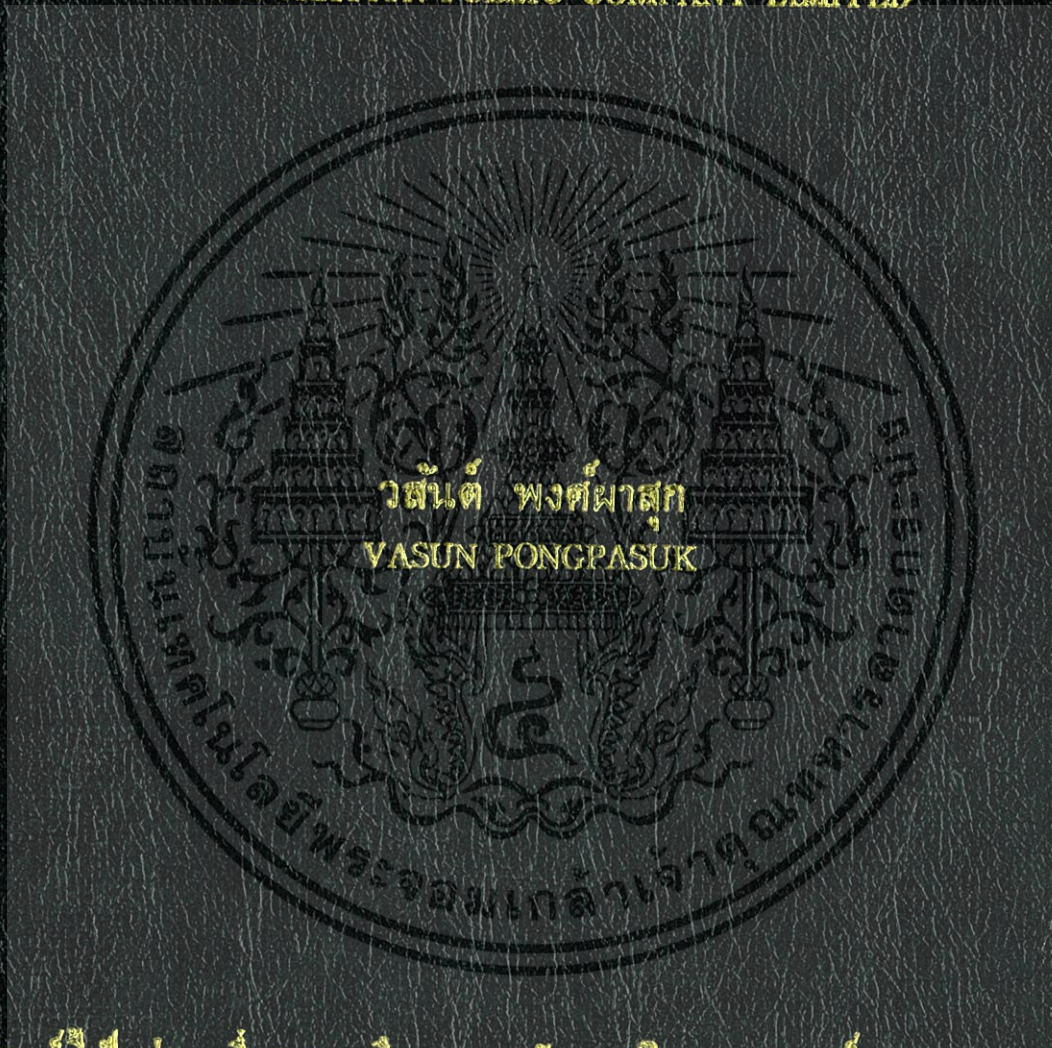


รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการใน
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

COMMUNICATION STYLES OF MANAGERS IN THE TELECOMASIA
CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

ศาลาแก้วมรกต โถงพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

ISBN 974-15-1097-7

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการใน
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

COMMUNICATION STYLES OF MANAGERS IN THE TELECOMASIA
CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2547

ISBN 974-15-1097-7
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุก

COMMUNICATION STYLES OF MANAGERS IN THE TELECOMASIA
CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2004

ISBN 974-15-1097-7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG ใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการใน

บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

นักศึกษา

นายวสันต์ พงศ์ผาสุก

รหัสประจำตัว

44064119

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2547

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย จีรวัฒน์เกษตร์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.สวัสดี อุดมโกชน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นและ 3) ตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามความคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดงานติดตั้งซ่อมบำรุงส่วนใหญ่เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ สังกัดงานวิศวกรรมเป็นแบบสั่งการทั้งหมด ส่วนผู้จัดการสังกัดงานตรวจสอบและพัฒนาสังกัดงานการเงิน และสังกัดงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการทั้งหมด มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบมีระเบียบ

2. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานโทรศัพท์สาธารณะเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่เห็นว่าของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในด้านภาษาพูด ลักษณะการพูด ภาษากาย และพื้นที่ส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ แบบใช้เอกสารก็มีและมีแบบเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานโทรศัพท์สาธารณะเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ต้องการรูปแบบติดต่อสื่อสาร เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ แบบใช้อารมณ์ และแบบเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Communication Styles of Managers in the Telecomasia Corporation Public Company Limited
Student	Mr. vasun pongpasuk
Student ID.	44064119
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2004
Thesis Advisor	Dr. Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-Advisor	Dr. Sawat Udompoch

ABSTRACT

The purpose of this research were to study 1) The Communication Styles of Public Phone managers in Telecomasia Corporation Public Company Limited 2) The opinions of employees on communication styles of Public Phone managers in Telecomasia Corporation Public Company Limited 3) The needs of employees on communication styles of Public Phone managers in Telecomasia Corporation Public Company Limited.

The samples were 16 Public Phone managers and 191 employees in Telecomasia Corporation Public Company Limited. The frequency and percentage were used to analyzed the results of this research.

The results were as followed :

1. The dominant communication styles of all Public Phone managers were direct and systematic.
2. The opinions of employees on communication styles of Public Phone managers in 4 aspects such as verbal, parverbal, body language and personal space were direct, systematic spirited and considerate
3. The needs of employees on communication styles of Public Phone managers in 4 aspects were direct, systematic, spirited and considerate.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา แนะนำพร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิด กำลังใจและติดตามผลการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณ ดร.สวัสดิ์ อุดมโกษณ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำข้อคิดอันเป็นประโยชน์ต่อกรวิจัยในครั้งนี้ จนกระทั่งผู้วิจัยเรียบเรียงได้สมบูรณ์

กราบขอบพระคุณอาจารย์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ให้ความรู้ ประสบการณ์ ให้คำแนะนำ ความห่วงใย ความเมตตา และกำลังใจสม่ำเสมอ อันเป็นความประทับใจแก่ศิษย์เป็นอย่างยิ่ง

กราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการสอบถามและขอขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สายงานโทรศัพท์สาธารณะ ที่ให้ความสะดวกในด้านการจัดเก็บข้อมูลและให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและสารพัดประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นความกตัญญูให้กับพระคุณบิดา มารดา อาจารย์และครอบครัว ตลอดจนผู้ให้การสนับสนุนทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจต่อผู้วิจัยตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

วสันต์ พงศ์ผาสุก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	8
2.2 การติดต่อสื่อสาร.....	10
2.3 การสื่อสารในบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	71
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
5.5 สรุปผลการวิจัย.....	73
5.6 อภิปรายผลการวิจัย.....	75
5.7 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....46
4.2	แสดงจำนวนรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....47
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษาพูด.....49
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านลักษณะการพูด.....51
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษากาย.....53
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านพื้นที่ส่วนตัว.....55
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทุกด้าน.....57
4.8	แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษาพูด.....58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านลักษณะการพูด.....61
4.10	แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษากาย.....64
4.11	แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านพื้นที่ส่วนตัว.....67
4.12	คะแนนรวมความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบ การติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมทุกด้าน.....70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นทางผ่าน.....	12
2.2 กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเสนาะ ตีเยาว์.....	21
2.3 การสื่อสารทางเดียว.....	23
2.4 สิ่งรบกวนการสื่อสาร.....	24
2.5 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของ Eileen M. Russo (1995).....	30



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและความรู้สึกซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปมนุษย์มีการติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจกันและกันตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในกิจกรรมของมนุษย์ (สมยศ นาวิการ. 2540 : 15)

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญ มีพลังสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กรและเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย และบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน (บุญศรี ปราภณศักดิ์. 2539 : 36)

การติดต่อสื่อสารนับเป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน การประสานงานกันภายในองค์กร องค์กรต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหาร ซึ่งผู้บริหารเองต้องใช้ภาษาให้ถูกต้องไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดและภาษาเขียนต้องชัดเจน การใช้คำอย่างเหมาะสมและเข้าใจง่าย อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การใช้คำอย่างเหมาะสมและอารมณ์ การที่บุคคลไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ไม่ว่าจะเป็นความโกรธ ความกลัว จะส่งผลกระทบต่อความหมายของการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหารมากยิ่งขึ้นเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันรวดเร็ว (เสนาะ ตีเขาวี. 2534 : 8)

การสื่อสารทางการบริหารทำหน้าที่สำคัญ 2 ประการ 1. ถ่ายทอดวัตถุประสงค์และแผนไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย 2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน เป็นผลให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ผู้บริหารจะต้องสามารถใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนได้ถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อการถ่ายทอดข่าวสารคำสั่งและแนวทางปฏิบัติอย่างไม่มีผิดพลาด (ไพศาล มะระฤกษ์วรรณ. 2539 :35)

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานโดยเฉพาะในกระบวนการบริหารซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดรูปร่าง การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงานและการควบคุมงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นใยที่เชื่อมโยงให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบ หากผู้ใดไม่ทำกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารและบุคลากรในองค์กรทุกระดับ รู้จักสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยและมีการแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอทำให้มีโอกาสที่จะเปิดเผยความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกัน และกัน มองเห็นปัญหาพร้อมกัน ก็จะทำให้บรรยากาศขององค์กรเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจของภาคเอกชน นอกจากจะมีหน้าที่บริหารงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จสร้างผลกำไรให้กับองค์กรแล้วยังต้องมีหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ติดต่อกับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้การบริหารงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารจึงนับว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะทำให้ การดำเนินกิจการขององค์กรนั้นก้าวหน้าได้ดี สร้างผลกำไรให้กับองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่ ประสบความสำเร็จในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบในการติดต่อสื่อสารที่เป็นรูปแบบ เฉพาะสอดคล้องกับลักษณะของงานและบุคลากรในองค์กรด้วย

การดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาคธุรกิจ เอกชนจำเป็นจะต้องใช้การติดต่อสื่อสารอัน เป็นรากฐานสำคัญของการปฏิบัติงาน เพราะถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การศึกษา วิเคราะห์งาน การจัดหน่วยงาน การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงาน การ ควบคุมติดตามประเมินผล จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยเพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้โดย โดดเดี่ยว หรือเพียงลำพังคนเดียว แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่อยู่ได้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับ การให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งจะต้องมีความคล่องตัวในการให้บริการแก่ประชาชน ดังมีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารในระดับผู้จัดการและหน่วยงานระดับปฏิบัติการ จึงเป็นสิ่ง จำเป็นเพื่อให้การประสานงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร การ ที่ผู้บริหารจะมีรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของ พนักงาน ดังนั้นรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในรูปแบบใดจึงจะเหมาะสมกับการบริหาร งานในองค์กรทำให้การบริหารจัดการในองค์กรประสบผลสำเร็จ หากผู้บริหารใช้รูปแบบการติดต่อ สื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับงานทางปฏิบัติ อาจจะทำให้ผลงานที่ออกมาไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอันเป็นผลมาจากการที่ผู้บริหารใช้รูปแบบการติดต่อ สื่อสารที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารกับพนักงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว ทำให้เกิด ผลเสีย คือ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชาขาดความเชื่อถือหัวหน้างานซึ่ง เป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจกัน (เสนาะ ตีเยาว์. 2539 : 35)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน และเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน และต่างระดับกัน ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันไป Elileen M.Russo (1995) ได้แบ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารออกเป็น 4 รูปแบบ คือ แบบสั่งการ (Direct) แบบใช้อารมณ์ (Spirited) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) และแบบมีระเบียบ (Systematic)

ผู้จัดการในสายงานโทรศัพท์สาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบใน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การตรวจงาน การควบคุมงาน กับพนักงานระดับปฏิบัติการหลายรูปแบบ ในทางปฏิบัติผู้บริหารบางคนใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับสภาพงานจริงกับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่งาน เช่นบนถนนหน้างานที่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะตั้งอยู่ หรือในชอชมุมชนที่มีประชาชนอยู่จำนวนมากแต่สื่อสารสั่งงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการแบบเข้มงวดหรือจริงจังเกินความเป็นจริงไม่เหมาะสมกับงานและเวลาที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานในสถานที่จริง และอาจมีบางครั้งที่มีการใช้อารมณ์ซึ่งไม่ควรเกิดขึ้นในสถานภาพแบบนั้น

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานระดับปฏิบัติการจึงสนใจศึกษาหารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ ในบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่ามีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบใดและพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นและความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการอย่างไรเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการบริหารงานของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบแนวคิดของ Eileen M.Russo (1995) เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 4 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบสั่งการ (Direct)
2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
3. แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate)
4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ 4 ด้าน คือ แบบสั่งการ แบบใช้อารมณ์ แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และแบบมีระเบียบ โดยศึกษาจากผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 คน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 384 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan คือ ผู้จัดการใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน โดยระดับปฏิบัติการ จำนวน 191 คน

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 4 แบบ คือ

1. แบบสั่งการ (Direct)
2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
3. แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีรูปแบบการสื่อสาร ทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจาก บนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือกับองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงาน

2. การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน ซึ่งอาจเป็นตัวอักษรหรือตัวเลขแสดงจำนวนก็ได้ หนังสือเวียนและบันทึกโต้ตอบ ป้าย ประกาศ บันทึกข้อความ รายงานประจำปี แผนข่าวสาร แผ่นปลิว สิ่งตีพิมพ์ จดหมายข่าว และวารสาร คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารทางวาจา หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการพูด เช่น การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์โดยวาจา การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก Exit Interview) การอบรม การสัมมนา การพบปะตัวต่อตัว การสนทนา เสนอแนะ การพูดโทรศัพท์ การฝากบอกต่อและข่าวลือ เป็นต้น

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งภาษาพูด ภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง ลักษณะการพูด การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน มี 4 รูปแบบ คือ

4.1 แบบสั่งการ (Direct) หมายถึง เป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการ โดยภาษาที่ใช้ เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมือหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ

4.2 แบบใช้อารมณ์ (Spirited) หมายถึง เป็นผู้ที่มีอารมณ์ พูดเสียงสูง ต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมืออย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง

4.3 แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รับฟังผู้อื่น พูดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอดเคลื่อนไหวช้า สัมผัสมืออย่างนุ่มนวล มีรูปครบครวณในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 แบบมีระเบียบ (Systematic) หมายถึง เป็นผู้มีระเบียบ มีน้ำเสียงราบเรียบ พูดสั้นๆ สื่อสารแบบเรียบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น มีความเป็นส่วนตัวสูง เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ

5. พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง ภาษาพูด ลักษณะวิธีการพูด วิธีในการสื่อ ภาษากาย การเว้นจังหวะการพูด การมีพื้นที่ส่วนตัวที่ส่งผลให้เห็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ซึ่งสามารถแบ่งพฤติกรรมได้ 4 ด้าน คือ

5.1 ภาษาพูด (Verbal) หมายถึง สิ่งที่พูดเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการตัดสินใจ แน่วแน่ การพูดตรงไปตรงมา การเอ่ยปากทักทายเสมอ การแสดงความคิดเห็นทันที การพูดจูงใจ การพูดกว้างๆ เป็นผู้ฟังที่ดี การเก็บเงียบ การพูดให้กำลังใจ การพูดมุ่งรายละเอียด การพูดขัดถ้อยขัดคำ การพูดที่หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์

5.2 ลักษณะการพูด (Paraverbal) หมายถึง วิธีการพูดของผู้บริหารที่ พูดเร็ว การพูดเล่นระดับเสียง พูดช้าไม่เล่นระดับเสียงในการพูด พูดซ้ำ พูดเสียงดัง การพูดแบบมีชีวิตชีวา พูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล พูดอย่างกระชับ การพูดอย่างเป็นทางการ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ พูดด้วยระดับเสียงเนิบๆ

5.3 ภาษากาย (Body Language) หมายถึง ภาษากายที่ใช้ในการสื่อสารของผู้บริหาร การสบตาโดยตรง มีปฏิริยารวดเร็ว การจับมืออย่างสุภาพ การจับมือทักทายอย่างหนักแน่น การเคลื่อนไหวร่างกายมาก การชอบโอบกอดสัมผัส การสงวนท่าทีเคลื่อนไหว การมีท่าทางกล้าหาญ การจับมืออย่างกระตือรือร้น การเคลื่อนไหวร่างกายช้า หลีกเลี่ยงการสัมผัส

5.4 พื้นที่ส่วนบุคคล (Personal Space) หมายถึง การเว้นระยะพื้นที่ในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร การรักษาระยะห่างในการพูดคุย การแบ่งพื้นที่ในการทำงาน การวางรูปครอบครัวในที่ทำงาน การมีพื้นที่ส่วนตัวมาก การวางปฏิทินแผนงานไว้ การชอบนั่งติดๆ กันในการประชุม โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง การติดต่อสื่อสารในระยะที่ใกล้ชิด การชอบพกพาของรักไปไหนมาไหน โต๊ะทำงานดูสะอาดเรียบร้อย

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารกันของบุคคลากรในองค์กร เป็นความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นใน องค์กร ถ้าการติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

7. ความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นที่พนักงานแต่ละคนได้รับจากการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการสายงาน ผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน ผู้สั่งงาน วางแผน ในการปฏิบัติงานในสายงานโทรศัพท์สาธารณะ หัวหน้าสายงาน

9. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ในสายงานโทรศัพท์สาธารณะ

9.1 ติดตั้ง ซ่อมบำรุง หมายถึง เคลื่อนย้าย เก็บกล่องเงิน

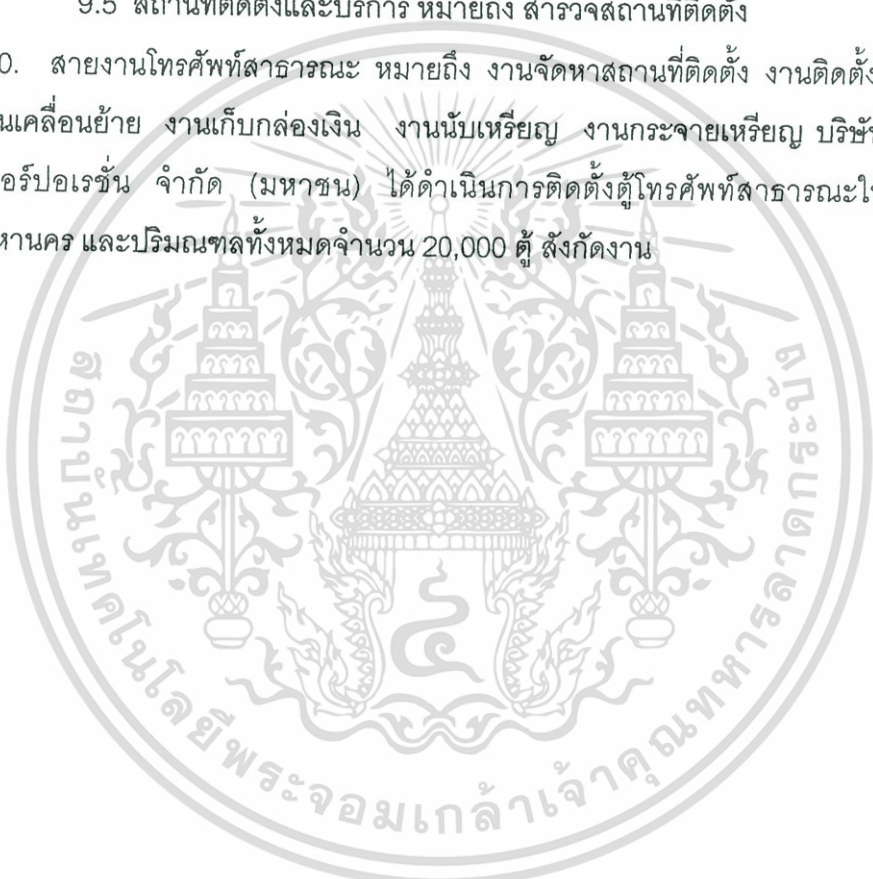
9.2 วิศวกรรม หมายถึง งานสร้างแปลนเคเบิลและขออนุญาตติดตั้ง

9.3 ตรวจสอบและพัฒนา หมายถึง งานตรวจสอบของการโครงการ

9.4 การเงิน หมายถึง ศูนย์นับเหรียญและการกระจายเหรียญ

9.5 สถานที่ติดตั้งและบริการ หมายถึง สำรองสถานที่ติดตั้ง

10. สายงานโทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง งานจัดหาสถานที่ติดตั้ง งานติดตั้ง งานซ่อม บำรุง งานเคลื่อนย้าย งานเก็บกล่องเงิน งานนับเหรียญ งานกระจายเหรียญ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลทั้งหมดจำนวน 20,000 ตู้ สังกัดงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ได้ค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้จะได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

2.1 บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 การติดต่อสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

2.2.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

2.2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

2.2.5 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

2.2.6 ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

2.2.7 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

2.2.7.1 แบบสั่งการ (Direct)

2.2.7.2 แบบใช้อารมณ์ (Spirited)

2.2.7.3 แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate)

2.2.7.4 แบบมีระเบียบ (Systematic)

2.3 การสื่อสารใน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งของภาคเอกชน เป็นธุรกิจด้านบริการ ได้เริ่มดำเนินกิจการมาตั้งแต่ ตุลาคม 2533 ทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท ในงานกลุ่มเครือข่ายโทรคมนาคม ตั้งอยู่ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร เป็นธุรกิจด้านโทรคมนาคม ดำเนินโครงการลงทุนขยายโทรศัพท์ 2,600,000 เลขหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อ มุ่งหวังพัฒนากิจการด้านโทรคมนาคมของประเทศให้เจริญก้าวหน้าและกว้างไกล

กลุ่มงานของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ งานด้าน โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ติดตามตัว (P.C.T.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์การเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพนักงานจำนวน 3,965 คน โดยแยกออกเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน 565 คน โทรศัพท์สาธารณะ 400 คน งานบริการ งานบัญชี งาน P.C.T. และงานด้านต่างๆ 3,000 คนมีรายได้จากโทรศัพท์พื้นฐาน 22,000 ล้านบาท ต่อปี มีรายได้จากโทรศัพท์สาธารณะ 1,800 ล้านบาท ต่อปี สภาพสังคมปัจจุบันมีการขยายตัวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้คนในสังคมต่างได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนไหวดังกล่าวอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตทวีมากขึ้นทุกขณะ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน หรือการสื่อสารที่แผ่ขยายไปยังกลุ่มประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) หรืออาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นรากฐานของกิจกรรมทั้งหมดของมนุษย์ ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ องค์กรใช้กิจกรรมการสื่อสารหลาย รูปแบบตามลักษณะงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กิจกรรมที่สำคัญคือ การออกคำสั่ง การสร้างความสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากขนาดขององค์กรใหญ่ขึ้นต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างมาก เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ถึงพนักงานรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์จึงเห็นได้ว่างานต่างๆ เหล่านี้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการสื่อสารเป็นอย่างดี จึงจะให้งานองค์กรดำเนินไปด้วยดี กิจกรรมทางการสื่อสารขององค์กรที่สำคัญมี 2 ประเภทคือ กิจกรรมทางการสื่อสารด้วยวาจา กิจกรรมการสื่อสารด้วยการเขียน

การติดต่อสื่อสารเพื่อใช้ประสานงานระหว่างบุคคล มีผลกระทบต่อหน่วยงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2536 : 428) และความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของการติดต่อสื่อสารของบุคคลในการทำให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรและเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้บริหารในองค์กรนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี การดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กรและองค์ประกอบของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ

เนื่องจากในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรจำนวนมากที่จะต้องประสานงานกัน และมีอีกหลายงานที่จะต้องประสานติดต่อกับประชาชน ให้บริการกับประชาชน เพราะฉะนั้นการติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) มาก ผู้บริหารของบริษัท เทเลคอมเอเชีย ได้ให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร และได้จัดให้มีการฝึกอบรม "การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ" ต่อพนักงานทุกระดับเพื่อพนักงานจะได้มีการติดต่อสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปบริการประชาชน ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างดีเพื่อได้สร้างภาพในทางที่ดีกับบริษัทในแง่ของการบริการที่ดีเลิศซึ่งการบริการที่เป็นเลิศนั้น เป็นนโยบายประการหนึ่งของบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 การติดต่อสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเพื่อการบริหาร หมายถึง การสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์กรทั้งที่เป็น ไปโดยตำแหน่งหน้าที่ และที่เป็นการส่วนตัวเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเพื่อความเข้าใจ ร่วมกันในอันที่จะประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์กรนั้นๆ

บางท่านเรียกการสื่อสารเพื่อการบริหารว่า "การสื่อสารในองค์กร" ซึ่งจะมีจุดมุ่งหมายก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานเพื่อให้การปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ดังนั้นการ สื่อสารเพื่อการบริหารจึงมีความสำคัญยิ่งต่อทุกองค์กร

มีผู้ให้ความหมายคำว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) ไว้มากมายหลายทัศนะ ดังนี้ สังคม ภูมิพันธุ์ (2530 : 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นวิธีการถ่ายทอด ความรู้ ความคิด และความรู้สึกจากคนหรือกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งไปยังบุคคลหรือกลุ่มชนอีกกลุ่มหนึ่ง ได้ การสื่อสารจะสมบูรณ์นั้นจะต้องมีความเข้าใจที่ตรงกัน และมีการยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสาร ส่งออกไปเพื่อยึดเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

ประมะ สตะเวทิน (2533 : 30) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการของการ ถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่าย หนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2535 : 80) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และนำมาซึ่งการปฏิบัติของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องนั่นเอง

ชาญชัย อาจินสมจาร (2536 : 101) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยน นั้นก็คือการให้และการรับสารแต่การแลกเปลี่ยนทางกายภาพ (Physical Exchang) เป็นเพียง

ส่วนหนึ่งของกระบวนการเท่านั้น ความเข้าใจก็เป็นส่วนหนึ่งเช่นเดียวกัน ถ้าเราไม่ทำให้ คน เข้าใจในใจในตัวเรา หรือเราไม่เข้าใจคนอื่น กระบวนการติดต่อสื่อสารก็ไม่เกิดขึ้น

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 331) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้ส่งจะมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารนั้นคือ การส่งข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดของตนไปยังผู้รับ ข่าวสาร โดยปรารถนาที่จะให้ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกนึกคิด หรือเกิดการรับรู้และเข้าใจ หรือที่ เรียกว่า สัมผัสญาณ (Perception) ตรงกับความรู้สึกนึกคิดที่ผู้ส่งส่งไป

แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วนิดา นามบุตร (2543 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเข้าใจหรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

Schram (1974 : 13) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจในเครื่องหมายที่แสดงข่าวสารร่วมกัน นั่นคือในระหว่างที่สื่อสาร ผู้สื่อสารต้องมีบางสิ่งบางอย่างเหมือนกัน

จิโรจน์ สารรัตน์ (2542 : 28) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร ความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญคือการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีหลายลักษณะทั้งจากผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานระดับล่าง และจากพนักงานระดับล่างถึงผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งการสื่อสารในระดับเดียวกัน การสื่อสารในองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จควรมีลักษณะการสื่อสารที่ดี เพราะจะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีระบบในการติดต่อสื่อสาร (Information Systems) เพื่อให้การสั่งการ การประสานงานในระบบย่อยและส่วนรวม สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบระเบียบอย่างชัดเจน

แนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหารนี้ ได้มีนักวิชาการแสดงความเห็นไว้ 3 แนวทางด้วยกัน คือ

1. เป็นวิธีการบริหาร เสนอไว้ ดังนี้

วีระ ประเสริฐศิลป์(2531 : 39) เสนอว่า การสื่อสารเพื่อการบริหาร “เป็นวิธีไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

2. เป็นศูนย์กลางขององค์กร เสนอไว้ ดังนี้

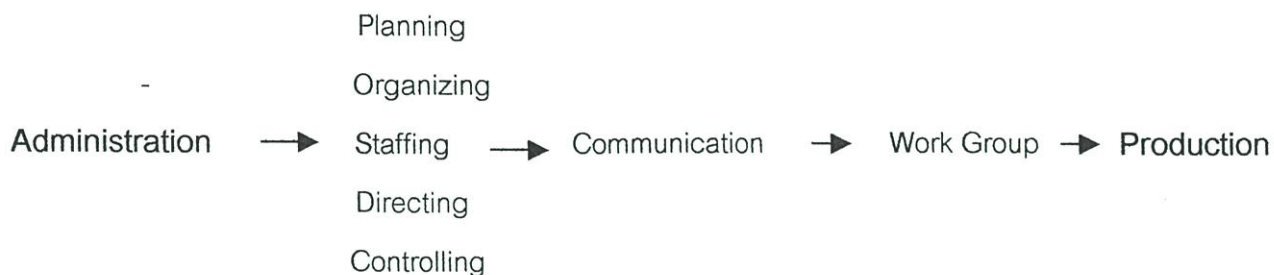
กริช สืบสนธิ (2535 :28) เสนอว่า ในทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารเป็นศูนย์กลางหรือรากฐานของทุกองค์ประกอบในกระบวนการจัดการ

