิจสินเชื่อเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้หลักและมีความสำคัญมากของสหกรณ์ โดยเฉพาะสหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร พบว่าผลการดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไรของสถาบันเกษตรกรส่วนใหญ่ ขึ้นอยู่กับความสำเร็จและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งส่งผลให้สหกรณ์เข้มแข็งและสมาชิกพึงพอใจ

2) รับฝากเงินจากสมาชิกสหกรณ์อาจจ่ายเงินปันผลตามหุ้นให้แก่สมาชิกได้ในอัตราที่จำกัด โดยถือว่า เป็นเพียงดอกเบี้ยสำหรับเงินที่สมาชิกลำมาลงทุนในสหกรณ์เท่านั้น ผู้ประสงค์จะเปิดบัญชีเงินฝากให้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ด้วยตัวเอง และต้องยื่นหนังสือขอเปิดบัญชีเงินฝากตามแบบของสหกรณ์โดยมีรายการครบถ้วนตามแบบหนังสือขอเปิดบัญชีนั้น สหกรณ์รับฝากเงินจากสมาชิก 5 ประเภท อัตราดอกเบี้ยต่อปี

2.1) เงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.50 บาท

2.2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษทวีทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.50 บาท

2.3) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษทวีสิน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.00 บาท

2.4) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษทวีสุข อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.25 บาท

2.5) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษทวีผล อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.75 บาท

3) จัดหาวัสดุ สิ่งของที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก คือ มีการจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรที่จำเป็นแก่เกษตรกรในราคาถูก เช่น เมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง

4) รวบรวมผลผลิตของสมาชิกออกจำหน่าย คือ มีการนำผลผลิตและสินค้าของกลุ่มสมาชิกสหกรณ์มาจำหน่ายภายในสหกรณ์ รวมไปถึงการบอกข่าวสารการจัดขายสินค้าภายนอกสถานที่ให้กลุ่มเกษตรกรได้ทราบและนำสินค้าไปจัดจำหน่าย

5) ให้การบริการและบำรุงที่ดิน เป็นการช่วยบำรุงรักษาสถานที่ทำการเกษตรของสมาชิก รวมไปถึงการให้เช่าที่ดินไว้ทำมาหากิน และรับจ้างนงที่ดินของสมาชิกสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง

6) ให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิก ความสำเร็จของสหกรณ์ขึ้นอยู่กับสมาชิกเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกได้รับข้อมูล หรือความรู้ตามความเป็นจริง เกี่ยวกับสหกรณ์ของเขาอยู่เสมอ ก็จะเข้าใจและไว้วางใจในการจัดการของสหกรณ์ จึงให้ความร่วมมือทั้งร่างกาย และความคิด สหกรณ์จำเป็นต้องสนับสนุนให้สมาชิกมีความรู้ในทุกสาขา ไม่เพียงแต่เรื่องสหกรณ์เท่านั้น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ จะก่อให้เกิดการประสาน เพื่อความอยู่ดีกินดีของสมาชิก ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ ก็จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในด้านหลักการบริหารธุรกิจ ตลอดจนจะต้องรอบรู้ถึงหลักการ และวิธีการสหกรณ์ และการประกอบอาชีพของสมาชิกด้วย เพื่อที่จะได้ดำเนินการให้สอดคล้อง กับความต้องการของสมาชิกอย่างถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

2.3.3 สหกรณ์การเกษตรบางพลี

ดวงพร พุกะนัตต์ (2559) ได้กล่าวถึงประวัติสหกรณ์การเกษตรบางพลีว่าได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2514 ประเภทสหกรณ์การเกษตร ชื่อสหกรณ์การเกษตรบางพลี (ไม่จำกัด) ต่อมาได้จดทะเบียนเปลี่ยนชนิดใหม่ เป็นสหกรณ์ชนิด จำกัด ชื่อสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2515 ต่อมาได้ควบเข้ากับสหกรณ์ขายข้าวบางโหลงธัญญกิจ กับสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด ชื่อสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2521 และได้เริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2521

วิสัยทัศน์สหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัดเป็นองค์กรเข้มแข็ง ที่มุ่งมั่นพัฒนา สร้างศรัทธาสมาชิก พันธมิตรเครือข่าย เป็นศูนย์กลางการส่งออกสินค้าสหกรณ์ บริหารงานมีประสิทธิภาพ มั่นคงโปร่งใสและเจริญก้าวหน้า

2.3.4 การติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี

มังกรัตซ์ พุกะนัตต์ (2559) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจะมีด้วยกัน 3 กลุ่มคือ

1) บุคลากรภายในสหกรณ์กับกรรมการสหกรณ์ บุคลากรทางสหกรณ์จะรับเรื่องจากทางจังหวัด เกี่ยวกับงบประมาณ หรือโครงการต่างๆเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกสหกรณ์ และนำมาประมวลผล นำมาปรึกษาหารือกับกรรมการภายในสหกรณ์ กรรมการทางสหกรณ์จะเกิดจากการเลือกบุคคลที่เหมาะสมจากสมาชิกของทางสหกรณ์ และให้ทางสมาชิกสหกรณ์คนอื่นๆ คัดเลือกจากความเหมาะสมกับตำแหน่ง จะคอยทำหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับสมาชิก และหารือกับทางบุคลากรของทางสหกรณ์เพื่อกระจายข้อมูลต่างๆ ไปยังหัวหน้ากลุ่มสมาชิกแต่ละพื้นที่ เพื่อบอกถึงข้อมูลต่างๆ โดยจะมีการติดต่อสื่อสาร กับบุคลากรภายในสหกรณ์บ่อยครั้ง และจะทราบถึงการทำงานของบุคลากร รวมไปถึง งบประมาณต่างๆ ข้อมูลการพักชำระหนี้ และการเยี่ยมสมาชิกคนอื่นๆ จะมีการจัดการประชุม เพื่อติดต่อสื่อสารภายในสหกรณ์ ทุกต้นเดือนของทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลต่างๆ ของแต่ละเดือนมาสรุป และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร มีการจัดตั้ง Line กลุ่ม เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อให้ติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

2) บุคลากรภายในสหกรณ์และกรรมการสหกรณ์ กับ สมาชิก ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยผ่านทางเพจFacebook และ ในกลุ่ม Line เพื่อช่วยยกระดับการสื่อสารของทางสหกรณ์ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีส่วนช่วยทางด้านการให้บริการข้อมูลกับสมาชิก เพื่อให้ข้อมูลกระจายได้อย่างทั่วถึงในเวลารวดเร็วกว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิม คือจดหมายที่ส่งไปตามบ้านสมาชิก โปสเตอร์ที่ติดด้านหน้าของสหกรณ์ กระจายข้อมูลผ่านทางหัวหน้ากลุ่มของสมาชิก แต่ทางสหกรณ์ก็ยังมีการใช้การติดต่อสื่อสารแบบเดิมอยู่เพื่อให้มีหลากหลายช่องทางในการกระจายข้อมูล ซึ่งข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่นำระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศมาช่วยคือข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการสร้างมาตรฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้ส่งไปแก่สมาชิก ได้แก่

- 2.1) ข้อมูลเชิญการประชุม
- 2.2) ข้อมูลโครงการใหม่
- 2.3) จดหมายแจ้งเข้าไปเยี่ยมสมาชิก
- 2.4) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ของสมาชิก

และทางสหกรณ์จะมีการจัดการประชุมและสัมมนา และเปลี่ยนข้อมูลกับสมาชิก ให้คำปรึกษาต่างๆ ให้ความรู้กับสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาอาชีพ การนำผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ทางด้านการเกษตร การจัดงานจำหน่ายสินค้าของสมาชิก แต่การจัดแต่ละครั้งของสหกรณ์มีข้อจำกัดตรงที่สมาชิกของสหกรณ์มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถจัดพร้อมกันหมดได้ ทำให้ต้องแบ่งเป็น กลุ่มย่อยในแต่ละครั้งที่มีการจัด และทุกปีทางสหกรณ์จะมีการจัดสัมมนานอกสถานที่ โดยการให้ตัวแทนของกลุ่มแต่ละพื้นที่ ไปเข้าร่วมงาน และนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ ให้แก่สมาชิกคนอื่นๆในกลุ่ม

3) สมาชิกกับสมาชิก สมาชิกกับสมาชิกจะมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ภายในกลุ่ม ช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากลุ่มของตนเอง ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามา เพื่อให้กลุ่มของตนเองผ่านพ้นวิกฤต และได้รับการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าต่อไป และจะมีหัวหน้ากลุ่มของสมาชิกแต่ละกลุ่มที่ได้เข้าประชุมและรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์ นำข้อมูลมาเผยแพร่ ให้ข่าวสารกระจายไปอย่างควบคุมพื้นที่ และนำข่าวสารที่ได้รับมาปรับใช้ในกลุ่มของตนเอง ข่าวสารที่สมาชิกส่วนใหญ่ได้รับนั้น ส่วนมากจะเป็นเกี่ยวกับงบประมาณลงทุน ให้กลุ่มสมาชิก ข่าวเกี่ยวกับการช่วยเหลือสมาชิก ซึ่งเป็นประโยชน์กับตัวสมาชิกโดยตรง สมาชิกก็จะนำเรื่องมาพูดคุย และประชุมกันภายในกลุ่ม เมื่อได้ข้อสรุปในกลุ่มของสมาชิกแล้ว ก็จะจัดทำหนังสือเสนอ ไปที่สหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์พิจารณา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ข้างต้นแล้ว ผลการศึกษาค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา กำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ จึงขอนำมาสรุปผลงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาดังนี้

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ได้วิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” พบว่าธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดการประสานงานร่วมกัน เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรคือ ตำแหน่ง อายุในงานในตำแหน่ง รูปแบบ และ ช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณิง นันทะนะ (2554) ได้วิจัยเรื่อง “การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร” พบว่า พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดี อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้านแผนงานต่างๆก็จะนำไปสู่การปฏิบัติในแนวทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารถ้ามีความสัมพันธ์การสื่อสารที่ดีก็จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสื่อสารองค์กร แต่หากผู้บริหารไม่สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนำพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลวได้

ยุพาพร ทองอินทร์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระนวน บิซ ภูเก็ต” พบว่า พนักงานภายในโรงแรมพอใจระดับหนึ่งในบรรยากาศภายในโรงแรม เนื่องจากผู้บริหารโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานภายในโรงแรมได้มีการสอบถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน ได้อย่างเสรี และเมื่อมีปัญหา ผู้บริหารก็จะมีการจัดประชุมชี้แจงทันที ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร เมื่อมีผู้บริหารมีความจริงใจ และให้ข้อมูล ชี้แจงเรื่องราวกับพนักงาน

ปัทมา สมพรชัยกิจ (2556) ได้วิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานเทศกิจกรุงเทพมหานคร” พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย แต่พบปัญหาเกี่ยวกับผู้รับสารเข้าถึงสารได้ยาก และไม่ให้ความสำคัญในการรับสาร สารมีความยากเกินไป ทักษะของผู้รับสารไม่เพียงพอ ทำให้การสื่อสารเป็นไปในทางที่ไม่สมบูรณ์ ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันภายในองค์กร ทำให้องค์กรทำงานเกิดความล่าช้า และประสิทธิภาพในการทำงานน้อย

เบญจวรรณ แจ่มจำรัส (2557) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า บรรยากาศสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนสื่อสังคมออนไลน์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารองค์กรของบริษัทเอกชน ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการใช้สื่อออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว เพราะไม่มีค่าใช้จ่าย สะดวก รวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยสื่อออนไลน์

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2557) ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และจดหมายหรือหนังสือคำสั่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษร พนักงานส่วนมากจะมีทักษะในการอ่าน เข้าใจการสื่อสารได้ดี ทำให้เข้าใจสารที่สื่อมาถึงผู้รับสาร มีพนักงานส่วนน้อยที่เกิดความไม่เข้าใจ ทำให้ต้องสอบถามกับเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จารุมาศ เสน่หา (2557) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่” พบว่า รูปแบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่ และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารภายในองค์กรวิทยาลัยหาดใหญ่ ในกลุ่มของบุคลากรพบว่า iOffice เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุด รองลงมาคือการประชุมหน่วยงาน และบันทึกข้อความ

พฤตฉิมพล พฤตฉิมกุล (2557) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จสังกัดสำนักงานกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” พบว่า รูปแบบการสื่อสารเชิงพฤติกรรมแบบผสมผสาน ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการโรงเรียน ในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือการสร้างบรรยากาศ และสื่อสารแบบมีระเบียบวินัย โครงสร้างและกระบวนการสื่อสารภายในโรงเรียนในลักษณะจากบนลงล่าง จากฝ่ายบริหารลงมาสู่ฝ่ายปฏิบัติงาน โดยมีตัวเชื่อมเป็นผู้นำกระจายข่าวสารข้อมูล และจากด้านล่างก็จะมีการสรุปผลชี้แจง นำสารกลับขึ้นไปสู่ฝ่ายบริหาร

จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ (2557) ได้วิจัยเรื่อง “บุพปัจจัยของความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย” พบว่า สหกรณ์การเกษตรที่มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี รวมไปถึงการมีผู้บริหารสหกรณ์การเกษตรที่เป็นผู้มีความนิยมทางวัฒนธรรมที่ดีแล้ว ย่อมสร้างสรรค์บรรยากาศของการทำงาน อีกทั้งบรรยากาศที่ดีเหล่านี้อาจปรากฏขึ้นในเวลาที่คุณคณอื่น หรือสมาชิกได้เข้ามาใช้บริการ เกิดความประทับใจ ประกอบกับการติดต่อสื่อสารที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรได้ตามที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ สนับสนุนทางเศรษฐกิจ และเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจของสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น และทำให้สหกรณ์การเกษตรนั้นประสบผลสำเร็จ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

(Research Methodology)

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก และมีการใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสภาพการณ์ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปสู่แนวทางการศึกษาการสื่อสารในองค์กร และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาสภาพการณ์ของการสื่อสารสหกรณ์ การเกษตรบางพลี ได้แก่ บุคลากรจำนวน 5 ท่าน กรรมการภายในสหกรณ์บางพลีจำกัด 9 ท่าน

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นตัวเก็บข้อมูล สมาชิกภายในสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด 612 ท่าน โดยใช้สูตรยามาเนในการหากลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

1) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากบุคลากร จำนวน 5 ท่าน และกรรมการภายในสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด จำนวน 9 ท่าน

2) การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณสมาชิกภายในสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด 612 ท่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเกษตรกร กรณีทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamana) ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์ (2553)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มประชากร

N = จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 612 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ (โดยการวิจัยครั้งนี้

กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{612}{1 + (612 \times 0.05^2)}$$

$$n = 242 \text{ คน}$$

ดังนั้น จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ มีค่าเท่ากับ 242 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างเท่ากับ 250 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการทำแบบสอบถาม เพื่อหาสภาพการณ์ ปัญหา และอุปสรรคทางการสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

3.2.1 แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการณ์การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของสหกรณ์การเกษตร

3.2.2 แบบสอบถาม ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Check List จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้านดังนี้ ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกัน จำนวน 21 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร 3 ด้านดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งสาร ปัญหาและอุปสรรคของผู้รับสาร และ ปัญหาและอุปสรรคของสื่อ เป็นมาตราประเมินแบบ Rating Scale จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปัญหาและอุปสรรค

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้คะแนนการกรอกแบบสอบถามมี 5 ระดับ เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการณ์ ความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรสหกรณ์การเกษตรจำกัด ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1

และเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นใช้อิงเกณฑ์มาตรฐาน 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

3.2.3 วิธีทดสอบเครื่องมือ

1) ความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาทดสอบโดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อ รศ.ดร.กนก เลิศพานิช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ นายมงคลรัตน์ พุกะนันต์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความชัดเจนของภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ความเชื่อมั่น (Reliability) ทดสอบโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ประคอง กรรณสูตร, 2542) ก่อนที่จะไปทำการเก็บข้อมูลจริง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.74

3.3 ขั้นตอนการศึกษา

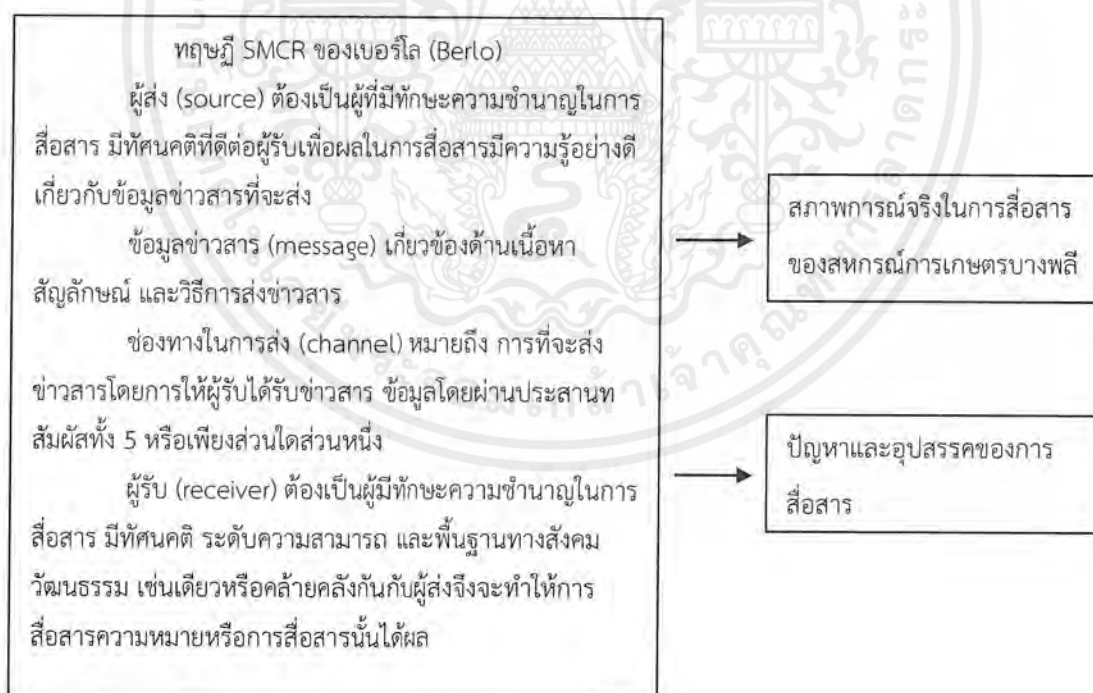
3.3.1) ศึกษาและเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2) ผู้วิจัยลงพื้นที่เป้าหมาย สหกรณ์บางพลีจำกัดเพื่อหาข้อมูลทางด้านการสื่อสาร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเชิงต้นที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามสัมภาษณ์

3.3.3) แบบสัมภาษณ์

1) สร้างโครงร่างคำถามโดยการนำทฤษฎีการสื่อสาร SMCR (Berlo, 1960) เป็นขอบเขตโครงร่างของคำถาม แล้วนำโครงร่างคำถามฉบับร่างเสนอต่อ ร.ศ.ดร.กนก เลิศพานิช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ นายมงคลรัตน์ พุกะนันต์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด เพื่อพิจารณาความเหมาะสม และนำไปขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผศ.ณอมนวล สีหะกุลัง ผศ.ดร.สมศักดิ์ คุหาสวรรค์เวช และคุณลดาวัลย์ แยมแสงทอง เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา สำนวนภาษา และความถูกต้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

2) นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปทำการเก็บข้อมูลกับบุคลากร และกรรมการภายในสหกรณ์การเกษตรบางพลีโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2559

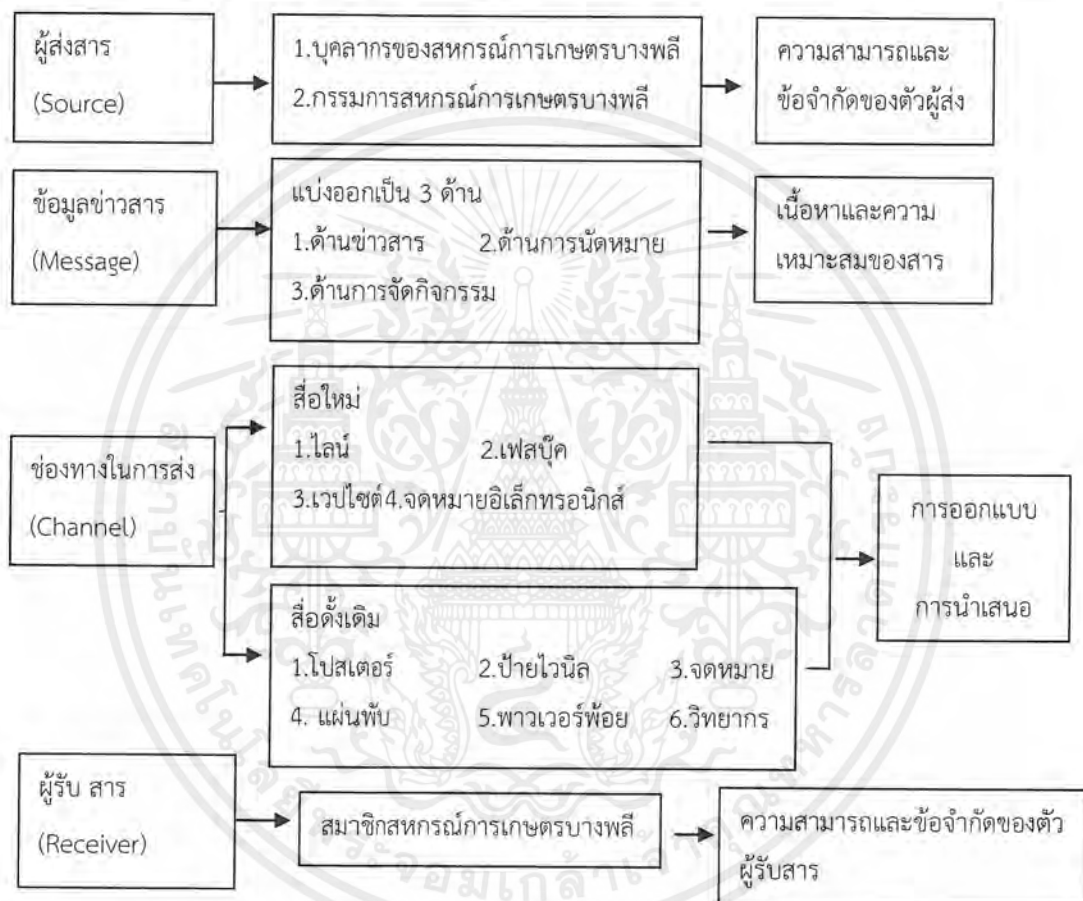


ภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิดในการทำโครงร่างคำถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.4.) แบบสอบถาม

1) สร้างแบบสอบถามโดยนำผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์บุคคลากรและกรรมการ สหกรณ์ มาเสนอฉบับร่างเสนอต่อ ร.ศ.ดร.กนก เลิศพานิช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ นายมงคล รัตน์ พุกะนันต์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด เพื่อพิจารณาความเหมาะสม แล้วนำไปขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผศ.ถนอมนวล สีหะกุลัง ผศ.ดร.สมศักดิ์ คูหาสวรรค์ เวช และนางลดาวัลย์ แย้มแสงทอง กรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี เพื่อตรวจสอบเนื้อหา ครบคลุมเนื้อหา สำนวนภาษา และความถูกต้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 3.2 กรอบแนวความคิดในการทำแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากการรวมกลุ่มของสมาชิกที่มาประชุมที่สหกรณ์ การเกษตรบางพลี ช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2560

3.3.5) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์หาสภาพการณ์ ความต้องการ ปัญหา และ อุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร ของสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด

3.3.6) สรุปผลการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์หาสภาพการณ์ ความต้องการ ปัญหา และ อุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์การ ของสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารและการศึกษาภาคสนาม การจัดบันทึก นำข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ มาวิเคราะห์ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ เกี่ยวกับ สภาพการณ์ ความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคของการสื่อสาร ในสหกรณ์บางพลีจำกัด จากกลุ่ม สมาชิกภายในสหกรณ์บางพลีจำกัด เพื่อหาข้อสรุปของงานวิจัย โดยนำเสนอผลงานแบบพรรณนา โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสูตรดังนี้

1) ค่าร้อยละ คำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = (X/N) \times 100$$

$$\bar{X} = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา}$$

$$N = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา}$$

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณได้จากสูตร

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

$$S = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$X = \text{ข้อมูล}$$

$$\bar{X} = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด}$$

3) ค่าเฉลี่ย คำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด}$$

บทที่ 4

ผลการวิจัย

(Results)

4.1 สภาพการณ์สื่อสารกับการสัมภาษณ์

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่องสภาพการณ์ ปัญหา และอุปสรรคของการสื่อสารสหกรณ์ เกษตรบางพลีจำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

4.1.1 การสื่อสารระหว่างบุคลากรกับกรรมการ

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการณ์การสื่อสาร ระหว่างบุคลากรของสหกรณ์การเกษตรบางพลี และ กรรมการสหกรณ์

การเก็บข้อมูลจัดทำขึ้นระหว่างการจัดการประชุมกรรมการประจำเดือนในวันจันทร์ ที่ 9 มกราคม พ.ศ.2560 ที่สำนักงานสหกรณ์การเกษตรบางพลี ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ. สมุทรปราการมี บุคลากรที่เข้าร่วมการประชุมทั้งหมด 5 คน และกรรมการสหกรณ์ จำนวน 9 คน โดยได้มีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีพบว่า บุคลากรภายในสหกรณ์กับกรรมการสหกรณ์ โดยเริ่มจากบุคลากรจะรับเรื่องจากทางจังหวัดเกี่ยวกับงบประมาณ หรือโครงการต่างๆและนำมาประมวลผล นำมาปรึกษาหารือกับกรรมการภายในสหกรณ์ แล้วส่งต่อสารไปยังหัวหน้ากลุ่มสมาชิกแต่ละพื้นที่ เพื่อบอกถึงข้อมูลต่างๆ โดยจะมีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในสหกรณ์บ่อยครั้งนอกจากนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการพักชำระหนี้ และการเยี่ยม สมาชิกคนอื่นๆ โดยมีการจัดการประชุมเพื่อติดต่อสื่อสารภายในสหกรณ์ ทุกต้นเดือน เพื่อนำข้อมูลต่างๆของแต่ละเดือนมาสรุปและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใหม่ คือการใช้สื่อดิจิทัลไร้สายเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร คือใช้ Line Facebook และ E-mail เป็นการกระจายข่าวสารและเรียกนัดหมายการประชุม ข้อดีของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใหม่คือ มีความสะดวกรวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการกระจายข่าวสาร สามารถส่งข้อมูลการประชุม ให้กรรมการได้ ดูข้อมูลก่อนได้ ช่วยในด้านการประชุมสามารถนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาเปิดประกอบการประชุม สามารถพูดคุย ผ่านทางสมาร์ทโฟนได้สะดวกแม้อยู่นอกสถานที่แต่ก็มีข้อจำกัดคือด้านทักษะเฉพาะตัวของผู้รับสาร คือกรรมการและสมาชิกบางท่านอายุมากไม่ค่อยสนใจทางด้านเทคโนโลยีที่นำมาช่วยในการติดต่อสื่อสารส่วนการสื่อสารในรูปแบบเดิมนั้นเป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้จดหมายเป็นตัวกระจายข่าวสารและเรียกนัดหมายการประชุม โดยข้อดีของสื่อรูปแบบเดิมคือ สามารถประชุมหาข้อสรุปของข้อมูลได้ครบทุกท่านซึ่งจำเป็นต้องมานั่งประชุมกันที่สหกรณ์สมาชิกทุกคนสามารถใช้สื่อเดิมได้หมด ส่วนข้อจำกัดของสื่อชนิดเดิมนั้นคือ การแจ้งข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้าสมาชิกบางคนไม่ทราบข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บางครั้งข้อมูลส่งไปถึงสมาชิกก็กระชั้นชิดเกินไปโดยทางสหกรณ์การเกษตรบางพลีนั้น ได้ใช้สื่อทั้งสองรูปแบบผสมผสานกันส่งสารไปยังผู้รับสารโดยมีการวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารและสื่อที่เหมาะสมกับทักษะของผู้รับสารมากที่สุดเพื่อให้เกิดกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และอาจเกิดปัญหาการสื่อสาร ดังที่กรรมการได้กล่าวไว้ดังนี้

“...การสื่อสารชนิดใหม่ก็ดีครับรวดเร็วแต่ผมว่าต้องใช้ทักษะในการตีความจากตัวหนังสือ เข้าใจยากกว่าซักถามในห้องประชุม และดูไม่เป็นทางการ ไม่เหมือนการใช้สื่อเดิมใช้การติดต่อสื่อสาร แต่สื่อชนิดเดิมก็มีความล้าช้าครับ อย่างเรื่องการจัดโอทอปกว่าจะส่งเรื่องไปถึงสมาชิกจนครบบางครั้งงานใกล้จะถึงแล้ว...”

(ณรงค์ พูนสิน, สัมภาษณ์)

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับกรรมการ เกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของสื่อ

การติดต่อสื่อสารในรูปแบบเดิม	การติดต่อสื่อสารในรูปแบบใหม่
ข้อดี 1. สามารถประชุมหาข้อสรุปของข้อมูลได้ครบทุกท่าน ซึ่งจำเป็นต้องมานั่งประชุมกันที่สหกรณ์ 2. สามารถหารือได้ทีละหลายคนโดยได้ข้อสรุปตรงกัน เช่น เสนอแผนงานของบต่างๆของหัวหน้ากลุ่มสมาชิกที่เสนอมา ให้กรรมการช่วยตัดสินใจได้ทันที สามารถดูข้อผิดพลาดร่วมกัน และนำแผนส่งกลับคืนไปให้สมาชิกแก้ไข 3. ได้รับข้อมูลโดยตรงจากบุคลากร เมื่อไม่เข้าใจถามได้ทันที 4. ค่อนข้างกับการสื่อสารรูปแบบเดิมมากกว่ารูปแบบใหม่ 5. มีความใกล้ชิดกันมากกว่าสื่อใหม่ที่นำเข้ามาใช้ภายในสหกรณ์	ข้อดี 1. สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการกระจายข่าวสาร 2. สามารถส่งข้อมูลการประชุม ให้กรรมการได้ดูข้อมูลก่อนได้ 3. ช่วยในด้านการประชุม สามารถนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาเปิดประกอบการประชุม 4. การเชิญประชุม การแจ้งข่าวสารรวดเร็ว
ข้อเสีย 1. การแจ้งข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า 2. สิ้นเปลือง มากกว่าการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วย	ข้อเสีย 1. กรรมการบางท่านอายุมากไม่ค่อยสนใจทางด้านเทคโนโลยีที่นำมาช่วยในการติดต่อสื่อสาร 2. ต้องตีความจากตัวหนังสือ เข้าใจยากกว่าซักถามในห้องประชุม 3. ไม่เป็นทางการ ไม่เหมือนการใช้สื่อเดิมใช้การติดต่อสื่อสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลากรและกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลีกับสมาชิก

โดยได้มีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีระหว่างบุคคลากรภายในสหกรณ์และกรรมการสหกรณ์กับสมาชิก ได้มีการนำสื่อดิจิทัลไร้สายมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยผ่านทางเพจFacebook และLine เพื่อช่วยยกระดับการสื่อสารของทางสหกรณ์ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีส่วนช่วยทางด้านการให้บริการข้อมูลกับสมาชิก เพื่อให้ข้อมูลกระจายได้อย่างทั่วถึงในเวลารวดเร็วว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิม คือจดหมายที่ส่งไปตามบ้านสมาชิก ไปสเตอร์ที่ติดด้านหน้าของสหกรณ์ กระจายข้อมูลผ่านทางหัวหน้ากลุ่มของสมาชิก ทางสหกรณ์ก็ยังมีการใช้การติดต่อสื่อสารแบบเดิมอยู่เพื่อให้มีหลากหลายช่องทางในการกระจายข้อมูล

“...สหกรณ์เค้าก็จะมีภาระกิจเกี่ยวกับงบประมาณมาให้ป่าเสมอ ผ่านจดหมายบ้าง ทางสหกรณ์ให้คุณดวงพรไปลงพื้นที่บอกสมาชิกบ้าง ป่าอยู่กลุ่มแม่บ้านสตรี ทำกุ้งเหยียด สหกรณ์เพิ่งทางบมาให้ป่าทำโรงเรือน เพื่อให้กลุ่มของป่าขอมาตรฐานจาก อ.ย....”