3. เป็นการมีอิทธิพลต่อสมาชิกองค์กร เสนอไว้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2542 :45)ให้ความหมายว่า เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร มีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลศรี อุกปรานัย , วิชชุดา หุ่นวิไล และ วันดี ทองใหญ่ ณ อยุธยา (2529 : 5) ได้กล่าวไว้ว่า จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการสื่อความหมายพอสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความเข้าใจอันดีระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี และเกิดพลังความสามารถของกลุ่มปฏิบัติงาน ด้วยเหตุที่ว่า ผู้บริหารจะต้องทำงานให้สำเร็จ โดยผลักดันให้ผู้อื่นร่วมมือกันทำ เพื่อให้เกิดผลของงาน โดยกระบวนการต่างๆ ทางบริหารจะดำเนินได้ โดยผ่านการติดต่อไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นทางผ่าน

ดวงพร คำนูนวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536 : 18) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เราจะไม่มีทางเข้าใจกันได้เลยถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร
2. ทำให้เกิดการกระทำขึ้นมา เป็นการสื่อสารแบบออกคำสั่งชักชวน ซึ่งอาจเริ่มการติดต่อสื่อสารโดยใช้การภาษาเขียน ภาษาพูด หรือกิริยาท่าทาง
3. เป็นการให้ข่าวสารไม่ว่าจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับอะไร การทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ก็โดยการติดต่อสื่อสาร
4. ทำให้รู้ถึงการกระทำโต้ตอบของผู้อื่นหลังจากที่ได้ทำการติดต่อสื่อสารไปแล้ว
5. เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม
6. เพื่อให้เกิดความบันเทิง

บุญศรี ปรารณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล (2534 : 30-34) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. วัตถุประสงค์ในการส่งสาร
 - 1.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ เป็นการสื่อสารเพื่อบอกกล่าวเรื่องราว ข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจ
 - 1.2 เพื่อเป็นการสอนหรือให้การศึกษา หมายถึง ผู้สื่อสารต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้ ความคิด
 - 1.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือความบันเทิง หมายถึง ผู้สื่อสารต้องการให้สารที่ตนส่งออกไปสร้างความสุข สนุกเพลิดเพลิน พอใจแก่ผู้รับ
 - 1.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ หมายถึง ผู้สื่อสารต้องการเสนอแนวคิด หรือแนวปฏิบัติออกไปให้ผู้รับเห็นด้วย คล้อยตามและยอมรับ

2. วัตถุประสงค์ในการรับสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์หรือสงวนงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 เพื่อความเข้าใจ เป็นการสื่อสารเพื่อให้ตนเองมีโอกาสได้ทราบและเข้าใจต่อเรื่องราวและเหตุการณ์ หรือข้อมูลเท่านั้น เช่น การอ่าน ฟัง หรือชมข่าวสารต่างๆ

2.2 เพื่อการเรียนรู้ เป็นการรับสารเพื่อแสวงหาความรู้ พัฒนาความสามารถให้กับตนเอง เช่น การเข้าเรียน อ่านตำรา ฟังการบรรยาย

2.3 เพื่อความพอใจ เป็นการรับสารเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เช่น การฟังเพลง ชมภาพยนตร์ หรือการละเล่นต่าง ๆ

2.4 เพื่อการกระทำหรือตัดสินใจ เป็นการรับสารเพื่อต้องการข้อมูล แง่คิด ทักษะ คำแนะนำที่ดีที่จะช่วยให้การตัดสินใจได้ถูกต้อง เช่น การฟังโฆษณาสินค้าเพื่อการเลือกซื้อ การฟังอภิปรายหาเสียงเลือกตั้ง

เอกชัย กิษฐพันธ์ (2538 : 91) กล่าวว่า โดยปกติทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อชักชวนหรือชักจูงให้ผู้รับข่าวสารเกิดความคิดคล้ายตาม หรือกระทำตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ
3. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
4. เพื่อการสอน
5. เพื่อความสนุกสนานหรือสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง

วนิดา นามบุตร (2543 : 10-11) สรุปวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

1. เพื่อให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เราจะไม่มีทางเข้าใจกันได้เลย ถ้าการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นจะทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ตามมา เพราะแต่ละคนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกันไป เพียงแต่เรายอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเราอีกด้วย

3. เพื่อสร้างความพอใจหรือความบันเทิง ผู้ติดต่อสื่อสารต้องการให้สารที่ตนส่งออกไปสร้างความสุข สนุกเพลิดเพลิน และความพอใจแก่ผู้รับ

4. เพื่อให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เราจะต้องรับผิดชอบข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้เสนอไป เพราะหลาย ๆ ข้อมูลอาจจะต้องไปกระทบหน่วยงานอื่น การติดต่อสื่อสารที่ดีจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาที่ดี ไม่ให้ข้อมูลที่ออกไปนั้นมีผลกระทบต่อหน่วยงาน ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่หน่วยงานตนเอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการใช้สื่อในการให้ข้อมูล จะต้องนำเชื่อถือตามมาด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีพลังสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์กร และเป็นเครื่องผลักดันให้คนในองค์กรปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก คือ การติดต่อสื่อสารที่ดีมีระเบียบ หรือมีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย และบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน (เสนาะ ติเยาว์. 2539 : 36)

สภาพสังคมปัจจุบันมีการขยายตัวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้คนในสังคมต่างได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนไหวดังกล่าวอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตเพิ่มทวีมากขึ้นทุกขณะ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน หรือ การสื่อสารที่แผ่ขยายไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) หรืออาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นรากฐานของกิจกรรมทั้งหมดของมนุษย์ ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ องค์กรใช้กิจกรรมการสื่อสารในหลายรูปแบบตามลักษณะงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กิจกรรมที่สำคัญคือ การออกคำสั่ง การสร้างความสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากขนาดองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างมาก เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ถึงพนักงานโดยรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์จึงเห็นได้ว่างานต่างๆ เหล่านี้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารซึ่งจะต้องมีความเข้าใจ ความรู้ ในเรื่องการสื่อสารเป็นอย่างดี จึงจะช่วยให้องค์กรดำเนินไปด้วยดี กิจกรรมการสื่อสารที่สำคัญมี 2 ประเภท คือ กิจกรรมการสื่อสารด้วยวาจา กิจกรรมการสื่อสารด้วยการเขียน

การติดต่อสื่อสารเพื่อใช้ประสานงานระหว่างบุคคล มีผลกระทบต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร และความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของการติดต่อสื่อสารของบุคคลในการทำให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิกการ. 2536 : 428)

เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องจัดให้ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่จะต้องหันให้เห็นถึงความสามารถของผู้บริหารในองค์กรนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี การดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กรและองค์ประกอบขององค์กรในองค์กรเป็นสำคัญ การติดต่อสื่อสารจึงเปรียบเสมือนโลหิตที่ไปเลี้ยงร่างกาย หากการไหลของโลหิตหยุดลงก็ทำให้มนุษย์ไม่อาจดำรงชีวิตอยู่ได้ ถ้าหากขาดการติดต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสารแล้วองค์กรก็ไม่อาจดำรงอยู่ได้เช่นเดียวกัน การติดต่อสื่อสารจึงเป็น ปัจจัยที่สำคัญในชีวิตประจำวันของคนเราทั้งในระดับครอบครัว องค์กรหรือในสังคมทั่วไป (กิตติมา ปรีดีดิถก. 2539 : 76)

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็น "สัตว์สังคม" ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารจะก่อให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในกาลปัจจุบันนั้นๆ ก็คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์แต่ละยุคแต่ละสมัย แต่ละสถานที่และแต่ละสถานการณ์ ซึ่ง ประมะ สตะเวทิน (2533 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรวมกันเป็นสังคมดำรงความเป็นสังคม ไม่ว่าจะเป็กลุ่มทางจิตวิทยาหรือกลุ่มทางสังคมก็ตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้เกิดการสร้างกฎเกณฑ์ของสังคมและเพื่อให้เกิดการปรับเจตคติ ปรับพฤติกรรมสมาชิกกลุ่มหรือสมาชิกของสังคมนั้น อันจะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันในครอบครัวในสังคมได้อย่างสงบสุข

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน มนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิด การใช้ชีวิตแต่ละวันตั้งแต่เช้า ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสาร มีการติดต่อกับมนุษย์ สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งสิ่งกลับ ผีเทวดา ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ในฐานะเป็นผู้สื่อก็เป็นผู้รับในทุกสถานภาพและทุกสถานการณ์ ทั้งในครอบครัว ในที่ทำงานและในสังคม

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประกอบอุตสาหกรรมและการดำเนินธุรกิจ เช่น การใช้หลักการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ คือ ใช้เทคนิคและวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากร พนักงาน ลูกค้า กลุ่มต่าง ๆ ใช้หลักการเผยแพร่ การโฆษณาสินค้า ชักจูง สร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคใช้บริการ และอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ความสำคัญต่อการปกครอง ในการปกครองไม่ว่าจะเป็นระบบใด ทุกระบบทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล หน่วยงาน องค์กร ครอบครัว ผู้บริหารหรือผู้ปกครองต้องเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชน ให้สมาชิกในหน่วยงาน ในองค์กร ในครอบครัวให้เกิดการรับรู้เข้าใจตรงกัน

5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและนโยบายระหว่างประเทศ ประเทศต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสาร เพื่อเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศของตน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับประเทศอื่นและการได้รับการสนับสนุนจากต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรในความคิดของ (เสนาะ ตีเยาว์, 2530 : 5-7) พิจารณาได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังคนอื่นพูดเราจะได้รับความรู้ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่างๆ จากคนนั้นการที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการติดต่อสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายใดๆ เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่ง และหากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่ง ความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

3.1 รูปแบบของการสื่อสาร

3.1.1 การสื่อสารด้วยการใช้คำพูด ได้แก่ การพูดหรือการเขียน

3.1.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้ากิริยาท่าทางการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้เป็นข้อมูลที่ให้ผู้ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์กร

3.1.3 สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้น ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว การสื่อสารในกลุ่มย่อย สภาพการสื่อสารอีกแบบหนึ่งก็คือ การสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์กร และสมาชิกในองค์กรกับบุคคลนอกองค์กร เช่น การประชุมคนในฝ่ายหรือองค์กร การติดต่อลูกค้า เป็นต้น

สมัยศ นาวิการ (2536 : 428-429) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผล 2 อย่างคือ ประการแรก การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผนการจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม มีระเบียบ มีการวางแผนงานที่มีแผนการรอบคอบประการที่สอง การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริหารค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 275) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในการช่วยสนับสนุนต่อความพยายามในการถ่ายทอดความคิดของบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์กรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มจะไม่มีทางเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร เพราะว่าการปฏิบัติงานร่วมกันและการแลกเปลี่ยนไม่สามารถเกิดผลขึ้นได้นอกจากนี้ องค์ประกอบขององค์กรติดต่อสื่อสารในการดำเนินงานที่สำคัญคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องมาประสานงานร่วมกันในองค์กร สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ก็คือจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ดังนั้นแนวคิดของ (สมัยศ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่าย การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นาวิการ. 2537 :109) ที่ว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็น สิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพความเข้าใจกันดูจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้นื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร”

เมื่อการสื่อสารมีความสำคัญที่ได้กล่าวมาแล้ว ความบกพร่องของการติดต่อสื่อสาร สามารถเป็นเหตุและเป็นผลของความล้มเหลวในการปฏิบัติการในการดำเนินงาน เช่นความ ไม่เชื่อถือยอมนำไปสู่การสื่อสารที่ล้มเหลวจึงจะกลับไปเพิ่มความไม่เชื่อถือให้มากยิ่งขึ้นอีกแล้วนำไปสู่การขาดการประสานงานในที่สุด

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ผู้ส่งข่าวสารได้รับรู้เรื่องราวต่างๆ ร่วมกันและมีความเข้าใจ ตรงต่อกันตามความต้องการนั้น จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งควรมีลักษณะดังนี้ (จาระไน แกลโกศล. 2539 : 25)

1. ข่าวสารหรือข้อความต้องชัดเจนแน่นอน ถ้อยคำที่ถูกต้องรัดกุม โดยยึดหลักการใช้ ถ้อยคำดังนี้.

- 1.1 ใช้ถ้อยคำให้ตรงกับความหมาย
- 1.2 ใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับระดับบุคคล
- 1.3 ใช้ถ้อยคำที่สั้น มีความหมายและเข้าใจง่าย
- 1.4 ใช้ถ้อยคำเฉพาะที่จำเป็น ทั้งการพูดและการเขียน
- 1.5 ใช้ถ้อยคำที่เชื่อมโยงกันให้เหมาะสม
- 1.6 ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย
- 1.7 ไม่ควรใช้คำในภาษาต่างประเทศโดยไม่จำเป็น

2. กระตุ้นให้เกิดความสนใจและมีส่วนร่วม

2.2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

วิมลศรี อุกปรานัย, วิชชุตา หุ่นวิไล และ วันดี ทองใหญ่ ณ อยุธยา (2539 : 5) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อความหมายมีสาระสำคัญที่จะต้องพิจารณาดังนี้ คือ

1. ต้องมีผู้พูด หรือผู้ส่งสาร (Communicator)
2. พูดออกไปหรือส่งสารออกไปด้วยวิธีอะไร (Channel)
3. ตัวข่าวสารออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำสั่ง คำแนะนำ รายงาน คำนิเทศ ข่าวลือ ฯลฯ

(Message)

4. ไปถึงผู้รับสาร (Communicatee)

5. เพื่อให้สารนั้นมีอิทธิพลต่อผู้รับ ซึ่งจะเห็นได้จากปฏิกิริยาตอบสนองของเขา เช่น มี

การตอบรับ (Response) มีปฏิกิริยาออกมาในรูปแบบต่างๆ (Action) ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. และอาจมีการเก็บรักษา (Memory System) เพราะบางทีจะต้องกลับมาใช้เอกสารนั้นอีก
 วรรณารถ แสงมณี (2538 : 17) ได้ให้ความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบ 5
 ประการ คือ

1. ผู้ทำการติดต่อสื่อสาร (Communicator) ได้แก่ ผู้พูด ผู้ส่ง หรือผู้ที่ออกคำสั่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของการส่งข่าวสาร
 2. วิธีการติดต่อสื่อสาร (Transmit) เช่น การพูด การส่ง หรือการออกคำสั่ง
 3. ข่าวสาร (Message) เช่น คำสั่ง รายงาน หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีไปถึงผู้รับการติดต่อสื่อสาร
 4. ผู้รับการติดต่อสื่อสาร (Communicatee) ได้แก่ ผู้ฟัง ผู้ตอบ ทั้งนี้เพื่อจะทราบข่าวสารหรือข้อมูลที่ส่งมาจะสามารถเข้าใจ หรือมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้รับการติดต่อสื่อสารซึ่งสังเกตได้จากการตอบรับ
 5. การตอบรับ (Response) เช่น คำตอบ หรือปฏิกิริยาที่แสดงออก
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 8) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้
1. ผู้ส่ง (Sender) เป็นผู้สื่อความ ได้แก่ คน สัตว์ หรือเครื่องมือแทนคน
 2. สาร (Message) มี 3 ประเภท คือ สารที่เป็นความคิดเห็น สารที่เป็นความรู้สึก อารมณ์ ความสนใจ ทัศนคติ และค่านิยม และสารที่มุ่งฝึกทักษะความชำนาญ
 3. สื่อหรือช่องทาง (Medium/Channel) เป็นตัวกลางหรือพาหะหรือทางเดินของสาร อาจเป็นภาษาพูด การเขียน ภาษาท่าทาง ไลต์ทักทวนอุปกรณ์ สื่อมวลชนประเภทต่างๆ
 4. ผู้รับ (Receiver) เป็นผู้รับการสื่อสาร หากรับได้ถูกต้องก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งกำหนดจุดมุ่งหมายไว้