(บรรจง อ่วมสอ, สัมภาษณ์)

โดยข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยคือข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการสร้างมาตรฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ส่งไปแก่สมาชิก ได้แก่

- 1) ข้อมูลเชิญการประชุม
- 2) ข้อมูลโครงการใหม่
- 3) จดหมายแจ้งเข้าไปเยี่ยมสมาชิก
- 4) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ของสมาชิก

ทางสหกรณ์จะมีการจัดการประชุมและสัมมนา และเปลี่ยนข้อมูลกับสมาชิก ให้คำปรึกษาต่างๆ ให้ความรู้กับสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาอาชีพ การนำผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ทางด้านการเกษตร การจัดงานจำหน่ายสินค้าของสมาชิก แต่การจัดแต่ละครั้งของสหกรณ์มีข้อจำกัดตรงที่สมาชิกของสหกรณ์มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถจัดพร้อมกันหมดได้ ทำให้ต้องแบ่งเป็น กลุ่มย่อยในแต่ละครั้งที่มีการจัด และทุกปีทางสหกรณ์จะมีการจัดสัมมนานอกสถานที่ โดยการให้ตัวแทนของกลุ่มแต่ละพื้นที่ ไปเข้าร่วมงาน และนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ ให้แก่สมาชิกคนอื่นๆในกลุ่ม

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลสัมภาษณ์การสื่อสารระหว่างบุคลากรกับกรรมการ ส่งไปยังสมาชิกเกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสียของสื่อ

การติดต่อสื่อสารในรูปแบบเดิม	การติดต่อสื่อสารในรูปแบบใหม่
ข้อดี 1. มีความใกล้ชิดกันระหว่างสมาชิกกับองค์กร 2. เมื่อมีการสอนพัฒนาอาชีพ สามารถลงมือปฏิบัติได้ 4.สมาชิกทุกคนสามารถใช้สื่อเดิมได้หมด 5.สามารถพูดคุยกับสมาชิกได้โดยตรง 6.ไม่มีข้อจำกัดมากนัก สมาชิกสามารถรับสื่อได้ทุกคน	ข้อดี 1. มีความสะดวกรวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการกระจายข่าวสาร 2. ในการออกไปประชุม การจัดงานสัมมนาต่างๆ ไม่เพียงแต่วิทยากรพูดเท่านั้น สามารถใช้สื่อดิจิทัลไร้สายเป็นส่วนช่วยให้สมาชิกเห็นภาพ 3.สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทางสหกรณ์ทำ ให้สมาชิกทราบได้อย่างรวดเร็วและเห็นภาพ (โพสต์ข้อมูลผ่านFacebook) 4.นำภาพวิดีโอ หรือ รูปภาพต่างๆ ประกอบกับคำอธิบาย ส่งตรงไปยังสมาร์ทโฟนของสมาชิกได้ สมาชิกสามารถเปิดรับสื่อได้ทันที
ข้อเสีย 1.การแจ้งข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า สมาชิกบางคน ไม่ทราบข้อมูล 2.บางที่ข้อมูลส่งไปถึงสมาชิกก็กระชั้นชิดเกินไป สมาชิกเตรียมตัวไม่ทัน เช่น งานขายของโอท็อป 3.เปลืองงบประมาณ	ข้อเสีย 1.สมาชิกบางคนขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ 2.สมาชิกบางคนไม่มีสมาร์ทโฟน ทำให้มีข้อจำกัดทางด้านการสื่อสาร 3.ถึงจะได้รับข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว แต่ถ้ามีคำถามต้องอาศัยการตีความผ่านตัวหนังสือ 4.สมาชิกบางคนไม่มีสมาร์ทโฟน ทำให้มีข้อจำกัดทางด้านการสื่อสารได้

4.1.3 การสื่อสารระหว่างสมาชิกกับสมาชิก

ลงพื้นที่สอบถามสมาชิก ที่ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการมี บริเวณที่พักอาศัย ใกล้กับสหกรณ์การเกษตรบางพลี วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2560 โดยได้มีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีว่าพบว่า สมาชิกกับสมาชิกจะมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในกลุ่ม ช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา กลุ่มของตัวเอง ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามา เพื่อให้กลุ่มของตนเองผ่านพ้นวิกฤต และได้รับการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าต่อไป และจะมีหัวหน้ากลุ่มของสมาชิกแต่ละกลุ่มที่ได้เข้าประชุมและรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางสหกรณ์ นำข้อมูลมาเผยแพร่ ให้ข่าวสารกระจายไปอย่างควบคุมพื้นที่ และนำข่าวสารที่ได้รับมาปรับใช้ในกลุ่มของตนเอง ข่าวสารที่สมาชิกส่วนใหญ่ได้รับนั้น ส่วนมากจะเป็นเกี่ยวกับงบประมาณลงทุนให้กลุ่มสมาชิก ข่าวเกี่ยวกับการช่วยเหลือสมาชิก ซึ่งเป็นประโยชน์กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวสมาชิกโดยตรง สมาชิกก็จะนำเรื่องมาพูดคุย เป็นการประชุมกันแบบกลุ่ม เมื่อได้ข้อสรุปในกลุ่มของสมาชิกแล้ว ก็จะจัดทำหนังสือเสนอ ไปที่สหกรณ์เพื่อให้สหกรณ์พิจารณา

“...สมาชิกส่วนใหญ่จะคุยกันเจอกันก็คุย เป็นกลุ่มเล็กๆ ขยายของอยู่ใกล้กัน อยู่บ้านใกล้ๆกัน คุยกันได้ง่ายดีพอรู้เรื่องแล้วปากก็บอกหัวหน้าสมาชิกให้ไปส่งเรื่องให้สหกรณ์อีกที...(กุหลาบ ภูเก็ต, สัมภาษณ์)

4.1.4 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี

การติดต่อสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเครือข่ายรูปแบบตัววาย เป็นเครือข่ายที่มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารไปยังสมาชิกในระดับถัดไป โดยที่สมาชิกลำดับถัดไปมีโอกาสติดต่อสื่อสารกันเองได้บางส่วน สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและส่งข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่นๆซึ่งจะติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่กับสมาชิกที่อยู่ถัดไป (ยาเป็น เรื่องจรูญศรี. 2552)



ภาพที่ 4.1 รูปแบบการติดต่อสื่อสารสหกรณ์การเกษตรบางพลี

กระบวนการสื่อสารเริ่มต้นจากบุคลากรรับเรื่องจากหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ต่อมาบุคลากรนำเรื่องเข้าที่ประชุมปรึกษากับกรรมการสหกรณ์ เพื่อคัดกรองข่าวสารก่อนส่งต่อไปให้หัวหน้าสมาชิก หัวหน้าสมาชิก มีหน้าที่กระจายข่าวสารต่างๆไปให้สมาชิกของกลุ่มตนเอง สมาชิกกับสมาชิกจะมีการปรึกษาหารือกันในกลุ่มของตนเองเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ได้รับเรื่องมา การสื่อสารของสหกรณ์บางพลีจะมีการสื่อสารแบบสะท้อนกลับคือเริ่มจากสมาชิกปรึกษาหารือกันในกลุ่มของตนเองก่อนจะส่งเรื่องไปยังหัวหน้าสมาชิก เพื่อส่งสารไปยังกรรมการของสหกรณ์ เพื่อให้กรรมการของสหกรณ์คัดกรองข่าวสารเพื่อทำการส่งไปถึงบุคลากรของสหกรณ์การเกษตรบางพลี

4.2 สถานการณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารของสมาชิก

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่องสถานการณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารของสหกรณ์เกษตรบางพลีจำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 250 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการสื่อสารขององค์กรในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 สถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร 3 ด้าน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในด้านปัญหาและอุปสรรค

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะโดยภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	135	54.00
	ชาย	115	46.00
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	3	1.20
	25-35 ปี	36	14.40
	36-45 ปี	72	28.80
	46-55 ปี	85	34.00
	55-60 ปี	44	17.60
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	4.00
การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	76	30.40
	มัธยมศึกษาตอนต้น	81	32.40
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	44	17.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือปวส.	33	13.20
ปริญญาตรี	16	6.40
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
สถานภาพสมรส		
โสด	48	19.20
สมรส	142	56.80
หย่าร้าง	39	15.60
หม้าย	21	8.40
อาชีพ		
รับราชการ	8	3.20
ค้าขาย	81	32.40
จำหน่ายสินค้าแปรรูปทางการเกษตร	22	8.80
ด้านการประมง/สัตว์น้ำ	52	20.80
ด้านการเลี้ยงสัตว์	21	8.40
ทำการเพาะปลูกทางการเกษตร	30	12.00
รับจ้าง	16	6.40
อื่นๆ	20	8.00
(หมายเหตุ การที่จะเป็นเข้ามาเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรบางพลี ต้องมีอาชีพหลัก หรืออาชีพรอง ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร)		
รายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	25	10.10
5,000 – 9,999 บาท	52	20.90
10,000 – 14,999 บาท	98	39.50
15,000 – 19,999 บาท	46	18.50
20,000 – 24,999 บาท	15	6.10
25,000 – 29,999 บาท	9	3.65
30,000 – 34,999 บาท	2	0.50
35,000 – 39,999 บาท	0	0
40,000 – 44,999 บาท	0	0
45,000 – 49,999 บาท	1	0.25
50,000 บาท ขึ้นไป	2	0.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาข้อมูล (ตารางที่ 4.3) พบว่า

1) เพศ พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีเป็นเพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ตามลำดับ

2) อายุ พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีมีอายุ ระหว่าง 46 – 55 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองมาอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

3) การศึกษา พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองมาระดับประถมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

4) สถานภาพสมรส พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีมีสถานภาพ สมรสมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองมาสถานภาพโสด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และ สถานภาพหม้าย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

5) อาชีพ พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขายมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองมาอาชีพด้านการประมง/สัตว์น้ำ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และ อาชีพข้าราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

6) รายได้ พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีส่วนใหญ่มีรายได้ ระหว่าง 10,000-14,999 บาท มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองมารายได้ ระหว่าง 5,000-9,999 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และ รายได้ 45,000-49,999 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลในการสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรในด้านต่างๆ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านการได้รับข่าวสารจากสหกรณ์	2,978	34.97
2.ด้านการนัดหมาย	4,138	48.65
3.ด้านการจัดกิจกรรม	1,398	16.38
(หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เฉลี่ยรวม	8,514	100

เมื่อพิจารณาข้อมูลในการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในสหกรณ์การเกษตร (ตารางที่ 4.4) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้สื่อทางด้านการได้รับนัดหมายจากสหกรณ์มากที่สุด จำนวน 4,138 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา ด้านการรับข่าวสารจากสหกรณ์ 2,978 ข้อ ร้อยละ 34.91 โดยใช้สื่อ ด้านการจัดงาน 1,398 ข้อ ร้อยละ 16.38 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการใช้สื่อประเภทการรับข่าวสาร

ปัจจัยที่ เกี่ยวข้อง	ข่าวสารทั่วไป		ข่าวสาร การจัดกิจกรรมส่งเสริม การขาย		ข่าวสาร ราคาผลผลิตทาง การเกษตร		ข่าวสาร การเกษตรต่างๆที่เป็น ประโยชน์ต่อสมาชิก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(คน)		(คน)		(คน)		(คน)	
จดหมาย	248	31.70	175	30.12	0	0	231	24.29
โปสเตอร์	115	14.70	15	2.58	211	31.77	204	21.45
ป้ายไวนิล	78	9.50	81	12.97	215	32.37	201	21.13
พาวเวอร์ พ้อย	0	0	0	0	0	0	12	1.26
วิทยากร	11	1.40	52	8.95	0	0	8	0.84
แผ่นพับ	35	4.45	14	2.40	0	0	36	3.78
ไลน์	68	9.50	71	12.22	81	12.20	71	7.48
เฟสบุ๊ก	182	23.25	112	19.28	101	15.21	99	10.41
เว็บไซต์	40	5	61	10.50	56	8.45	69	7.25
อีเมลล์	5	0.50	0	0	0	0	8	0.85
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	12	1.26
รวม	782	100	581	100	664	100	951	100

เมื่อพิจารณาข้อมูลจำแนกตามการใช้สื่อในด้านข่าวสาร (ตารางที่ 4.5) พบว่า

- 1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข่าวสารทั่วไปจากสื่อจดหมาย 248 คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา เฟสบุ๊ก 182 คิดเป็นร้อยละ 23.25 โปสเตอร์ และ อีเมลล์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ
- 2) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย จากสื่อ จดหมาย 175 คน คิดเป็นร้อยละ 30.12 รองลงมา เฟสบุ๊ก 112 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 และ แผ่นพับ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ
- 3) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับราคาผลผลิตทางการเกษตร จากสื่อป้ายไวนิล 215 คน คิดเป็นร้อยละ 32.37 รองลงมา โปสเตอร์ 211 คน คิดเป็นร้อยละ 31.77 และ เว็บไซต์ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45 ตามลำดับ
- 4) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการข้อมูลทางด้าน การเกษตรต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อตัวสมาชิกจากสื่อ จดหมาย 231 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 รองลงมา โปสเตอร์ 204 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 และ อีเมลล์ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการใช้สื่อประเภทการนัดหมาย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	การนัดหมายการประชุม		การนัดหมายชำระหนี้		การนัดหมายลงพื้นที่สมาชิก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จดหมาย	250	46.47	248	79.49	250	80.65
โปสเตอร์	0	0	0	0	0	0
ป้ายไว้นิล	0	0	0	0	0	0
พาวเวอร์	0	0	0	0	0	0
พ้อย						
วิทยากร	0	0	0	0	0	0
แผ่นพับ	0	0	0	0	0	0
ไลน์	178	33.08	17	5.45	38	12.25
เฟสบุ๊ค	74	13.75	0	0	0	0
เว็บไซต์	0	0	0	0	0	0
อีเมลล์	39	6.70	0	0	0	0
อื่นๆ	0	0	47	15.06	22	7.10
รวม	538	100	312	100	310	100

เมื่อพิจารณาข้อมูลจำแนกตามการใช้สื่อในด้านการนัดหมาย (ตารางที่ 4.6) พบว่า

- 1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลนัดหมายเชิญการประชุม จากสื่อ จดหมาย 250 คน คิดเป็นร้อยละ 46.47 รองลงมา ไลน์ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 33.08 และ อีเมลล์ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ
- 2) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลนัดหมายสมาชิกเพื่อมาชำระหนี้จากสหกรณ์ จากสื่อจดหมาย 248 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 รองลงมา อื่นๆ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 และไลน์ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ
- 3) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลีได้รับข้อมูลนัดหมายจากเยี่ยมเยียนสมาชิกผ่านสื่อ จดหมาย 250 คน คิดเป็นร้อยละ 80.64 รองลงมา ไลน์ 38 คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอื่นๆ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการใช้สื่อประเภทการจัดกิจกรรม

ปัจจัยที่ เกี่ยวข้อง	การประชุม		สัมมนาให้ความรู้		กิจกรรมส่งเสริมทางด้านการเกษตร	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จดหมาย	0	0	0	0	0	0
โปสเตอร์	17	3.07	0	0	0	0
ป้ายไวเนล	12	2.16	0	0	47	13.27
พาวเวอร์พอยท์	232	41.95	196	39.91	0	0
วิทยากร	241	43.60	228	46.43	211	59.60
แผ่นพับ	51	9.22	63	12.83	95	26.83
ไลน์	0	0	0	0	0	0
เฟซบุ๊ก	0	0	0	0	0	0
เว็บไซต์	0	0	0	0	0	0
อีเมลล์	0	0	0	0	0	0
อื่นๆ	0	0	4	0.83	1	0.30
	553	100	491	100	354	100

เมื่อพิจารณาข้อมูลจำแนกตามการใช้สื่อในด้านการจัดกิจกรรม (ตารางที่ 4.7) พบว่า

- 1) ด้านการจัดการประชุมของสหกรณ์ มีการใช้สื่อ วิทยากร 241 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมา พาวเวอร์พอยท์ 232 คน คิดเป็นร้อยละ 41.95 และ ป้ายไวเนล 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16 ตามลำดับ
- 2) ด้านการจัดสัมมนาให้ความรู้ มีการใช้สื่อ วิทยากร 228 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 รองลงมา พาวเวอร์พอยท์ 196 คน คิดเป็นร้อยละ 39.91 และ อื่นๆ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ
- 3) ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการเกษตร มีการใช้สื่อ วิทยากร 211 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมา แผ่นพับ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 และ อื่นๆ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการสื่อสารขององค์กรในด้านต่างๆ 5 ด้าน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านความพึงพอใจในด้านรูปแบบการสื่อสาร	4.17	0.67	มาก
2.ด้านความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร	4.35	0.60	มาก
3.ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น	4.16	0.71	มาก
4.ด้านความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.46	0.76	ปานกลาง
5.ด้านความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกัน	4.42	0.63	มาก
เฉลี่ยรวม	4.11	0.67	มาก

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจ(ตารางที่ 4.8) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกันมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาความพึงพอใจในการเพียงพอของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ด้านความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย3.46) ตามลำดับ โดยพิจารณาทางด้านพบว่า

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการรูปแบบการสื่อสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) การใช้สื่อหลากหลายแบบ ทำให้ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.97	0.75	มาก
2) การจัดการอบรมให้ความรู้ของสหกรณ์โดยใช้วิทยากร แผ่นพับ และวิดีโอทัศน์ ช่วยให้คุณเกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น	4.32	0.64	มาก
3) การจัดกิจกรรมของทางสหกรณ์ทำให้สมาชิกมีความสนิทสนมกันมากขึ้น	4.23	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.17	0.67	มาก

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจในการรูปแบบการสื่อสาร (ตารางที่ 4.9) พบว่า การจัดการอบรมให้ความรู้ของสหกรณ์โดยใช้วิทยากร แผ่นพับ และวิดีโอทัศน์ ช่วยให้เกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา การจัดกิจกรรมของทางสหกรณ์ทำให้สมาชิกมีความสนิทสนมกันมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการใช้สื่อหลากหลายแบบ ทำให้ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการเพียงพอของข่าวสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) สหกรณ์มีการจัดอบรมให้ความรู้กับตัวสมาชิกอย่างเหมาะสมกับตัวท่าน	4.23	0.66	มาก
2) สหกรณ์ได้แจ้งความเคลื่อนไหว ของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ อยู่เสมอ	4.64	0.53	มากที่สุด
3) สหกรณ์มีการแจ้งเกี่ยวกับงบประมาณอุดหนุน ไปสู่กลุ่มสมาชิกอยู่เสมอ เมื่อมีงบประมาณใหม่เข้ามา ทั้งถึงทุกกลุ่มสมาชิก	4.34	0.56	มาก
4) ข่าวสารที่ท่านได้รับเป็นประโยชน์ต่อตัวของท่าน และอาชีพของท่าน	4.20	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.35	0.60	มาก

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจในด้านการเพียงพอของข่าวสาร(ตารางที่ 4.10) พบว่า ความพึงพอใจใน การแจ้งความเคลื่อนไหวของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบอยู่เสมอมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา สหกรณ์มีการแจ้งเกี่ยวกับงบประมาณอุดหนุนไปสู่กลุ่มสมาชิกอยู่เสมอ เมื่อมี งบประมาณใหม่เข้ามาทั้งถึงทุกกลุ่มสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ ข่าวสารที่ท่านได้รับเป็นประโยชน์ ต่อตัวของท่านและอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน ด้านความสามารถ เสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) สื่อเดิม เช่น จดหมาย ไปสเตอร์และไวนิล ที่ สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน	3.88	0.78	มาก
2) สื่อใหม่ที่น่าสนใจ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ อีเมลล์ สหกรณ์ ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน	3.97	0.78	มาก
3) กรรมการได้ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารในทุก รูปแบบ	4.31	0.66	มาก
4) กรรมการสามารถบอกถึงวิธีการรับข่าวสาร ผ่าน ช่องทางต่างๆของสื่อได้อย่างเหมาะสม	4.49	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.16	0.71	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจในด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น(ตารางที่ 4.11) พบระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กรรมการสามารถบอกถึงวิธีการรับข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆของสื่อได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมากรรมการได้ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ สื่อเดิม เช่น จดหมาย ไปสเตอร์และไวนิล ที่สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน(ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร			
1) สื่อใหม่ ได้แก่ เฟสบุ๊ค ไลน์ และ อีเมล ที่นำมาใช้มีส่วนช่วยเพิ่มคุณภาพของการติดต่อสื่อสาร ให้ดียิ่งขึ้น	3.85	0.88	มาก
2) ท่านการแจ้งข่าวสารผ่านทางจดหมาย สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	3.93	0.95	มาก
3) ไปสเตอร์และแผ่นป้ายไวนิลอยู่ในจุดที่เห็นได้ชัด	4.29	0.74	มาก
4) การจัดอบรม ทำให้ท่านได้ความรู้ที่สามารถปรับใช้ได้	4.59	0.53	มากที่สุด
ในอาชีพของท่าน			
5) สื่อที่นำมาใช้มีการออกแบบให้ดึงดูดให้น่าสนใจกระตุ้นให้อยากรับสาร	3.46	0.84	มาก
6) การใช้สื่อหลากหลายชนิดทำให้ท่านเข้าถึงสารได้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น	4.46	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.09	0.76	มาก