กวี วงศ์พุ่ม (2540 : 27) เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการด้วยกัน คือ

1. ผู้สื่อความหมาย (Sender) ถือได้ว่ามีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. เรื่องราว (Content) ในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่างๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน
3. สื่อ (Media) สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน เรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่างๆ ได้อย่างมากมาย
4. ผู้รับ (Receiver) การแปลความหมาย การเข้าใจในสื่อต่างๆ การรู้ถึงวัตถุประสงค์นโยบายหรือสาระสำคัญในเรื่องราวต่างๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปได้ด้วยความถูกต้อง นับว่าเป็นสิ่งสำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สถานการณ์ (Situation) แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป ยิ่งในระบบราชการทหารด้วยกันแล้ว สื่อข้อความนับว่ามีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้เข้าศึกภูแห่งที่ตั้งฐานของเราได้

6. ผลที่ต้องการ (Effect) สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพ ทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับ สร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกัน ตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่รับข่าวสารนั้นๆ

อรุณีประภา หอมเศรษฐี (2542 : 2) กล่าวว่า การสื่อสารโดยทั่วไปจะแบ่งองค์ประกอบที่สำคัญออกเป็น 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสารหรือต้นตอ (Sender, Source) สาร (Message) ช่องทางในการส่งสาร (Channel) และผู้รับสารหรือจุดหมายปลายทาง (Receiver)

วนิดา นามบุตร (2543 : 15-16) สรุปองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้เริ่มทำการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นผู้นำความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่ต้องการถ่ายทอดมาแปลเป็นสัญลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาษา หรือกริยาท่าทาง
2. ข่าวสาร ในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่างๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน ข่าวสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีไปถึงผู้รับการติดต่อสื่อสาร
3. สื่อหรือช่องทาง หมายถึง พาหนะที่นำสารจากผู้ส่งไปยังประสาทส่วนใดส่วนหนึ่งของรับ สื่อดังกล่าว ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม
4. ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ฟัง ผู้ตอบ

การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์แบบนี้จะต้องสามารถถ่ายทอด (Transmit) ความคิดจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างถูกต้องที่สุดแต่บ่อยครั้งที่การถ่ายทอดความนึกคิดมักไม่สมบูรณ์ทั้งนี้เพราะสาเหตุที่ว่าในระหว่างกระบวนการฝ่ายที่ส่งจะต้องแปลงความนึกคิดออกมาในรูปของคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรดังกล่าวออกมาและเมื่อไปถึงฝ่ายรับผู้รับจะต้องแปลงคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรดังกล่าวออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิดอีกครั้งหนึ่ง ความไม่สมบูรณ์มักเกิดขึ้นได้เสมอ ในระหว่างทางของช่องทางการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุของการใช้ภาษาอีกด้วย (นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. 2539 : 38)

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารในการดำเนินงานที่สำคัญคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะระหว่างผู้บริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องมาประสานงานร่วมกันในองค์กร สิ่งที่สำคัญไม่ได้ก็คือจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ที่ว่า "การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพความเข้าใจกันดูจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร” (สมยศ นาวิการ. 2537:109)

การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบพื้นฐาน คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2538:36)

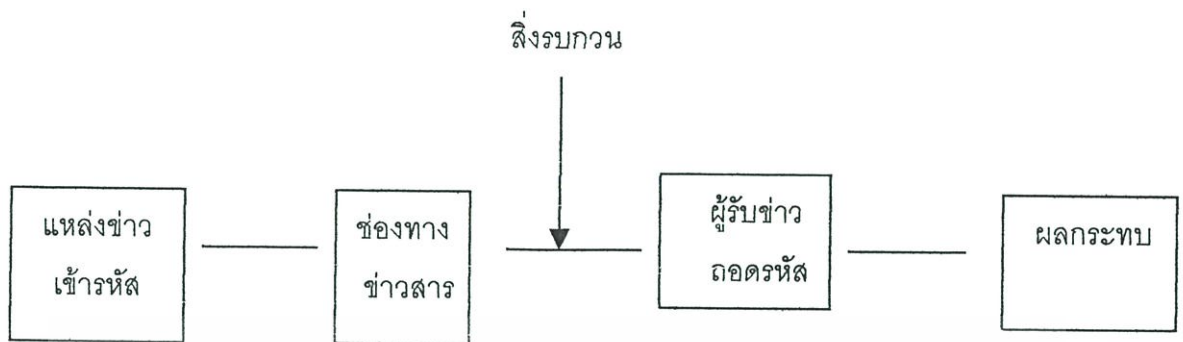
1. ผู้ส่งข่าวสาร หมายถึง ผู้ส่งข้อมูล หรือถ่ายทอดข้อมูลให้บุคคลอื่นทราบ เป็นผู้ตัดสินใจใช้เครื่องมือ หรือ สัญลักษณ์เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลที่ต้องการ
2. ข่าวสาร ข้อมูลที่ต้องการส่งเรียกว่า ความคิด ความคิดเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของข่าวสาร การส่งความคิดไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนหนึ่งของผู้ส่งข่าวสาร เป็น 2 รูปแบบ คือ ข่าวสารที่ใช้ถ้อยคำภาษา (Verbal communication) และข่าวสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำภาษา (Nonverbal communication)
3. การใส่รหัส ผู้ส่งจะเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ ถ้าผู้ส่งสามารถใส่สื่อได้ถูกต้อง จะเป็นการง่าย สะดวกแก่ผู้ฟัง
4. ช่องทางข่าวสาร เป็นช่องทางข่าวสารที่จะเดินจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งและผู้รับ
5. ผู้รับข่าวสาร หมายถึง บุคคลที่รับข่าวสารจาก(ส่งข่าวสาร โดยผ่านการฟัง การเห็น และความรู้สึก ผู้รับข่าวสารที่ดี ต้องมีการรับรู้ในข่าวสารถูกต้อง
6. การถอดรหัส เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ
7. สิ่งรบกวน สิ่งรบกวนทำให้ข่าวสารเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้มีการเข้าใจผิด และตีความหมายผิด
8. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นปฏิกิริยาของผู้รับข่าวสารต่อข่าวสารนั้นๆ เป็นผลย้อนของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

2.2.5 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารได้มีผู้ให้ทัศนะหรือแนวคิดไว้หลายลักษณะดังนี้

เสนาะ ตีเขาวี (2537 : 44-45) ได้กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยส่วนต่างๆ คือ สภาพของการติดต่อสื่อสาร (Context) แหล่งข่าว (Source) ผู้รับข่าว (Receiver) ข่าวสาร (Message) ช่องทาง (Channel) สิ่งรบกวน (Noise) กระบวนการส่งข่าวหรือการเข้ารหัส (Encoding) กระบวนการรับข่าวหรือถอดรหัส (Decoding) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และผลกระทบจากการสื่อสาร (Effect) ส่วนประกอบต่างๆ ดังกล่าวนั้นนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานสำหรับการสื่อสารทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มย่อย การพูดในที่ชุมนุมชน การสื่อสารมวลชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 กระบวนการสื่อสารตามแนวความคิดเสนาะ ดีเออร์

จากภาพที่ 2.2 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แหล่งข่าว (Source) หมายถึง สิ่งที่ถูกกำเนิดข่าวขึ้นซึ่งอาจเป็นบุคคลคนเดียว หรือบุคคลหลาย ๆ คนทำงานร่วมกัน หรืออาจเป็นวัตถุสิ่งของ สถาบัน หรือองค์กรก็ได้ เป็นปัจจัยขั้นแรกของกระบวนการสื่อสารซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายในรูปของข้อความที่จะเป็นข่าวสารตามที่ต้องการ
2. การเข้ารหัส (Encoding) ได้แก่ กระบวนการใส่ข่าวสารลงเป็นรหัส หรือการเปลี่ยนข่าวสารซึ่งเป็นในรูปแบบหนึ่งให้เป็นอีกรูปแบบหนึ่ง เช่น การเปลี่ยนข่าวสารเป็นสัญญาณหรือเป็นสัญลักษณ์ เพื่อจะส่งไปยังผู้รับ
3. ข่าวสาร (Message) ได้แก่ เครื่องหมายในรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ส่งและรับในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นตัวก่อให้เกิดปฏิกิริยาแก่ผู้รับสารนั้น
4. ช่องทางของการสื่อสาร (Communication Channel) ได้แก่ สื่อกลางสำหรับให้นำข่าวสารไปยังผู้รับข่าว หรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวยระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว
5. ผู้รับข่าว (Receiver) อาจเป็นคนหรือสิ่งของที่ทำหน้าที่รับรู้ข่าวสารที่ส่งมาจากผู้ส่งข่าว ผู้รับข่าวอยู่อีกด้านหนึ่งของกระบวนการสื่อสารที่ทำให้การสื่อสารสมบูรณ์
6. การถอดรหัส (Decoding) ได้แก่ กระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อแปลงข่าวสารให้อยู่ในอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้รับข่าวสารสามารถนำไปใช้ได้ หรือเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสัญญาณที่ได้รับจากการสื่อสารกลับไปเป็นข่าวสารที่ผู้รับเข้าใจได้โดยอาศัยระบบการเข้ารหัสที่กำหนดขึ้นมา การถอดรหัสจะทำให้ข่าวสารอยู่ในรูปแบบที่จะถูกนำไปใช้ได้หรือถูกเก็บรักษาไว้สำหรับที่จะหยิบขึ้นมาใช้ได้
7. สิ่งรบกวน (Noise) ได้แก่ สิ่งที่เข้ามาในกระบวนการสื่อสารทำให้ข่าวถูกรบกวนถูกบิดเบือนจนผิดไปจากข่าวสารเดิม สิ่งรบกวนเป็นตัวการที่ทำให้ข่าวของผู้ส่งแตกต่างไป ซึ่งอาจจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสภาพทางวัตถุ หรือความรู้สึกใด ๆ ที่มาทำให้ข่าวสารเปลี่ยนแปลงไป เช่น เสียงรบกวนที่ผ่านไประหว่างการออกเสียงหรือการพูดไม่ชัด สิ่งรบกวนนี้เป็นตัวกลางที่ลดประสิทธิภาพของการสื่อสารลงหรือทำให้การสื่อสารไม่อาจดำเนินไปได้ และเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ลักษณะตามประเภทของการสื่อสาร

8. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ การตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่มีต่อข่าวสารที่ยังแหล่งข่าวหรือผู้ส่งข่าว ซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นแบบสองทาง ข้อมูลย้อนกลับจะเท่ากับเป็นการแยกแยะ หรือวิเคราะห์ข่าวอย่างหนึ่ง ข้อมูลย้อนกลับนับว่ามีความสำคัญสำหรับผู้ส่งข่าว เพราะเป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพของข่าวสารที่เราส่งออกไป ทำให้รู้ว่าข่าวที่เราส่งนั้นเป็นข่าวที่เราตั้งใจส่งหรือตรงกับที่เราส่งไปจริงหรือไม่ ลักษณะข้อมูลย้อนกลับจึงแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี (Positive Feedback) และข้อมูลย้อนกลับในทางที่ไม่ดี (Negative Feedback)

9. ผลจากการสื่อสาร ตามปกติการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง แก่บุคคลคนเดียวหรือหลาย ๆ คน อาจมีผลกระทบต่อผู้ส่งข่าวสารหรือผู้รับข่าว หรือทั้งสองฝ่าย ผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสาร อาจมองเห็นได้ชัด หรือเห็นได้ไม่ชัด และอาจเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือต้องใช้เวลาโดยปกติ แล้วผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสาร หมายถึง การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้รับข่าวในแนวทางที่ผู้ส่งข่าวต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 426-427) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ เป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจ เพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ซึ่งส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวจะประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร
2. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. สัญลักษณ์ต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:185) ได้กำหนดกระบวนการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 7 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งข่าวสาร (Sender) เป็นผู้นำเสนอข่าวสารและเป็นผู้ใส่รหัส (Encoder) ซึ่งผู้ส่งข่าวสารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 มีทักษะ
- 1.2 มีทัศนคติ
- 1.3 มีความรู้
- 1.4 มีระบบวัฒนธรรมทางสังคมของผู้ส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนลิขสิทธิ์ไว้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การใส่รหัส (Encoding) คือ การเปลี่ยนใจความที่จะสื่อสารเป็นรูปของสัญลักษณ์ซึ่งการใส่รหัสจะต้องอาศัย ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และระบบวัฒนธรรมทางสังคม

3. ข่าวสาร (Message) เกิดจากแหล่งข่าวสาร โดยจะต้องนำมาใส่รหัสข่าวสารอาจจะอยู่ในลักษณะคำพูด รูปภาพ ลักษณะท่าทาง ข่าวสารของบุคคลใช้เพื่อยกย้ายและความหมาย

4. ช่องทางข่าวสาร (Channel) คือ เครื่องมือซึ่งนำข่าวสารไปยังผู้รับประกอบด้วย ช่องทางที่เป็นทางการ และช่องทางที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของงานสมาชิกในองค์กร เกิดจากบุคคลหรือสังคมติดต่อสื่อสารในลักษณะการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ ช่องทางข่าวสารอาจใช้คนหรือสื่อก็ได้

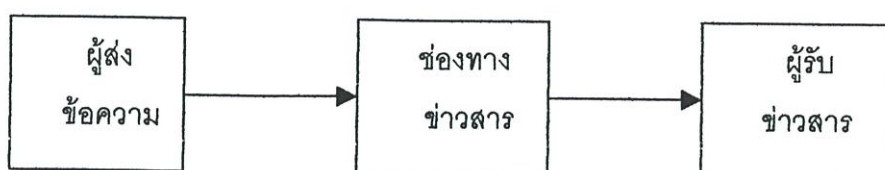
5. การถอดรหัส (Decoding) คือ การแปลสัญลักษณ์ในข่าวสารซึ่งการแปลข่าวสารจะต้องถูกจำกัดด้วยทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ระบบวัฒนธรรมสังคมของทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร

6. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งเป็นผู้รับข่าวสารโดยการแปลรหัสออกมา ซึ่งจะถูกจำกัดด้วยทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ระบบวัฒนธรรมของผู้รับ

7. การป้อนกลับข้อมูล (Feedback) เป็นการตรวจสอบถึงความสำเร็จในการยกย้ายข่าวสารของบุคคลว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ (2544:65) การสื่อสารนั้นมีลักษณะที่เป็นกระบวนการคือ มีการเคลื่อนไหวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้น ไม่มีจุดสิ้นสุดในตัวเอง เริ่มจากผู้ส่งข่าวสารมีความปรารถนาที่จะต้องการส่งข่าวสาร ส่งความคิด ไปให้ผู้รับข่าวสารทราบผู้รับข่าวสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มองค์กร ในการส่งข่าวสารนั้นผู้ส่งจะมีการเข้ารหัสเพื่อจะได้มีความคิด มีการกลั่นกรอง ไตร่ตรองก่อนที่จะมีการถ่ายทอดการสื่อสารไปให้ผู้รับข่าวสาร โดยการสื่อสารที่ส่งไปนั้นอาจมีช่องทางเดียว หรือหลายช่องทาง ซึ่งข่าวสารนั้นอาจจะเป็นข้อความ คำพูด หรืออื่นๆ ไปยังผู้รับข่าวสาร จากนั้นผู้รับข่าวสารก็จะมีการแปลรหัสข่าวสารเป็นความคิดที่สามารถเข้าใจกันได้และก็จะมีการส่งกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารในรูปของข้อมูลย้อนกลับ

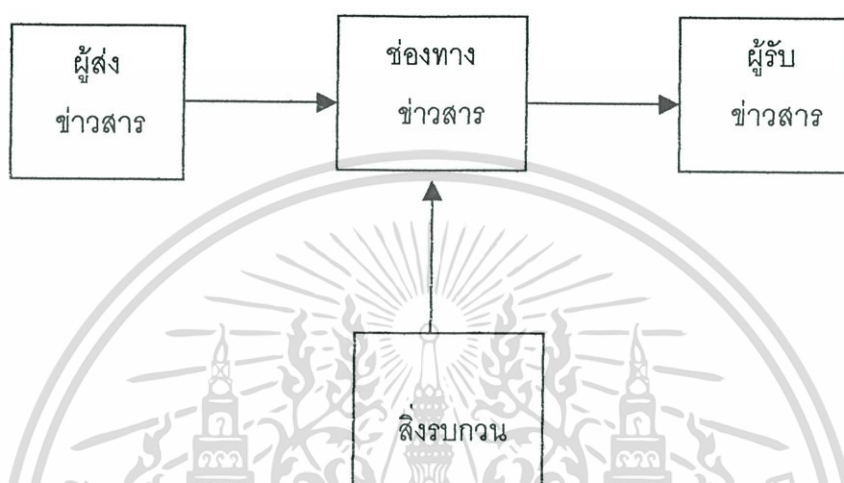
การสื่อสารในรูปแบบที่ง่ายคือการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสาร (Source) ข่าวสาร (Message) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับข่าวสารได้มีการถ่ายทอด (Transmission) ข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องตรงกัน



ภาพที่ 2.3 การสื่อสารทางเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสื่อสารนั้นในความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนั้นเมื่อผู้ส่งข่าวสาร ส่งข่าวสารให้ผู้รับข่าวสาร แล้ว จะพบว่าในระหว่างที่มีการสื่อสารนั้นจะมีเสียง (Noise) หรือสิ่งรบกวนที่แทรกเข้ามาในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารเป็นผลทำให้ การสื่อสารมีอุปสรรคหรือเกิดความไม่ราบรื่นขึ้นซึ่งในทางปฏิบัติ นั้นจะต้องลดหรือกำจัดสิ่งรบกวนนั้นเพื่อให้การสื่อสารสามารถบรรลุจุดประสงค์และบรรลุผลตาม ความต้องการของผู้ส่งข่าวสารมากที่สุด



ภาพที่ 2.4 สิ่งรบกวนการสื่อสาร

2.2.6 ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินธุรกิจในลักษณะที่ต้องการความคล่องตัวในการบริหารและจัดการ จึงมีสายการบังคับบัญชาที่สั้น โครงสร้างองค์กรเป็นแบบแบนราบ (Span Control) มีการแบ่งงาน แบ่งความรับผิดชอบ ภายในองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่าย และทุกฝ่ายต้องอาศัยการสื่อสาร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยอาศัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะกลุ่มระดับเดียวกัน ดังนั้นลักษณะการสื่อสารทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล และการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคน มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล คือการติดต่อกันของคนทำงานในองค์กร อาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ติดต่อสื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลนี้อาจทำโดยการพูดหรือการเขียน ทางด้านการพูดได้แก่การพูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อกันทางโทรศัพท์ และการพูดกันแบบเป็นทางการ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การบันทึก จดหมาย การรายงาน และหนังสือที่มีตัวบุคคลแบบต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน เป็นการติดต่อกันของคนทำงานในองค์กร โดยผู้ส่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลเดียว หรือกลุ่มคนก็ได้มุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับซึ่งมีจำนวนมาก เป็นกลุ่มบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจเป็นพนักงานทั้งหมดในองค์กร กลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานในโรงงาน กลุ่มเสมียนพนักงาน แล้วแต่จุดหมายของข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ปรากฏในลักษณะการสื่อข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มของพนักงาน อาจทำได้ 2 ทาง คือ การพูด และการเขียน ทางด้านการพูดอาจทำโดยวิธีพบปะตามแบบไม่เป็นทางการ การประชุมเป็นทางการ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการเขียนทำได้โดย วิธีการติดแผงประกาศ การติดโปสเตอร์ (เสนาะ ตีเยาว์. 2538 : 53)

นอกจากนี้วิธีการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด (การสั่งงาน การประชุม การติดต่อกันทางโทรศัพท์ การส่งข่าวทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่างๆ วารสารภายใน) โสตทัศนอุปกรณ์ (เสียงตามสาย) สามารถแบ่งประเภทตามวิธีการต่างๆ ดังนี้คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารทางวาจา และการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เป็นต้น ดังต่อไปนี้

การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร

การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน ซึ่งอาจเป็นตัวอักษรหรือตัวเลขแสดงจำนวนก็ได้ เช่น หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ (Circulation -Notes -Letters -Memo) ป้ายประกาศ บันทึกข้อความ รายงานประจำปี แผงข่าวสาร แผ่นปลิว สิ่งตีพิมพ์จดหมายข่าวและวารสาร คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่วนมากผู้บริหารต้องการข่าวสารบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่บางครั้งการขาดพิจารณาข้อความของข่าวสารที่ส่งมาให้โดยรอบคอบมีระเบียบแบบแผนก็อาจจะเกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์กรได้ โดยมากมักจะพบว่าการสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถทาง ภาษาน้อย เช่นถ้าเขาทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวสาร เขาอาจไม่แน่ใจในคำสะกด อีกประการหนึ่งการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการจะมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการทำงานของพนักงาน (เสนาะ ตีเยาว์. 2539 : 42)

การติดต่อสื่อสารทางวาจา

การติดต่อสื่อสารทางวาจา หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดย การพูด เช่น การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์โดยวาจา การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (Exit Interview) การอบรม การสัมมนา การพบปะตัวต่อตัว การสนทนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เผชิญหน้า การพูดโทรศัพท์ การฝากบอกต่อและข่าวลือ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำเสนอข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

ผู้บริหารก็มักจะพบว่า ตนนั้นอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่ง ๆ หรือใช้เฉพาะในกลุ่มคน หรือคำย่อ รหัส ที่ใช้ในองค์กรหนึ่ง การสื่อสารทางวาจามี 4 วิธี คือ

1. การสนทนา แบ่งออกเป็น การสนทนาในเรื่องทั่วไป และการสนทนาในเชิงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาที่แบ่งหน้าที่ผู้พูดแน่นอน คือ ฝ่ายหนึ่งถาม ฝ่ายหนึ่งตอบ
3. การออกคำสั่งด้วยวาจา เป็นเรื่องที่มีปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำทุกหน่วยงาน การใช้วาจาสั่งงานควรสั่งด้วยลักษณะที่เด็ดขาด แต่นุ่มนวลโดยคำนึงถึงสถานการณ์ด้วยว่าควรออกคำสั่งแบบใดกับผู้รับคำสั่ง
4. การประชุม การประชุมเป็นกิจกรรมที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ เพราะเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี

เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือทางเทคนิค ที่มีประโยชน์เป็นส่วนย่อยกลุ่มหนึ่งของเทคโนโลยีในสังคมมนุษย์ซึ่งแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันตามแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่ก็มีคุณสมบัติประการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือ การเอาชนะขีดจำกัดความสามารถตามธรรมชาติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่นการบันทึกและเผยแพร่ข่าวสาร

2.2.7 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบการติดต่อสื่อสารนั้นมีความแตกต่างกันหลายอย่าง แต่ส่วนประกอบส่วนใหญ่ที่สำคัญมักจะมีอยู่เหมือน ๆ กันในสาระสำคัญของแต่ละรูปแบบ ดังต่อไปนี้ (วิรัช อภิรัตน์กุล. 2535 : 168-170)

1. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ นับว่ามีบทบาทสำคัญในองค์กร และสำหรับการสร้างความเข้าใจหรือการแก้ไขความเข้าใจผิด
2. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดไว้แน่ชัด ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบเป็นทางการนี้มีทั้งที่เป็นแนวตั้งและแนวนอนคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 การสื่อสารจากบนสู่ล่าง (Downward Communication) ลักษณะข่าวสารของการสื่อสารแบบนี้จะเป็นพวกนโยบาย คำสั่ง คำชี้แจง ระเบียบปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเบื้องบนไปสู่เจ้าหน้าที่เบื้องล่าง การสื่อสารแบบนี้จะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยสอดส่องดูแล เอาใจใส่ด้วยว่าข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ลงไปถึงผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง และทันเวลาหรือไม่

2.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บน (Upward Communication) ลักษณะข่าวสารจะเป็นการส่งข้อเสนอแนะ รายงาน ความคิดเห็น จากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 การสื่อสารในระดับเดียวกัน (Formal Horizontal Two-way Internal Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของบุคคลในระดับเดียวกัน การสื่อสารแบบนี้สำคัญไม่น้อยกว่าสองแบบแรก เพราะทำให้ข่าวสารข้อมูลถึงกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องผ่านสายการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานดียิ่งขึ้น เพราะระดับเดียวกันและมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกัน

ดารณี พานทอง (2525 : 124-127) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่ามีอยู่ 3 ทางด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารจากข้างบนลงมาข้างล่าง (Downward Communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะเป็นการติดต่อสื่อสารจากทางผู้บังคับบัญชา ลักษณะการติดต่อวิธีนี้มักเกิดข้อบกพร่องได้ง่ายในกรณีผู้ส่งข่าวสารไม่ชัดเจนพอ หรือให้เหตุผลการสั่งการไม่เพียงพอ การติดต่อสื่อสารวิธีนี้มักอยู่ในรูปของการออกคำสั่ง มอบหมายงานให้ทำ แนะนำนโยบาย และวิธีปฏิบัติ รูปแบบของการติดต่อสื่อสารแบบนี้มีหลายวิธี เช่น

1.1 การเขียนชาร์ทหรือแผนงานว่าใครจะติดต่อกับใคร ใครจะสั่งการ ใครทำ ให้บุคลากรในองค์การทราบจุดประสงค์และนโยบายขององค์กร

1.2 การเขียนประกาศข่าวสารติดให้คนงานทั้งหลายทราบ เช่น ประกาศหยุดงาน ประกาศนัดหมายกิจการพิเศษ เป็นต้น

1.3 หนังสือรายเดือน รายปี ออกในนามของบริษัท เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวของกิจการในรอบปีที่ผ่านมา

1.4 การเขียนจดหมายถึงพนักงานในกรณีพิเศษบางกรณี อาจเป็นรูปของจดหมายเวียน จะทำให้พนักงานมีคุณค่าได้รับการยอมรับนับถือ

1.5 หนังสือคู่มือของพนักงานเพื่ออธิบายให้พนักงานรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับของกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ที่ตั้งหนังสือข่าวสารต่าง ๆ ที่พนักงานจะมาศึกษาหาความรู้ได้ การมีสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ากิจการให้ความสนใจและเอาใจใส่พนักงาน ต้องการให้พนักงานรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ

1.7 รายงานประจำปี ในรอบปีในกิจการมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง จะทำให้พนักงานภูมิใจในความเป็นปึกแผ่นของกิจการและบทบาทของตนที่มีต่อกิจการ

1.8 หลายกิจการที่ใช้วิธีนี้ โดยเฉพาะกิจการที่มีพนักงานมากมาย ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบอกข่าวสารที่จำเป็น บางกิจการจะใช้ระบบนี้เปิดเพลงให้พนักงานฟัง เพราะเป็นที่ยอมรับว่าการเปิดเพลงฟังในขณะที่ทำงานไม่ต้องใช้ความคิดมากจะก่อให้เกิดผลดีทางด้านจิตใจเป็นอย่างมาก

1.9 ใบแจ้งข้อความที่แนบมากับซองเงินเดือน อาจเป็นการแจ้งถึงวิธีการคำนวณเงินเดือน การหักภาษี เป็นต้น

1.10 สหภาพแรงงานสามารถนำข่าวสารผู้บริหารระดับสูงของกิจการไปบอกแก่พนักงานระดับต่ำที่เป็นสมาชิกให้ทราบโดยทั่วกัน และทำหน้าที่เป็นคนกลางให้แก่ทั้งสองฝ่าย

1.11 การประชุมเพื่อให้พนักงานระดับบริหารได้มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงต่างๆ ให้พนักงานในระดับรองหรือระดับปฏิบัติการได้ทราบ การประชุมเช่นนี้จะได้ผลกว่าการใช้วิธีการพูดผ่านเครื่องขยายเสียงเพราะพนักงานมีโอกาสเห็นผู้พูด จึงสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้

2. การติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นไปข้างบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากฐานเบื้องล่างไปสู่ระดับสูงของกิจการ โดยปกติจะผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้โต้ถามข้อข้องใจต่างๆ ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา และยังทำให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบว่าลูกน้องของตนได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไปได้เพียงใดแล้วมีอุปสรรคขัดข้องอย่างไรบ้าง รูปแบบของการติดต่อสื่อสารแบบนี้มีหลายวิธี เช่น

2.1 การประชุมกันเป็นกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุมในที่นี้ หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลในระดับต่ำกว่ามีโอกาสซักถามข้อข้องใจ หรืออาจเป็นการประชุมของพนักงานเพื่อเสนอรายงานต่อผู้บริหาร

2.2 การร้องเรียนของพนักงาน ถ้าพนักงานมีเรื่องราวที่จะต้องเรียน จะต้องทำอย่างไรบ้าง มีขั้นตอนอย่างไรอันเป็นวิธีที่พนักงานจะได้เสนอความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องราวได้

2.3 วิธีการต่อเนื่องจากวิธีข้างต้น คือ เป็นการร้องทุกข์เมื่อมีการร้องเรียน แล้วหากได้ผลไม่เป็นที่พอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 แผนกให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านการทำงานและในด้านครอบครัว วิธี การอาจให้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือกับหัวหน้าหน่วยงาน ถือว่าขวัญและกำลังใจของคนงานเป็นสิ่ง สำคัญซึ่งจะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2.5 การสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ ในตอนที่เขาลาออก ซึ่งทำให้ผู้บริหารมีโอกาส ทราบถึงปัญหาและจุดบกพร่องในกิจการของตน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุง