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร(ตารางที่ 4.12)พบว่า การจัดอบรมทำให้ท่านได้ความรู้ที่สามารถปรับใช้ได้ ในอาชีพของท่านมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาการใช้สื่อหลากหลายชนิดทำให้ท่านเข้าถึงสารได้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสื่อที่นำมาใช้มีการออกแบบให้ดึงดูดให้น่าสนใจกระตุ้นให้อยากรับสาร (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน ด้านการติดต่อสื่อสารกับ สมาชิกด้วยกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะ สั่สรค์กับกลุ่มสมาชิกด้วยกัน	4.67	0.56	มากที่สุด
2) สมาชิกเมื่อมีปัญหาจะมีการพูดคุยและหาทางออกของ ปัญหาร่วมกันอยู่เสมอ	0.52	0.52	มาก
3) กลุ่มของท่านมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับ สมาชิกด้วยกันผ่านช่องทางต่างๆอยู่เสมอ	0.68	0.68	มาก
4) ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อพูดคุยกับกลุ่มสมาชิกเสมอ	0.69	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ย	0.63	0.63	มาก

จากผลประเมินระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกัน(ตารางที่ 4.13) พบว่าท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาก เช่น พบปะสังสรรค์กับกลุ่มสมาชิกด้วยกัน มาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.67) รองลงมาท่านรู้สึกสบายใจเมื่อพูดคุยกับกลุ่มสมาชิกเสมอ (ค่าเฉลี่ย4.36) และ กลุ่มของท่านมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสมาชิกด้วยกันผ่านช่องทางต่างๆอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย4.32) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 สถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรค

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความรู้สึก
1.ด้านผู้รับสาร	1.40	0.72	น้อยที่สุด
2.ด้านผู้ส่งสาร	1.78	0.91	น้อย
3.ด้านข่าวสาร	1.37	0.66	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	1.51	0.76	น้อย

จากข้อมูลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค (ตารางที่ 4.14) พบว่าผลการประเมิน ทางด้านปัญหาและอุปสรรคโดยกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเห็นว่า ไม่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสาร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาทางด้านผู้ส่งสาร ค่าเฉลี่ย 1.78 รองลงมา ด้านผู้รับสาร ค่าเฉลี่ย 1.40 และ ด้านข่าวสาร ค่าเฉลี่ย1.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความรู้สึก
1. บุคลากรให้ความรู้ไม่ชัดเจน	1.41	0.79	น้อยที่สุด
2. ภาษาที่ใช้สื่อสารกับท่านเข้าใจได้ยาก	1.44	0.86	น้อยที่สุด
3. บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการส่งสาร	1.31	0.63	น้อยที่สุด
4. บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	1.34	0.62	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	1.40	0.72	น้อยที่สุด

จากข้อมูลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค (ตารางที่ 4.15) พบว่า ผลการประเมินทางด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งสารโดยผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรทางด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจยาก (ค่าเฉลี่ย 1.44) รองลงมา บุคลากรมีการให้ความรู้ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.41) และบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการส่งสาร (ค่าเฉลี่ย 1.31) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสารไม่เป็นปัญหาในการสื่อสาร

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคด้านผู้รับสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความรู้สึก
1. ท่านอายุมากเกินไปทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสื่อในรูปแบบใหม่ได้	2.30	1.07	น้อย
2. ท่านไม่รับฟังข่าวสารของทางสหกรณ์ ที่สุดท่านมีประสบการณ์ที่ขัดแย้งกับ ทางสหกรณ์	1.87	1.04	น้อย
3. ข่าวสารที่ทางสหกรณ์แจ้งมีมากเกินไป จนท่านรับไม่ไหว	1.36	0.54	น้อยที่สุด
4. เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์	1.66	0.86	น้อย
5. ท่านขาดความสามารถในการตีความข่าวสาร	1.76	1.08	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	1.78	0.91	น้อย

จากข้อมูลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค (ตารางที่ 4.16) ผลการประเมินทางด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้รับสารโดยผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าอายุมากเกินไปทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.30) รองลงมาข่าวสารที่ทางสหกรณ์แจ้งข่าวสารไม่ตรงตามประสบการณ์ของท่านทำให้ความคิดเห็นตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 1.87) และ ข่าวสารที่ทางสหกรณ์แจ้งอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 1.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคด้านสื่อและช่องทางการสื่อสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความรู้สึก
1. ข่าวสารที่สหกรณ์ส่งมาสั้นหรือน้อยเกินไปทำให้ท่านไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารนั้นได้	1.45	0.76	น้อยที่สุด
2. ข่าวสารนั้นยากเกินกว่าความสามารถของท่าน	1.32	0.52	น้อยที่สุด
3. ข่าวสารที่ทางสหกรณ์ส่งมานั้นไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน	1.46	0.80	น้อยที่สุด
4. ข่าวสารนั้นใช้ศัพท์เฉพาะที่ยากเกินไปท่านไม่สามารถแปลความหมายได้	1.27	0.59	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	1.37	0.66	น้อยที่สุด

จากข้อมูลความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค (ตารางที่ 4.17) ผลการประเมินทางด้านปัญหาและอุปสรรคของข่าวสารโดยผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัญหาทางด้านข่าวสารที่ทางสหกรณ์ส่งมานั้นไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน(ค่าเฉลี่ย1.46) รองลงมา ข่าวสารที่สหกรณ์ส่งมาสั้นหรือน้อยเกินไปทำให้ (ค่าเฉลี่ย1.45) และ ข่าวสารนั้นใช้ศัพท์เฉพาะที่ยากเกินไปท่านไม่สามารถแปลความหมายได้ (ค่าเฉลี่ย1.27) ตามลำดับ

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ (Conclusion Discussion and Suggestion)

5.1. สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลากร

สหกรณ์การเกษตรบางพลี มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเครือข่ายรูปตัววายเป็นเครือข่ายที่มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารไปยังสมาชิกในระดับถัดไป โดยที่สมาชิกลำดับถัดไปมีโอกาสติดต่อสื่อสารกันเองได้บางส่วน ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารที่ช่วยลดช่องว่างและขจัดปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร (ระหว่างบุคลากรกับบุคลากร ระหว่างบุคลากรกับกรรมการ ระหว่างกรรมการกับกรรมการ ระหว่างกรรมการกับสมาชิก และระหว่างสมาชิกกับสมาชิก) ซึ่งอาจเกิดขึ้นในรูปแบบการสื่อสารประเภทอื่น อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารที่มีระบบ และสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว และมีการใช้สื่อแบบผสมผสานทั้งรูปแบบดั้งเดิมและรูปแบบใหม่ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้รับสารโดยมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายก่อนที่จะส่งสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสื่อดั้งเดิมที่สหกรณ์การเกษตรบางพลีใช้คือ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่นจดหมาย ,โปสเตอร์ และสื่อบุคคลเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร และกระจายข่าวสารไปยังสมาชิก รวมถึงมีการนำสื่อรูปแบบใหม่ คือสื่อดิจิทัลไร้สาย เช่น แอปพลิเคชันไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร และการกระจายข่าวสารด้านต่างๆ เพื่อส่งสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการใช้สื่อที่มีลักษณะของการผสมผสานระหว่างสื่อดั้งเดิมกับสื่อใหม่นั้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารคือ สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงกลุ่มผู้รับสารได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งยังช่วยลดช่องว่างทางระยะทางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้

5.1.2 ผลข้อมูลจากการทำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 250 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 มีอายุ ระหว่าง 46 – 55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ซึ่งมีระดับการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 โดยมีสถานภาพ สมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.8 โดยมีอาชีพหลักหรือรอง ค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 โดยมีรายได้ส่วนใหญ่มียรายได้ ระหว่าง 10,000-14,999 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.5

2) ผลการประเมินข้อมูลสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในสหกรณ์การเกษตรในด้านต่างๆ พบว่ามีการใช้สื่อทางด้านการได้รับนัดหมายจากสหกรณ์มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 48.60) รองลงมา ด้านการรับข่าวสารจากสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 34.91) ด้านการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 16.38) ตามลำดับ

3) ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ พบว่า คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อพิจารณารายข้อพบระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความพึงพอใจในการเพียงพอของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

4) ผลการประเมินทางด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งสารโดยกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาทางด้านข่าวสารพบ ปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ย 1.78) รองลงมา ปัญหาและอุปสรรคด้านผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ย 1.40) และปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสารน้อยสุดจำนวน (ค่าเฉลี่ย 1.37) ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่องสถานการณ์และความต้องการในการสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคของสหกรณ์การเกษตรบางพลี จำกัด มีประเด็นที่สามารถมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้ส่งสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลี คือ บุคลากรภายในสหกรณ์การเกษตรบางพลีซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเกษตร ส่งสารไปยังสมาชิกของสหกรณ์ โดยสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรบางพลีนั้น เป็นผู้ประกอบอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมทางด้านการเกษตร มีความถนัดทางด้านเกษตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี SMCR ของ Berlo(1960) ที่กล่าวว่า ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย มีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี กระบวนการสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีที่ส่งสารไปยังกลุ่มสมาชิก เพื่อแจ้งข่าวสาร นัดหมายการประชุม และจัดกิจกรรม ให้สมาชิกในสหกรณ์มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lee O. Thayer (1961: อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 2542) ที่กล่าวถึงเป้าหมายหรือหน้าที่การสื่อสารในองค์กร เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร โดยวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์บางพลีการเกษตรคือ การที่ส่งข่าวสารต่างๆไปยังสมาชิกของกลุ่ม การนัดหมายการทำกิจกรรม การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับสมาชิก ให้สมาชิกเกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของคณาจารย์มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (2551) ที่ว่า ผู้ทำการส่งสารควรมีจุดประสงค์ว่าสารที่จะส่งไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั้นส่งเพื่อจุดประสงค์ใด บอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสาร ได้รับทราบ