2.6 สหภาพแรงงานเป็นช่องทางที่ทำให้พนักงานมีโอกาสรวมตัวกัน รวมความคิด เห็นว่าอะไรคือสิ่งที่เขาต้องการ

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารของ บุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีหลายวิธี เช่น

3.1 การประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

3.2 วิธีส่งบันทึกความคิดเห็นต่าง ๆ ในบุคคลระดับเดียวกันเป็นลายลักษณ์อักษร

3.3 ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานของคนในระดับเดียวกัน

3.4 การเชื่อมโยงประสานงานกันในระดับแผนกต่าง ๆ

อรุณ รักธรรม (2526 : 293-294) ได้จำแนกตามลักษณะของทิศทางการติดต่อสื่อสารได้ 2 แบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่ง ทำการติดต่อสื่อสารโดยปราศจากการขอสิ่งย้อนกลับจากผู้รับโดยทั่วไป การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะเป็นไปในรูปแบบของนโยบายผู้บริหารระดับสูงในองค์การและตัวอย่างของสื่อมวลชนประเภท วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่ง และผู้รับสามารถที่จะตอบสนองต่อกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งทั่วถึงและลึกซึ้ง ซึ่ง นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 11-12) ได้จำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารออกเป็น 3 รูปแบบคือ

1. จำแนกตามลักษณะภาษา มี 2 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารด้วยภาษาพูด และภาษาเขียน เป็นการโต้ตอบกันหรือเขียน ได้ตอบกัน

1.2 สื่อสารด้วยภาษาท่าทาง เครื่องหมายและสัญญาณเป็นการสื่อสารด้วยการ แสดงท่าทาง เช่น พยักหน้า นอกจากการสื่อสารด้วยภาษาท่าทางแล้ว มนุษย์อาจสื่อความหมาย ด้วยสัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย เช่น เวลาสุนัขเดินทางจากบ้านจะบัสสวาระไว้ข้างทาง เป็นระยะเพื่อสื่อความหมายให้ตนเองสามารถหาทางกลับบ้านได้ ไม่หลงทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของบริษัทประกันชีวิตไทยพาณิชย์ จำกัด ผู้จัดทำนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งและผู้รับ มี 2 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารทางตรง (Direct Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับ อยู่ในเวลาและสถานที่เดียวกัน สามารถโต้ตอบกันได้โดยไม่ต้องผ่านสื่อกลางหรือช่องทางอื่น สามารถมองเห็นหน้าตา กริยาท่าทางกันได้ เช่น การสนทนา การสอนหน้าชั้นเรียน

2.2 การสื่อสารทางอ้อม (Indirect Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่ง และผู้รับอยู่ต่างเวลากัน มีการถ่ายทอดสารโดยผ่านสื่อกลางหรือช่องทาง เช่น ผ่านสิ่งพิมพ์ วิทยุ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ โทรเลข จดหมาย โทรศัพท์ เป็นต้น

3. จำแนกตามความสามารถในการตอบโต้กัน มี 2 ประเภท คือ

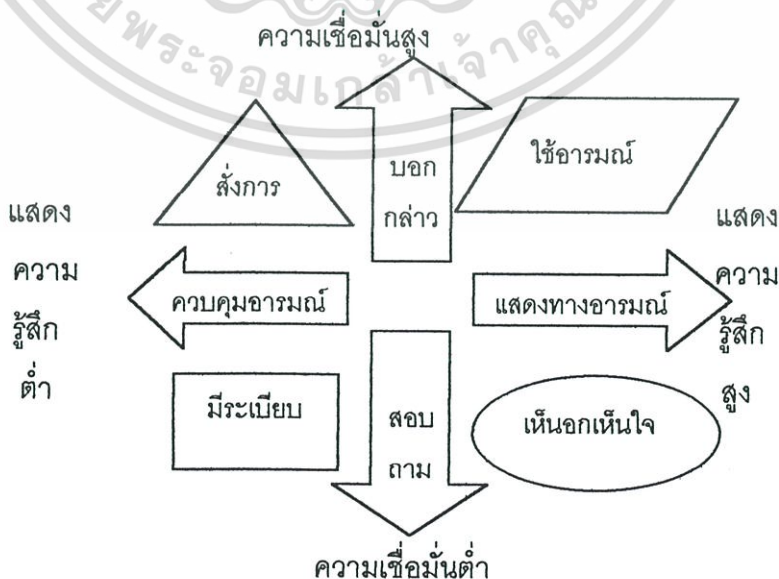
3.1 การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสตอบโต้กันทันทีที่ผู้ส่งไม่มีโอกาสทราบความรู้สึกนึกคิดของผู้รับ และผู้รับก็ไม่สามารถตอบโต้ผู้ส่งได้ในขณะนั้น เช่น การสื่อสารทางวิทยุโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

3.2 การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้และรับรู้ร่วมกันได้ทันทีที่ถือเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด

Eileen M. Russo (1995) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ที่สามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. มีความเชื่อมั่นสูง (Assertiveness) เป็นระดับพฤติกรรมของผู้พูดซึ่งเต็มไปด้วยพลัง และเป็นไปในเชิงของการออกคำสั่ง พฤติกรรมแบบนี้ใช้เพื่อควบคุมสถานการณ์

2. การแสดงออกทางความรู้สึกสูง (Expressiveness) เป็นระดับซึ่งพฤติกรรมของผู้พูดเป็นแบบตอบโต้อย่างรวดเร็วทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และแสดงออก พฤติกรรมนี้รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึก และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล



ภาพที่ 2.5 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของ Eileen M. Russo (1995)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ในวงจำกัดเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารได้ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต เจ้าของเอกสารขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินคดีตามกฎหมาย

นอกจากนี้ Eileen M. Russo (1995) ยังได้รวมเอาพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นสูง และการแสดงออกทางความรู้สึก เข้าด้วยกัน และจำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบสั่งการ (Direct)

สัทิส หัสนนท์ (2543 : 28) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้บริหารและผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้ข้อหนึ่งว่า มีสติปัญญา ไหวพริบดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง

จักรพรรดิ วิชา (2539 : 18) กล่าวว่าจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหนึ่งพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารการศึกษาคควรมีความมั่นใจสูง เป็นตัวของตัวเอง

สีปนนท์ เกตุทัต (2537 : 4) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้นำที่แท้จริงข้อหนึ่งว่าต้องมีความกล้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 296) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำจะต้องมีคุณลักษณะร่างกายที่สมบูรณ์ เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ร่วมงานว่าเป็นผู้เข้มแข็งอดทน เป็นที่ดึงดูดใจบุคคลอื่น สอดคล้องกับ กิติพันธ์ รุจิกรกุล (2529 : 21) กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ คือ มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง อดทน พร้อมที่จะเผชิญกับงาน มีความสามารถในการวินิจฉัยเพื่อตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่โลเล มีความเด็ดเดี่ยวในการทำงาน มีกำลังใจสูง มีความสามารถในการตัดสินใจ และเมื่อตกลงสั่งการใด ๆ แล้วจะต้องสั่งได้อย่างเด็ดขาด ลั่นแต่ขาด

อรุณ รักธรรม (2527 : 199) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารไว้ข้อหนึ่งคือ ความเด็ดขาด คือ ความสามารถในการตัดสินใจได้ทันที ความกล้าหาญ ไม่กลัวอันตราย ความลำบาก หรือความเจ็บปวดใด ๆ จะต้องมีความกล้าหาญทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ

สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 296) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะร่างกายที่สมบูรณ์ เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ร่วมงานว่าเป็นผู้เข้มแข็งอดทน เป็นที่ดึงดูดใจบุคคลอื่น

สมยศ นาวิการ (2525 : 48) กล่าวว่าหัวหน้าแบบควบคุมงาน (Autocrat) ว่าเป็นผู้นำที่ให้ความสำคัญกับงาน ชอบวิจารณ์ ชอบการข่มขู่ ชอบการตัดสินใจคนเดียว ต้องการให้คนอื่นฟังและทำตาม มีความเด็ดขาดในการขจัดปัญหาความขัดแย้ง ใช้การสื่อสารทางเดียว คือจากบนลงล่าง ชอบสร้างความหวาดกลัว

สอดคล้องกับ วิจิตร ธีระกุล (2519 : 51) กล่าวว่าผู้บริหารที่ดีควรมีคุณสมบัติมีความฉลาดเฉลียว มีไหวพริบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเด็ดเดี่ยวในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเด็ดเดี่ยวในการทำงาน

Eileen M. Russo (1995) กล่าวว่า เป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการ ภาษาที่ใช้เด็ดขาด พุดตรง พุดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมีหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ทางด้านภาษาพูด จะพูดจา

ตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ตัดสินใจแน่แน่ว ทางด้านลักษณะการพูด จะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางกล้าหาญ ทางด้านพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ ชอบออกคำสั่ง กล้าหาญ เด็ดเดี่ยว แน่วแน่ตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่นในตนเอง ใช้ความคิดเห็นและการตัดสินใจของตนเองเป็นหลัก

2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)

Eileen M. Russo (1995) กล่าวว่า ผู้บริหารแบบนี้เป็นผู้ที่มีอารมณ์ พูดเสียงสูง-ต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมืออย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง ทางด้านภาษาพูด จะมีลักษณะการแสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้างๆ พูดจูงใจ ทางด้านลักษณะการพูด มักจะพูดเล่นระดับเสียง มีชีวิตชีวา เสียงดัง ทางด้านภาษากาย จะมีปฏิริยารวดเร็ว การเคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง ทักทายอย่างกระตือรือร้น ทางด้านพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะการแบ่งพื้นที่เป็นช่อง มีคำขวัญส่วนตัวในที่ทำงาน ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน

จักรพรรดิ วัฒนา (2539 : 18) กล่าวว่าจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหนึ่งพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารการศึกษาคควมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ตื่นตัวอยู่เสมอ

Stogdill (อ้างใน วิเชียร อ่อนประเสริฐ, 2537 : 41) ได้รวบรวมผลงานวิจัยคุณลักษณะผู้นำไว้ข้อหนึ่งว่าเป็นผู้ที่มีความตื่นตัว กระตือรือร้น แคล่วคล่องว่องไว

ภิญโญ สาร (2526 : 265) กล่าวว่าผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความขยันและอุทิศเวลาให้แก่งาน

สมยศ นาวิการ (2525:69) ได้กล่าวถึงหัวหน้างานแบบผู้บุญงาน (Benevolent Autocrat) ว่าเป็นหัวหน้าที่มีความเชื่อมั่นตนเอง และมีวิธีการทำงานของตนเอง ห่วงใยในผลงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีความคิดริเริ่ม กระตือรือร้น ให้การยอมรับฟัง ข้อเสนอแนะ

รัศมี ภิบาลแทน (2523 : 46) กล่าวว่าหัวหน้าที่ดีควรมีความฉลาดและไหวพริบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการจูงใจคน มีชีวิตชีวา

วิจิตร ธีระกุล (2519 : 51) กล่าวว่า หัวหน้าที่ดีควรมีคุณสมบัติ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความตั้งใจในการทำงานสูง มีความสามารถในการศึกษาและเรียนรู้เรื่องต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความสามารถรอบด้าน มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น

Doll (อ้างใน เสริมศักดิ์. 2525 :22) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำทางการศึกษาที่ดีไว้ว่า ควรจะเป็นคนกระฉับกระเฉง กระทำตนให้สมาชิกเห็นว่าเป็นผู้มีความกระตือรือร้น มีความตื่นตัว แจ่มใสร่าเริง

สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบการใช้อารมณ์ จะเป็นนักปฏิบัติ ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน มีความคิดริเริ่ม เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (อ้างในสิน. 2544 : 18) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่ดีควรเป็นผู้ที่รู้สภาพ การณ์ รู้สภาวะทางจิตใจของคนระดับต่าง ๆ รู้ฐานะ ทักษะ ความต้องการและความสนใจของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักเป็นผู้ตามที่ดี

จักรพรรดิ วัฒนา (2539 : 18) กล่าวว่าจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหนึ่งพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารการศึกษาควรมีความสุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทสังคมดี มีความเป็นมิตร ไม่ถือตัว ใจกว้าง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

อรุณ รักธรรม (2527 : 199) กล่าวว่าผู้บริหารที่ดีควรจะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจ คือ ต้องมีความเมตตากรุณาปรานี

ภิญโญ สาร (2526 : 265) กล่าวถึงลักษณะของผู้บริหารที่ดีเป็นผู้ที่มีใจกว้างใจดี ไม่ ตระหนี่ต่อการเลี้ยงดูและให้รางวัล ให้ผู้น้อยได้พบปะง่าย

สมยศ นาวิการ (2525 : 61) กล่าวถึงหัวหน้าแบบผู้เอาใจ (Missionary)ว่ามีลักษณะเป็น หัวหน้าที่ชอบหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง มีเมตตา ให้ความอบอุ่นแก่เพื่อนร่วมงาน

Doll (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2525 : 22) กล่าวถึงลักษณะของผู้นำทางการ ศึกษาที่ดีไว้ว่า ควรจะเป็นคนที่มีลักษณะเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความรู้สึกไวต่อความต้องการหรือ อารมณ์ของสมาชิกของกลุ่ม

รัศมี ภิบาลแทน (2523 : 44-46) กล่าวว่าผู้นำที่ดีควรยอมรับฟังความ คิดเห็นของผู้อื่น

สอดคล้องกับ วิจิตร วรุตบางกูร และสุพิชญา ธีระกุล (2523 : 74-76) กล่าวว่า ผู้บริหาร จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยกย่องชมเชย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดเผยเป็นกันเอง

Eileen M. Russo (1995) กล่าวว่า เป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รับฟังผู้อื่น พุดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมีอย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง ทางด้านภาษาพูด จะมีลักษณะที่เป็นผู้ฟังที่ดี เงียบขรึม พุดให้กำลังใจ ทางด้านลักษณะการพูด พุดช้า ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงเบาๆ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะจับมือทักทายอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุขภาพ สัมผัสร่างกาย เช่น แชนไหล่ การเคลื่อนไหวซ้ำ ทางด้านพื้นที่ส่วนตัว มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบการนั่งติดๆ กัน พกพาของรักไปด้วย

นอกจากนี้ Lewin and White (อ้างใน ลิน พลัดบุญทอง. 2544 : 22) ได้กล่าวถึงผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) ว่าเป็นบุคคลที่มีความคิดเห็นเป็นของตนเอง สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ใหม่ๆ ได้ง่าย มีความรับผิดชอบสูง มองโลกในแง่ดี มีความศรัทธาและความหวังในชีวิต รู้จักประนีประนอม ไม่ชอบตัดสินปัญหาข้อขัดแย้งด้วยการใช้คำสั่งที่รุนแรง มีขันติธรรม อดทนรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นที่ต่างไปจากตนเอง

สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นแบบเห็นอกเห็นใจจะเป็นผู้บริหารที่มีความประนีประนอม หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง บุคลิกนุ่มนวล เป็นผู้ฟังที่ดี มีใจกว้าง เห็นอกเห็นใจ มีความเมตตา

4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

อรุณ รักธรรม (2527 : 199) กล่าวว่าว่าผู้บริหารที่ดีนั้นเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม การปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามความยุติธรรม ศีลธรรม และวางตนเป็นกลาง