สมาชิกกับสมาชิกก็มีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สนับสนุนกัน ภายในกลุ่มสมาชิก มีความสามัคคี พุดคุยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่สหกรณ์ส่งสารมายังสมาชิก ในด้านต่างๆ รวมกลุ่มกันเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแลกเปลี่ยนความรู้ กระตุ้นยอดขายผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม รวมไปถึงปัญหาต่างๆไม่ว่าจะเป็น ราคาผลผลิตตกต่ำ โรคทางการเกษตรที่กลุ่มสมาชิกของตนเองต้องเจอ เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Berlo (1960) ที่กล่าวว่า ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกัน และระบบสังคมและวัฒนธรรมที่เหมือนกันมีส่วนกำหนดพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของสหกรณ์บางพลีจะมีการใช้รูปแบบของตัวสื่อที่หลากหลายโดยมีการใช้สื่อดั้งเดิม ได้แก่สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล แต่มีข้อจำกัดของสื่อคือข่าวสารที่กระจายออกไปเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ครอบคลุมกลุ่มสมาชิก ทำให้กระบวนการสื่อสารมีอุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา สมพรชัยกิจ (2556) ได้วิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์การของสำนักงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ใช้สื่อไม่เหมาะสมทำให้การสื่อสารเป็นไปในทางที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้องค์การทำงานเกิดความล่าช้า และประสิทธิภาพในการทำงานน้อย สหกรณ์การเกษตรบางพลีจึงได้นำสื่อใหม่คือการใช้อีเมลดิจิทัลไร้สายเข้ามาเป็นส่วนช่วยในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารรับสื่อที่หลากหลายมากขึ้น และเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับสมาชิกของสหกรณ์ มีการวิเคราะห์หาช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มสมาชิก ให้ครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ต้องเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด และเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสารเหมาะสมผู้รับสาร เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารขององค์กรแล้วบุคลากรและกรรมการภายในสหกรณ์ซึ่งถือเป็นผู้ส่งสาร ร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยาเป็น เรื่องจรูญศรี (2552) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารจะพบอุปสรรคหลายอย่างที่อาจจะรบกวนการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การสื่อสารของสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัดมีลักษณะในรูปแบบตัววาย บุคคลที่มีความสำคัญของการสื่อสาร คือหัวหน้าสมาชิกดั้งนั้นการจะดำเนินการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต้องดำเนินการให้หัวหน้ากลุ่มมีทักษะในการสื่อสารที่ดี และสามารถใช้อีเมลในรูปแบบที่หลากหลายทั้งสื่อใหม่และสื่อเก่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาข้อมูลและเนื้อหา ควรศึกษาเกี่ยวกับองค์รวมมากขึ้นก่อนที่จะลงพื้นที่ เนื่องจากเวลาไปลงพื้นที่ ทำให้บางครั้งไม่เข้าใจ ส่งผลให้ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วลงพื้นที่ใหม่หลายรอบ
- 2) ความเหมาะสมของสื่อที่สหกรณ์ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังกลุ่มสมาชิกควรมีความเหมาะสม
- 3) ควรมีการจัดการสื่อและเวลาให้เหมาะสมเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอยู่สถานที่ห่างกัน ต้องรอรระยะเวลาที่ทางสหกรณ์จะมีการจัดการประชุม ส่งผลให้ระยะเวลาไม่เป็นตามที่ต้องการ



บรรณานุกรม

การจัดการบริหารองค์กรสันติสุข. 2553. การสื่อสารในองค์การ (Communication).

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/320108>

[13 ธันวาคม 2559]

กริช สืบสนธิ์. 2537. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลลาภ ภูเทพ. 8 มิถุนายน 2560. สมาชิกสหกรณ์การเกษตรบางพลี. สัมภาษณ์.

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. 2551. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

คณิง นันทะนะ. 2554. การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์องค์การ. วิทยานิพนธ์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

จตุกร รื่นเรือง. 2560 มกราคม 9. กรรมการตรวจนับสินค้าสหกรณ์การเกษตรบางพลี. สัมภาษณ์.

จักรพันธ์ กิตติรัตน. 2557. บุพปัจจัยของความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.

ดวงพร พุกนัตต์. 2558. ประวัติสหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

http://web54.cad.go.th/cad2012/COOP_HUB/COOP_HUB_5447/coop/coop_history [9 ธันวาคม 2559]

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2553. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์

หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. 2557. ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์การ กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์การของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประคอง กรรณสูต 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัทมา สมพรชัยกิจ. 2556. การสื่อสารภายในองค์การของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ศาสตรบัณฑิตศึกษา, สาขาพัฒนาชนบท บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิเชษฐ์ บุญมี. 2544. การสื่อสารภายในองค์การ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัชรา นักร. 2550. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
นิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. 2546. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารและพฤติกรรมสื่อสาร.

นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

มงคลรัตน์ พุกนาค. 13 มีนาคม 2560. ประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี. สัมภาษณ์.

ยาเป็นเรื่องจริง. 2552. การติดต่อสื่อสาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.kroobannok.com/blog/20402> [13 ธันวาคม 2559]

ยุพาพร ทองอินทร์. 2555. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศภายในองค์กรของพนักงานโรงแรม

โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ภูเก็ต. วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา, สาขาวิชา
การสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ลดาวัลย์ แยมแสงทอง. 2560. 17 มีนาคม 2560. กรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี. สัมภาษณ์.

วิเชียร วิทย์อุดม. 2547. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท อีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์
จำกัด.

สุรินทร์ ชลประเสริฐ. 2540. นักสหกรณ์แห่งชาติประจำปี 2540. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริม
สหกรณ์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสนาะ ดิยาว. 2541. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพงศ์ พงษ์พันธุ์. 2553. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ฮาซัน พรินต์ติ้งจำกัด.

หนึ่งฤทัย นวลแป้น. 2555. การติดต่อสื่อสารในองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

: <https://www.l3nr.org/posts/525022> [16 พฤศจิกายน 2559]

อรุณ รักธรรม. 2543. ทฤษฎีองค์กร ศึกษาเชิงมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหภาพสื่อและการพิมพ์.

Berlo , D.K. 1960. SMCR Model [Online]. Accessed :

http://www.baanjomyut.com/library/communication_theory/03_2.html

[22 พฤศจิกายน 2559]

Chester, I.b. 1968. Communication in organization. North Carolina.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gray Graf. 1990. **Gray Graphic**. London.

Reilly B. and Di, Argello J.A. 1990. **communication a cultural system of meaning**.
London.

Certo, S.C. 2000. **Books by Samuel C. Certo**. Saigapore : Mcgraw hill.

Visser, W. 2000. **Visser Communicatie**. London : Taylor&Frncis.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทางการสื่อสาร

1. ผศ.ดร. สมศักดิ์ คูหาสวรรค์เวช
อาจารย์หัวหน้าภาคพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ผ.ศ.ณอมนวลสีหะกุลัง
อาจารย์ประจำภาคพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา

1. คุณมณศรีชต์ พุกะนัดต์
ประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี
สหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด
2. คุณลดาวัลย์ แยมแสงทอง
กรรมการสหกรณ์การเกษตรบางพลี
สหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด
3. คุณจตุพร รื่นเรือง
กรรมการตรวจนับสินค้าสหกรณ์การเกษตรบางพลี
สหกรณ์การเกษตรบางพลีจำกัด

ภาคผนวก ข

- แบบประเมินแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ
- แบบสอบถามสภาพการณ์ ความต้องการปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

เรื่อง การสื่อสารองค์การเกษตรบางพลี

คำชี้แจง

- โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปัญหาและอุปสรรค

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยรวม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25-35 ปี

() 36-45 ปี

() 46-55 ปี

() มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา

() มัธยมตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

() อนุปริญญาหรือปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

5. อาชีพ

() เลี้ยงปลา

() ทำสวน

() จำหน่ายสินค้าแปรรูปทางการเกษตร

() ทำนา

() อื่นๆ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 9,999

() 10,000 – 19,999

() 20,000 – 29,999

() 30,000 – 39,999

() 40,000 – 49,999

() 50,000 ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างขวามือของท่านโดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ที่	รูปแบบ	การประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	ด้านการแจ้งข่าวสาร				
	1.1 การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับงบประมาณส่งเสริมสมาชิก				
	1.2 การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายให้กับสมาชิก				
	1.3 การแจ้งราคาผลผลิตทางการเกษตร				
	1.4 การแจ้งข่าวสารในด้านการเกษตรต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก				
2	.ด้านการนัดหมาย				
	2.1 การนัดหมายการประชุม				
	2.2 การนัดหมายสมาชิกมาชำระหนี้				
	2.3 การนัดหมายเยี่ยมเยียนสมาชิก				
3	ด้านการจัดกิจกรรม				
	3.1 การจัดการประชุม				
	3.2 การจัดสัมมนาให้ความรู้				
	3.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการเกษตร				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ที่	รูปแบบ	การประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	ด้านความพึงพอใจในการรูปแบบการสื่อสาร				
	1.1 การจัดการอบรมให้ความรู้ของสหกรณ์โดยใช้วิทยากรผ่านพบ และวิดีโอทัศน์ ช่วยให้ท่านเกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น				
	1.2 ท่านคิดว่าการแจ้งข่าวสารแบบเดิม คือจดหมาย และโปสเตอร์มีความเหมาะสมอยู่แล้ว				
	1.3 การใช้สื่อหลากหลายแบบ ทำให้ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น				
	1.4 การจัดกิจกรรมของทางสหกรณ์ทำให้สมาชิกมีความสนิทสนมกันมากขึ้น				
2	ด้านความพึงพอใจในการเพียงพอของข่าวสาร				
	2.1 สหกรณ์มีการจัดอบรมให้ความรู้กับตัวสมาชิกอย่างเหมาะสมกับตัวท่าน				
	2.2 สหกรณ์ได้แจ้งความเคลื่อนไหว ของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบอยู่เสมอ				
	2.3 สหกรณ์มีการแจ้งเกี่ยวกับงบประมาณอุดหนุน ไปสู่กลุ่มสมาชิกอยู่เสมอ เมื่อมีงบประมาณใหม่เข้ามา ทัวถึงทุกกลุ่มสมาชิก				
	2.4 ข่าวสารที่ท่านได้รับเป็นประโยชน์ต่อตัวของท่าน และอาชีพของท่าน				
3	ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น				
	3.1 สื่อเก่า ได้แก่ จดหมาย โปสเตอร์ ป้ายไว้นิล ที่สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ที่	การประเมิน	การประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
	3.2 สื่อใหม่ ได้แก่ เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล ที่สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน				
	3.3 กรรมการได้ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบ				
	3.4 กรรมการสามารถบอกถึงวิธีการรับข่าวสาร ผ่านช่องทางต่างๆของสื่อได้อย่างเหมาะสม				
4	ด้านความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
	4.1 สื่อดิจิทัล(Facebook Twitter Line)ที่นำมาใช้มีส่วนช่วยเพิ่มคุณภาพของการติดต่อสื่อสาร ให้ดีมากยิ่งขึ้น				
	4.2 ท่านการแจ้งข่าวสารผ่านทางจดหมาย สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง				
	4.3 การจัดอบรม ทำให้ท่านได้ความรู้ที่สามารถปรับใช้ได้ ในอาชีพของท่าน				
	4.4 โปสเตอร์และแผ่นป้ายไวโนลอยู่ในจุดที่เห็นได้ชัด				
	4.5 สื่อที่นำมาใช้มีการออกแบบให้ดึงดูดให้น่าสนใจกระตุ้นให้อยากรับสาร				
	4.6 การใช้สื่อหลากหลายชนิดทำให้ท่านเข้าถึงสารได้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น				
5	ด้านความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกัน				
	5.1 ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับกลุ่มสมาชิกด้วยกัน				
	5.2 สมาชิกเมื่อมีปัญหาจะมีการพูดคุยและหาทางออกของปัญหาร่วมกันอยู่เสมอ				
	5.3 กลุ่มของท่านมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสมาชิกด้วยกันผ่านช่องทางต่างๆอยู่เสมอ				
	5.4 ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อพูดคุยกับกลุ่มสมาชิกเสมอ				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องขวามือให้ตรงกับสถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ที่	รูปแบบ	การประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	ด้านผู้ส่งสาร				
	1.1 บุคลากรให้ความรู้ไม่ชัดเจน				
	1.2 ภาษาที่ใช้สื่อสารกับท่านเข้าใจได้ยาก				
	1.3 บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการส่งสาร				
	1.4 บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน				
	ด้านผู้รับสาร				
	2.1 ท่านอายุมากเกินไปทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสื่อในรูปแบบใหม่ได้				
	2.2 ท่านไม่รับฟังข่าวสารของทางสหกรณ์เนื่องจากท่านมีประสบการณ์ที่ขัดแย้งกับทางสหกรณ์				
	2.3 ข่าวสารที่ทางสหกรณ์แจ้งมีมากจนเกินไปจนท่านรับไม่ไหว				
	2.4 เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์				
	2.5 ท่านขาดความสามารถในการตีความข่าวสาร				
3	ด้านข่าวสาร				
	3.1 ข่าวสารที่สหกรณ์ส่งมาสั้นหรือน้อยเกินไปทำให้ท่านไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารนั้นได้				
	3.2 ข่าวสารนั้นยากเกินกว่าความสามารถของท่าน				
	3.3 ข่าวสารที่ทางสหกรณ์ส่งมานั้นไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน				
	3.4 ข่าวสารนั้นใช้ศัพท์เฉพาะที่ยากเกินไปท่านไม่สามารถแปลความหมายได้				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะโดยรวม



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษา เกี่ยวกับการสื่อสารของ สหกรณ์บางพลี โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็น มาตรฐานประเมิน Check List จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการสื่อสารขององค์กรในด้าน ต่างๆ 5 ด้านดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการรูปแบบการสื่อสาร ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร ด้าน ความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้น ด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการ และด้าน วิธีการ ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกด้วยกัน จำนวน 21 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร 3 ด้าน ดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ส่งสาร ปัญหาและอุปสรรคของผู้รับสาร และ ปัญหาและอุปสรรคของสื่อ เป็น มาตรฐานประเมินแบบ Rating Scale จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปัญหาและอุปสรรค

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยรวม

เรื่อง การสื่อสารสหกรณ์บางพลี

คำชี้แจง

- โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม
- แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปัญหาและอุปสรรค

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25-35 ปี

() 36-45 ปี

() 46-55 ปี

() 55-60 ปี

() มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

() อนุปริญญาหรือปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

() หม้าย

() อื่นๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

() รับราชการ

() ค้าขาย

() จำหน่ายสินค้าแปรรูปทางการเกษตร

() ด้านการประมง/สัตว์น้ำ

() ด้านการเลี้ยงสัตว์

() ทำการเพาะปลูกทางการเกษตร

() รับจ้าง

() อื่นๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 5,000 () 5,000 – 9,999 () 10,000 – 14,999 () 15,000 – 19,999
() 20,000 – 24,999 () 25,000 – 29,999 () 30,000 – 34,999 () 35,000 – 39,999
() 40,000 – 44,999 () 45,000 – 49,999 () 50,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างด้านล่างเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ โดย เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.ด้านการได้รับข่าวสารจากสหกรณ์

1.1 ท่านได้รับข่าวสารจากสหกรณ์โดยสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

1.2 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายให้กับสมาชิกโดยสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

1.3 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับราคาผลผลิตทางการเกษตรจากสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

1.4 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านการเกษตรต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกจากสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.ด้านการนัดหมาย

2.1 ท่านได้เอกสารนัดหมายเชิญการประชุมจากสภรณ์ผ่านสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

2.2 ท่านได้รับข้อมูลนัดหมายสมาชิกเพื่อมาชำระหนี้จากสภรณ์ผ่านสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

2.3 ท่านได้รับข้อมูลการนัดหมายเยี่ยมเยียนสมาชิกจากสภรณ์ผ่านสื่อใด

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

3.ด้านการจัดกิจกรรม

3.1 สภรณ์มีการใช้สื่อใดบ้างในการจัดการประชุม

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

3.2 สภรณ์มีการใช้สื่อใดบ้างในการจัดสัมมนาให้ความรู้

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

3.3 สภรณ์มีการใช้สื่อใดบ้างในการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการเกษตร

- () จดหมาย () โปสเตอร์ () ป้ายไว้นิล () พาวเวอร์พอย () วิทยากร
() แผ่นพับ () โลโก้ () เฟสบุ๊ค () เว็บไซต์ () อีเมลล์
() สื่ออื่นๆ ระบุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ที่	รูปแบบ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
		5	4	3	2	1
1	ด้านความพึงพอใจในการรูปแบบการสื่อสาร					
	1.1 การใช้สื่อหลากหลายแบบ ทำให้ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
	1.2 การจัดการอบรมให้ความรู้ของสหกรณ์โดยใช้วิทยากรผ่านพ้น และวิดิทัศน์ ช่วยให้ท่านเกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น					
	1.3 การจัดกิจกรรมของทางสหกรณ์ทำให้สมาชิกมีความสนิทสนมกันมากขึ้น					
2	ด้านความพึงพอใจในการเพียงพอของข่าวสาร					
	2.1 สหกรณ์มีการจัดอบรมให้ความรู้กับตัวสมาชิกอย่างเหมาะสมกับตัวท่าน					
	2.2 สหกรณ์ได้แจ้งความเคลื่อนไหว ของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบอยู่เสมอ					
	2.3 สหกรณ์มีการแจ้งเกี่ยวกับงบประมาณอุดหนุน ไปสู่กลุ่มสมาชิกอยู่เสมอ เมื่อมีงบประมาณใหม่เข้ามา จนถึงทุกกลุ่มสมาชิก					
	2.4 ข่าวสารที่ท่านได้รับเป็นประโยชน์ต่อตัวของท่าน และอาชีพของท่าน					
3	ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น					
	3.1 สื่อเดิม เช่น จดหมาย โปสเตอร์และไวนิล ที่สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน					
	3.2 สื่อใหม่ที่นำมาใช้ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล สหกรณ์ใช้เหมาะสมกับตัวของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	3.3 กรรมการได้ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารในทุก รูปแบบ					
	3.4 กรรมการสามารถบอกถึงวิธีการรับข่าวสาร ผ่าน ช่องทางต่างๆของสื่อได้อย่างเหมาะสม					
4	ด้านความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
	4.1 สื่อใหม่ ได้แก่ เฟสบุ๊ก ไลน์ และ อีเมล ที่นำมาใช้มี ส่วนช่วยเพิ่มคุณภาพของการติดต่อสื่อสาร ให้ดีมากยิ่งขึ้น					
	4.2 ท่านการแจ้งข่าวสารผ่านทางจดหมาย สามารถแจ้ง ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					
	4.3 โปสเตอร์และแผ่นป้ายไวน์ลอยในจุดที่เห็นได้ชัด					
	4.4 การจัดอบรม ทำให้ท่านได้ความรู้ที่สามารถปรับใช้ได้ ในอาชีพของท่าน					
	4.5 สื่อที่นำมาใช้มีการออกแบบให้ดึงดูดให้น่าสนใจ กระตุ้นให้อยากรับสาร					
	4.6 การใช้สื่อหลากหลายชนิดทำให้ท่านเข้าถึงสารได้ ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น					
5	ด้านความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกร่วมกัน					
	5.1 ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะ สังสรรค์กับกลุ่มสมาชิกด้วยกัน					
	5.2 สมาชิกเมื่อมีปัญหาจะมีการพูดคุยและหาทางออกของ ปัญหาร่วมกันอยู่เสมอ					
	5.3 กลุ่มของท่านมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับ สมาชิกด้วยกันผ่านช่องทางต่างๆอยู่เสมอ					
	5.4 ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อพูดคุยกับกลุ่มสมาชิกเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องขวามือให้ตรงกับสถานการณ์ทางด้านปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ที่	รูปแบบ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ด้านผู้ส่งสาร					
	1.1 บุคลากรให้ความรู้ไม่ชัดเจน					
	1.2 ภาษาที่ใช้สื่อสารกับท่านเข้าใจได้ยาก					
	1.3 บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการส่งสาร					
	1.4 บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
	ด้านผู้รับสาร					
	2.1 ท่านอายุมากเกินไปทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสื่อในรูปแบบใหม่ได้					
	2.2 ท่านไม่รับฟังข่าวสารของทางสหกรณ์เนื่องจากท่านมีประสบการณ์ที่ขัดแย้งกับทางสหกรณ์					
	2.3 ข่าวสารที่ทางสหกรณ์แจ้งมีมากเกินไปจนท่านรับไม่ไหว					
	2.4 เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์					
	2.5 ท่านขาดความสามารถในการตีความข่าวสาร					
3	ด้านข่าวสาร					
	3.1 ข่าวสารที่สหกรณ์ส่งมาสั้นหรือน้อยเกินไปทำให้ท่านไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารนั้นได้					
	3.2 ข่าวสารนั้นยากเกินกว่าความสามารถของท่าน					
	3.3 ข่าวสารที่ทางสหกรณ์ส่งมานั้นไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน					
	3.4 ข่าวสารนั้นใช้ศัพท์เฉพาะที่ยากเกินไปท่านไม่สามารถแปลความหมายได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะโดยรวม

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล นางสาวพิชญานิ บัณฑกุล
วัน เดือน ปีเกิด 13 ธันวาคม พ.ศ.2537
ที่อยู่ 14 หมู่ 2 ตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว
มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (นิเทศศาสตร์เกษตร)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2556 - 2560



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้