ภิญโญ สาร (2526 : 265) กล่าวว่าลักษณะของผู้บริหารที่ดีเอาใจไว้ว่าเป็นผู้ที่รักษาระเบียบ ปฏิบัติงานตามข้อบังคับและกฎหมายโดยเคร่งครัดทุกโอกาส

สอดคล้องกับ ภิญโญ สาร (2526 : 265) กล่าวว่าลักษณะของผู้บริหารที่ดีเอาใจไว้ว่าเป็นผู้ที่รักษาระเบียบ ปฏิบัติงานตามข้อบังคับและกฎหมายโดยเคร่งครัดทุกโอกาส

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 60) ได้กล่าวถึงผู้นำแบบราชการว่าเป็นผู้นำที่ยึดธรรมเนียมปฏิบัติ ไม่คิดถึงตัวบุคคล ข้างกฎระเบียบข้อบังคับ คำสั่งตลอดเวลา

สมยศ นาวิกาน (2525) ได้กล่าวถึงแบบผู้นำที่เป็นผู้คุมกฎ (Bureaucrat) สรุปได้ว่าเป็นแบบผู้นำหรือแบบการบริหารแบบปลัดตัว จะเป็นผู้ที่ไม่ให้ความสนใจมากทั้งในเรื่องการงานและความสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ความสำเร็จของงานเกิดจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด เป็นผู้ที่รักษาและปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยเคร่งครัดชอบตรวจสอบรายละเอียดของงาน ชอบอ้างเหตุผล มีความยุติธรรม ไม่ชอบเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับปัญหาของผู้อื่น ชอบทำงานประจำยิ่งกว่างานที่ต้องใช้ความคิด

Eileen M. Russo (1995) กล่าวว่า เป็นผู้มีระเบียบ มีน้ำเสียงราบเรียบ พุดสั้น ๆ สื่อสารแบบเรียบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ทางด้านภาษาพูด จะมีลักษณะที่มุ่งรายละเอียด พุดชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงไม่แสดงอารมณ์ ทางด้านลักษณะการพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พุดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะสีหน้าตึงตัง สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสัมผัส ทางด้านพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการมีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางหรือกราฟการทำงานในที่ทำงาน ได้ะทำงานเรียบร้อย

นอกจากนี้ Getzels และ Guba (1975 : 423) ได้กล่าวถึงแบบผู้นำที่ยึดสถาบันเป็นหลัก คือ ผู้นำที่ถือเอาวัตถุประสงค์ ระเบียบกฎเกณฑ์ และผลประโยชน์ของสถาบันหรือหน่วยงานเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบมีระเบียบ มีความเจ้าระเบียบ ยึดคำสั่ง มีกฎเกณฑ์เป็นหลัก บริหารงานแบบปลีกตัวระมัดระวัง หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์

2.3 การติดต่อสื่อสารในทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร จากการประเมินความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารของพนักงานในบริษัทแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรไปในทางบวก คือ ความพึงพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายของบริษัท มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจต่อลักษณะการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาความพึงพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวภายในบริษัท ความพึงพอใจต่อเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอ ความพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับผลกำไร และภาวะการเงินของบริษัท ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากบริษัทเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนการสื่อสารในบริษัท แต่ในบางขณะที่มีการติดต่อสื่อสารขณะปฏิบัติงาน ภายนอกจะไม่มีความสะดวกเข้าถึงเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อสารในห้องประชุมหรือภายในบริษัท หรือมีการสื่อสารกับผู้ร่วมปฏิบัติงานไม่สะดวก มีเสียงรบกวนจนการอธิบายเป็นผลทำให้การสื่อสารไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพสมบูรณ์ แต่บรรยากาศในการสื่อสารสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การรับรู้ของสมาชิกต่อการสื่อสารในองค์กรว่ามีบรรยากาศที่ดี เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลที่ดีต่อการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นกันเองและจูงใจให้ทำงาน การช่วยเหลือและให้คำแนะนำซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาที่มีการร่วมมือซึ่งกันและกัน การสื่อสารในหน่วยงานโดยตรงไปตรงมาและเปิดเผย และการสื่อสารที่อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนีย์ กำลั้งเดช (2543 : 1-160) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร เอกชน ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้บริหารในทุกองค์กรมีทัศนคติคุณลักษณะการติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านมีความหมายต่อผู้รับ ด้านวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ด้านความแจ่มแจ้ง ด้านความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. เมื่อพิจารณาคุณลักษณะการติดต่อสื่อสารของชาวสารในแต่ละประเภทพบว่า ชาววิชาการ ชาวเกี่ยวกับระเบียบวินัยต่าง ๆ ชาวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ผู้บริหารมีความเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

วรลักษณ์ จันทร์ปราง (2542 : 65-69) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบในแต่ละบุคคล ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้ศึกษาพบว่าองค์ประกอบในตัวบุคคลแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งเร้าภายในตัวบุคคลที่จะทำให้บุคคลตัดสินใจหรือมีพฤติกรรมต่าง ๆ ต่างออกมาแตกต่างกันถึงแม้จะมีอิทธิพลจากกลุ่มองค์ประกอบในตัวบุคคลก็จะเป็นตัวตัดสินใจที่สำคัญในการลงมือกระทำในสิ่งต่างๆ

ประมะ กิจสดีใส (2541 : 36-38) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติ ความคิดในการติดต่อสื่อสาร ได้ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในรูปแบบสั่งการ จะมีผลในทางที่ดีกับงานอย่างมากเกิดผลดีในการทำงานร่วมกับพนักงานมากกว่าการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่นๆ จะทำให้งานที่ได้รับมีประสิทธิวิภามาก สามารถควบคุมการทำงานของพนักงานได้อย่างทั่วถึง สามารถควบคุมในงานส่วนที่ไม่ดีเป็นส่วนที่ทำให้งานมีความสูญเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าในงานที่เป็นปกติ

สมพงษ์ เกษมสิน (2540 : 277) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสาร ได้ศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารข้อมูลส่วนตัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมาก มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า และผู้ที่ข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษา อายุ รายการเงินเดือนต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ไม่แตกต่างกัน รวมทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เกิ้ลจลวี จิตวัฒน์วิไล (2541 :1-3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบสั่งการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสั่งการ ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารมาก จะเป็นเครื่องช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมการทำงานได้ดี

โอบาส บุตรากาศ (2539 : 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารและพนักงาน ได้ศึกษาพบว่า จะมีความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในการทำงานอย่างมากที่ผู้บริหารมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการและผู้บริหารสามารถควบคุมการทำงานของพนักงานได้ดี สามารถตรวจสอบปัญหาหรือข้อผิดพลาดของการทำงานได้ถ้าผู้บริหารมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการในการร่วมปฏิบัติงานกับพนักงาน

ดารีกา จารุวัฒนกิจ (2539) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)” พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง พนักงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการติดต่อประกาศอย่างเป็นทางการ พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานและช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สุมาลี วัจนะรัตน์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในกทม.” พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารทางวาจาอยู่ในระดับไม่มีปัญหา สำหรับความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูอาจารย์เกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและครูอาจารย์ เมื่อแยกตามขนาดของโรงเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุดมชัย วงศ์สุวรรณ (2538 : 96-99) ได้ทำการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบจะทำให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบงานที่มีปัญหาได้ง่ายและสามารถนำกลับมาแก้ไขได้ทัน และสามารถควบคุมการทำงาน

ของพนักงานจะทำให้งานที่ได้รับมีความสำเร็จมาก

พีรณัฐ ทรงจักรแก้ว (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโดยศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 327 คน ในเรื่องพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า วิธีการสั่งงานที่พนักงานชอบมากที่สุด คือ การเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ สามารถทำความเข้าใจได้ในทันที รวดเร็ว ถูกต้อง และถือว่าเป็นการให้เกียรติด้วย การติดต่อระหว่างบุคคลทั้งสองจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไปมากกว่าที่จะเป็นเรื่องส่วนตัว ลักษณะข่าวสารที่ได้จากผู้บังคับบัญชาที่มีความน่าเชื่อถือ มีส่วนในการตัดสินใจ ทันท่วงทีเหตุการณ์ในการทำงาน และการให้ข่าวสารเป็นแบบกันเองค่อนข้างมาก

โอกาส บุตรากาศ (2533 : 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งและอาวุโส จะลดความไว้วางใจในการกล่าวถึงเรื่องส่วนตัวของตนเองแก่เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานและมีรายได้น้อยจะคิดว่ากลุ่มมีอิทธิพลในเรื่องส่วนตัวต่อตนมาก และบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบช่อนั้นน้อยจะพึงพอใจในการทำงานมาก นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญาและกลุ่มอื่น ๆ บุคคลที่มีอายุจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีความรับผิดชอบทางครอบครัวจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว บุคคลที่มีอายุการทำงานมานานมีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

Glauser (อ้างใน โชติรส ทิมพัฒนพงษ์. 2537 : 29) จากการศึกษาวิจัยพบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมาก เขาจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้วจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับพนักงาน ผู้ปฏิบัติการของสายงานโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4 ด้านคือ ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ แบบเป็นผู้สั่งการ แบบใช้อารมณ์ แบบเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และแบบมีระเบียบ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ
 - 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 คน และพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด สายงานโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 384 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน และพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด สายงานโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 191 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ชุด

ชุดที่ 1 เป็นแบบวัดพฤติกรรมผู้บริหารเพื่อหารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบวัดพฤติกรรม What's My Communication Style ? ของ Eileen M. Russo (1995) ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร เกี่ยวกับสถานภาพ โดยตำแหน่ง โดยใช้แบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดพฤติกรรมของผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยคำถาม 24 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ แต่ละข้อมีตัวเลือก ก, ข, ค และ ง ซึ่งแต่ละตัวเลือกเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบสั่งการ แบบใช้อารมณ์ แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ คำเฉลยอยู่ในภาคผนวก โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้.

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 9 ข้อขึ้นไป หมายถึง เป็นรูปแบบหลักในการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงออกเป็นประจำในรูปแบบนั้น


รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 5-8 ข้อ หมายถึง เป็นรูปแบบรองในการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงออกเป็นประจำในรูปแบบนั้น

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 1-4 ข้อ หมายถึง ผู้บริหารไม่ได้ใช้รูปแบบนั้นๆ ในการติดต่อสื่อสารมากนัก

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 0 ข้อ หมายถึง ผู้บริหารไม่ได้ใช้รูปแบบนั้นๆ ในการติดต่อสื่อสาร


โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ผู้บริหารที่เป็นผู้สั่งการ (Direct : ) มีความเชื่อมั่นสูง เก็บความรู้สึก

ได้ดีผู้บริหารที่ใช้อารมณ์ (Spirited : ) มีความเชื่อมั่นสูง แสดงความรู้สึกมาก

ผู้บริหารที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate ) มีความเชื่อมั่นต่ำ

แสดงความรู้สึกมาก

ผู้บริหารที่มีระเบียบ (Systematic : ) มีความเชื่อมั่นต่ำ เก็บความรู้สึกได้ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการประกอบด้วย 3 ตอน โดยแต่ละตอนจะประกอบด้วยชุดของคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเหมือนกันทั้ง 2 ตอน ประกอบด้วย

1. ด้านภาษาพูด (Verbal)	จำนวน	1	ข้อ
ก. หมายถึง รูปแบบสั่งการ			
ข. หมายถึง รูปแบบ ใช้อารมณ์			
ค. หมายถึง รูปแบบเห็นอกเห็นใจ			
ง. หมายถึง รูปแบบมีระเบียบ			
2. ด้านลักษณะการพูด (Paraverbal)	จำนวน	1	ข้อ
ก. หมายถึง รูปแบบมีระเบียบ			
ข. หมายถึง รูปแบบสั่งการ			
ค. หมายถึง รูปแบบใช้อารมณ์			
ง. หมายถึง รูปแบบเห็นอกเห็นใจ			
3. ด้านภาษากาย (Body Language)	จำนวน	1	ข้อ
ก. หมายถึง รูปแบบเห็นอกเห็นใจ			
ข. หมายถึง รูปแบบมีระเบียบ			
ค. หมายถึง รูปแบบสั่งการ			
ง. หมายถึง รูปแบบใช้อารมณ์			
4. ด้านพื้นที่ส่วนตัว (Personal Space)	จำนวน	1	ข้อ
ก. หมายถึง รูปแบบใช้อารมณ์			
ข. หมายถึง รูปแบบเห็นอกเห็นใจ			
ค. หมายถึง รูปแบบมีระเบียบ			
ง. หมายถึง รูปแบบสั่งการ			
	รวม	4	ข้อ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้ของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เรียงลำดับความสำคัญ 1-4 ตามความต้องการของผู้ตอบ โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนไว้ดังนี้คือ

1. ลำดับที่ 1 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด	ได้	4	คะแนน
2. ลำดับที่ 2 หมายถึง มีความต้องการมาก	ได้	3	คะแนน
3. ลำดับที่ 3 หมายถึง มีความต้องการน้อย	ได้	2	คะแนน
4. ลำดับที่ 4 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร

3.2.1.2 ศึกษาแบบสอบถามของ Eileen M. Russo (1995)

3.2.1.3 แปลเป็นฉบับร่างภาษาไทย

3.2.1.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือชุดที่ 1 และชุดที่ 2 หลังจากผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมไปหาค่าความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

3.2.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขดีแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ | รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ |
| 2. รศ.ดร.สมยศ นาวิการ | อาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3 ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ | ข้าราชการบำนาญ |
| 4. นายสงวนศักดิ์ เกสัชสงวน | ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์สาธารณะ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือนำไปใช้ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นายจงเกียรติ ธารณาภรณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย

3.2.2.2 หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามอย่างละเอียดแล้ว เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัย ผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

3.2.2.3 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการต่อไปนี้

3.3.1 บันทึกเสนองานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือถึง (หน่วยงานต้นสังกัด) เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ทำหนังสือถึงบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3.3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในหน่วยงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาแต่ละฉบับ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.4.1 เครื่องมือชุดที่ 1 สำหรับผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำบรรยาย

ตอนที่ 2 แบบวัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามทฤษฎีของ Eileen M. Russo (1995) โดยการนับคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแต่ละรูปแบบ ในรูปความถี่ ร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายตามเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 9 ข้อขึ้นไป	หมายถึง	รูปแบบหลัก
ในการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงออกเป็นประจำในรูปแบบนั้น		
รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 5 – 8 ข้อ	หมายถึง	รูปแบบการ
ติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงออก ผสมผสานหลากหลายกับรูปแบบอื่น ๆ		
รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 1 - 4 ข้อ	หมายถึง	ผู้บริหารไม่ได้
ใช้รูปแบบนั้น ๆ ในการสื่อสารมากนัก		
รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกเลือกตั้งแต่ 0 ข้อ	หมายถึง	ผู้บริหารไม่ได้
ใช้รูปแบบนั้น ๆ ในการสื่อสาร		

3.4.2 เครื่องมือชุดที่ 2 สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ และความถี่ และนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ และความถี่ ให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถามที่กำหนดดังนี้

ลำดับที่ 1	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด	ได้	4	คะแนน
ลำดับที่ 2	หมายถึง	มีความต้องการมาก	ได้	3	คะแนน
ลำดับที่ 3	หมายถึง	มีความต้องการน้อย	ได้	2	คะแนน
ลำดับที่ 4	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนนแล้ว

นำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมคำบรรยาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์
สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความคิดเห็นและความต้องการ
รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ

ตอนที่ 3 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ
ตามความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้จัดการ		
- งานติดตั้งซ่อมบำรุง	3	18.75
- งานวิศวกรรม	3	18.75
- งานตรวจสอบและพัฒนา	3	18.75
- งานการเงิน	4	25.00
- งานสำรวจสถานที่ติดตั้ง,บริการ	3	18.75
รวม	16	100.00
2. พนักงานระดับปฏิบัติการ		
- งานติดตั้งซ่อมบำรุง	52	27.22
- งานวิศวกรรม	40	20.94
- งานตรวจสอบและพัฒนา	30	15.70
- งานการเงิน	30	15.70
- งานสำรวจสถานที่ติดตั้ง,บริการ	39	20.41
รวม	191	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดงานติดตั้งซ่อมบำรุง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สังกัดงานวิศวกรรมจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สังกัดงานตรวจสอบและพัฒนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สังกัดงานการเงิน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สังกัดงานสำรวจสถานที่ติดตั้ง,บริการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

พนักงานระดับปฏิบัติการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดงานติดตั้งซ่อมบำรุง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.22 สังกัดงานวิศวกรรมจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 สังกัดงานตรวจสอบและพัฒนา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 สังกัดงานการเงิน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 สังกัดงานสำรวจสถานที่ติดตั้ง,บริการจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สังกัดงาน / คน	รูปแบบ	รูปแบบ			
		สั่งการ (Direct)	ให้อารมณ์ (Spirited)	เห็นอกเห็นใจ (Considerate)	มีระเบียบ (Systematic)
ติดตั้งซ่อมบำรุง					
1		7	3	4	10
2		11	4	5	4
3		13	5	2	4
วิศวกรรม					
1		12	2	4	6
2		10	3	5	6
3		11	3	4	6
ตรวจสอบและพัฒนา					
1		5	2	6	11
2		5	4	3	12
3		5	4	3	12
การเงิน					
1		4	3	2	15
2		6	3	4	11
3		7	2	3	12
4		5	3	4	12
สำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ					
1		3	4	5	12
2		3	4	4	13
3		6	5	3	10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

โดยภาพรวมรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 11 ใน 16 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ (Systematic) และ 5 คนมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ (Direct) เมื่อพิจารณาตามสังกัดงาน ปรากฏผลดังนี้

ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดงานติดตั้งซ่อมบำรุง 2 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ (Direct) เนื่องจากมีคะแนนตั้งแต่ 9 คะแนนขึ้นไป โดยผู้บริหารอีกหนึ่งคนมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ (Systematic)

สำหรับผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ สังกัดงานวิศวกรรมทั้งหมด 3 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ (Direct) ทั้งหมด

ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ สังกัดงานตรวจสอบและพัฒนาทั้งหมด 3 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบมีระเบียบ (Systematic) ทั้งหมดเช่นกัน

ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ สังกัดงานการเงินทั้งหมด 4 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบมีระเบียบ (Systematic) ทั้งหมดเช่นกัน

ผู้บริหารสังกัดงานสำรวจสถานที่ติดตั้ง บริการทั้งหมด 3 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบมีระเบียบ (Systematic)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเซีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่แสดงออกเป็นประจําสม้าเสมอตามความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเซีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม้าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษาพูด

รูปแบบ	พนักงาน / สายงาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ (n = 191)					n = 191
		งาน 1 n = 52	งาน 2 n = 40	งาน 3 n = 30	งาน 4 n = 30	งาน 5 n = 39	
สั่งการ (Direct) ตัดสินใจแน่วแน่ พูดจาตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ		34 (65.38)	25 (62.50)	15 (50.00)	19 (63.33)	22 (56.41)	115 (60.20)
ใช้อารมณ์ (Spirited) แสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้าง ๆ พูดจูงใจ		3 (5.76)	5 (12.50)	3 (10.00)	1 (3.33)	4 (10.25)	16 (8.40)
เห็นอกเห็นใจ (Considerate) เป็นผู้ฟังที่ดี เจียบขีริม พูดให้กำลังใจ		5 (9.61)	2 (5.00)	3 (10.00)	2 (6.66)	3 (7.6)	15 (7.85)
มีระเบียบ (Systematic) มุ่งที่รายละเอียด พูดชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงไม่แสดง อารมณ์		10 (19.23)	8 (20.00)	9 (30.00)	8 (26.66)	10 (25.64)	45 (23.56)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานที่ 1 คือ งานติดตั้งซ่อมบำรุง งานที่ 2 คือ งานวิศวกรรม งานที่ 3 คือ งานตรวจสอบและพัฒนา งานที่ 4 คือ งานการเงิน งานที่ 5 คือ งานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจำสัปดาห์ โดยภาพรวม เป็นแบบสั่งการ (Direct:115,60.20) รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ (Systematic:45,23.56) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :16, 8.40) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:15,7.85) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสังกัดสายงานพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดงานที่ 1 มีความคิดเห็น ว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์ในรูปแบบสั่งการ(Direct:34,65.38) แบบมีระเบียบ (Systematic:10,19.23) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:5,19.61) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3, 5.76)

สังกัดงานที่ 2 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์ในรูปแบบสั่งการ(Direct:25,62.50) แบบมีระเบียบ (Systematic:8,20.00)แบบใช้อารมณ์ (Spirited :5, 12.50) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:2,5.00)

สังกัดงานที่ 3 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์ในรูปแบบสั่งการ(Direct:115,50.00)แบบมีระเบียบ(Systematic:9,30.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3,10.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,10.00)

สังกัดงานที่ 4 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์ในรูปแบบสั่งการ(Direct:19,63.33) แบบมีระเบียบ (Systematic:8,26.66) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:2,6.66) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :1, 3.33)

สังกัดงานที่ 5 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์ในรูปแบบสั่งการ(Direct:22,56.41)แบบมีระเบียบ (Systematic:10,25.64) แบบใช้อารมณ์ (Spirited:4,10.25)แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,7.60)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์
สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจำ
สัปดาห์ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านลักษณะการพูด

รูปแบบ	พนักงาน / สายงาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ (n = 191)					n = 191
		งาน 1 n = 52	งาน 2 n = 40	งาน 3 n = 30	งาน 4 n = 30	งาน 5 n = 39	
สั่งการ (Direct)							
พูดเร็ว		34	25	15	19	22	115
พูดเสียงดัง		(65.38)	(62.50)	(50.00)	(63.33)	(56.41)	(60.20)
พูดอย่างเป็นทางการ							
ใช้อารมณ์ (Spirited)							
พูดเล่นระดับเสียง		8	5	3		4	20
มีชีวิตชีวา		(15.38)	(12.50)	(10.00)		(10.25)	(10.47)
เสียงดัง							
เห็นอกเห็นใจ (Considerate)							
พูดช้า		2	4	3	3	3	15
ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล		(3.84)	(10.00)	(10.00)	(10.00)	(7.69)	(7.85)
ระดับเสียงเนิบๆ							
มีระเบียบ (Systematic)							
ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง		8	6	9	8	10	41
พูดอย่างกระชับ		(15.38)	(15.00)	(30.00)	(26.66)	(25.64)	(21.46)
ระดับน้ำเสียงราบเรียบ							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจำสม่ำเสมอ ด้านลักษณะการพูดโดยภาพรวมเป็นแบบสั่งการ (Direct :115,60.20) แบบมีระเบียบ (Systematic :41,21.46) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :20, 10.47) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:15,7.85)

เมื่อพิจารณาตามสังกัดสายงานพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดงานที่ 1 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:34,65.38) แบบมีระเบียบ (Systematic:8,15.38) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :8,15.38) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:2,3.84)

สังกัดงานที่ 2 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:25,62.50) แบบมีระเบียบ(Systematic:6,15.00)แบบใช้อารมณ์ (Spirited :5, 12.50) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:4,10.00)

สังกัดงานที่ 3 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:115,50.00)แบบมีระเบียบ(Systematic:9,30.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3,10.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,10.00)

สังกัดงานที่ 4 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:19,63.33) แบบมีระเบียบ (Systematic:8,26.66) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,10.00)

สังกัดงานที่ 5 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:22,56.41)แบบมีระเบียบ (Systematic:10,25.64) แบบใช้อารมณ์ (Spirited:4,10.25)แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,7.69)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์
สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็น
ประจำสัปดาห์ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษากาย

รูปแบบ	พนักงาน / สายงาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ (n = 191)					n = 191
		งาน 1 n = 52	งาน 2 n = 40	งาน 3 n = 30	งาน 4 n = 30	งาน 5 n = 39	
สั่งการ (Direct)							
สบตาโดยตรง		34	25	15	17	22	113
จับมือทักทาย		(65.38)	(62.50)	(50.00)	(56.66)	(56.41)	(59.16)
ท่าทางกล้าหาญ							
ใช้อารมณ์ (Spirited)							
ปฏิกริยารวดเร็ว		3	5	3	1	5	17
เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง		(5.76)	(12.50)	(10.00)	(3.33)	(12.82)	(8.90)
ทักทายอย่างกระตือรือร้น							
เห็นอกเห็นใจ (Considerate)							
จับมือทักทายอย่างสุภาพ		5	4	3	3	2	17
สัมผัสร่างกาย เช่น แชน		(9.61)	(10.00)	(10.00)	(10.00)	(5.12)	(8.90)
เคลื่อนไหวช้า							
มีระเบียบ (Systematic)							
หน้าถ่มตั้ง		10	6	9	9	10	44
สงวนท่าทีเคลื่อนไหว		(19.23)	(15.00)	(30.00)	(30.00)	(25.64)	(23.03)
หลีกเลี่ยงการสัมผัส							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจําสม่ำเสมอ ด้านภาษากายโดยภาพรวมเป็นแบบสั่งการ (Direct:113,59.16) แบบมีระเบียบ (Systematic:44,23.03) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :17, 8.90) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:17,8.90)

เมื่อพิจารณาตามสังกัดสายงานพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดงานที่ 1 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจําสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:34,65.38) แบบมีระเบียบ (Systematic:10,19.23) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:5,9.61) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3, 5.76)

การสังกัดงานที่ 2 มีความคิดเห็นว่าคุณัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจําสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:25,62.50) แบบมีระเบียบ (Systematic:6,15.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :5, 12.50) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:4, 10.00)

สังกัดงานที่ 3 มีความคิดเห็นว่าคุณัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจําสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:115,50.00) แบบมีระเบียบ (Systematic:9,30.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,10.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3,10.00)

สังกัดงานที่ 4 มีความคิดเห็นว่าคุณัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจําสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:17,56.66) แบบมีระเบียบ (Systematic:9,30.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,30.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :1, 3.33)

สังกัดงานที่ 5 มีความคิดเห็นว่าคุณัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจําสม่ำเสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:22,56.41) แบบมีระเบียบ (Systematic:10,25.64) แบบใช้อารมณ์ (Spirited:5,12.82)แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:2,5.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์
 สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็น
 ประจําสม้าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านพื้นที่ส่วนตัว

พนักงาน / สายงาน รูปแบบ	พนักงานระดับปฏิบัติการ (n = 191)					
	งาน 1 n = 52	งาน 2 n = 40	งาน 3 n = 30	งาน 4 n = 30	งาน 5 n = 39	n = 191
สั่งการ (Direct) รักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง	34 (65.38)	24 (60.00)	15 (50.00)	15 (50.00)	22 (56.41)	110 (57.59)
ใช้อารมณ์ (Spirited) แบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง มีสโลแกนส่วนตัวในที่ทำงาน ขอบระยะที่ใกล้ชิดกัน	3 (5.76)	7 (17.50)	3 (10.00)	3 (10.00)	2 (5.12)	18 (9.42)
เห็นอกเห็นใจ (Considerate) มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ขอบการนั่งติดๆ กัน พกพาของรักไปด้วย	6 (11.53)	3 (7.50)	3 (10.00)	2 (6.66)	5 (12.82)	19 (9.94)
มีระเบียบ (Systematic) พื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานในที่ ทำงาน โต๊ะทำงานเรียบร้อย	9 (17.30)	6 (15.00)	9 (30.00)	10 (33.33)	10 (25.64)	44 (23.03)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจำสัปดาห์เสมอ ด้านพื้นที่ส่วนตัวโดยภาพรวมเป็นแบบสั่งการ (Direct:110,57.59) แบบมีระเบียบ (Systematic:44,23.03) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:6,11.53) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :18, 9.42)

เมื่อพิจารณาตามสังกัดสายงานพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดงานที่ 1 มีความคิดเห็นว่าผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์เสมอในรูปแบบสั่งการ(Direct:34,65.38) แบบมีระเบียบ (Systematic:9,17.30) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:6,11.53) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3, 5.76)

การสังกัดงานที่ 2 มีความคิดเห็นว่าคุณผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์เสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:24,60.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited:7,17.50) แบบมีระเบียบ (Systematic:6,15.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,7.50)

สังกัดงานที่ 3 มีความคิดเห็นว่าคุณผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์เสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:115,50.00) แบบมีระเบียบ (Systematic:9,30.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:3,10.00) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3,10.00)

สังกัดงานที่ 4 มีความคิดเห็นว่าคุณผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์เสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:15,50.00) แบบมีระเบียบ (Systematic:10,33.33) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :3,10.00) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:2,6.66)

สังกัดงานที่ 5 มีความคิดเห็นว่าคุณผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นประจำสัปดาห์เสมอในรูปแบบสั่งการ (Direct:22,56.41) แบบมีระเบียบ (Systematic:10,25.64) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate:5,12.82) แบบใช้อารมณ์ (Spirited:2,5.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์
สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็น
ประจําสมํ่าเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทุกด้าน

รูปแบบ / ด้าน	n = 191			
	ภาษาพูด	ลักษณะการพูด	ภาษากาย	พื้นที่ส่วนตัว
1. แบบสั่งการ (Direct)	115 (60.20)	115 (60.20)	113 (59.16)	110 (57.59)
2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)	16 (8.37)	20 (10.47)	17 (8.90)	18 (9.42)
3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)	15 (7.85)	15 (7.85)	17 (8.90)	19 (9.94)
4. แบบมีระเบียบ (Systematic)	45 (23.56)	41 (21.46)	44 (23.03)	44 (23.03)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ
ติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ที่แสดงออกเป็นประจําสมํ่าเสมอ

ด้านภาษาพูด เป็นแบบสั่งการ (Direct :115,60.20) แบบมีระเบียบ (Systematic
:45,23.56) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :16,8.37) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :15,7.85)
ตามลำดับ

ด้านลักษณะการพูด เป็นแบบสั่งการ (Direct :115,60.20) แบบมีระเบียบ (Systematic
:41,21.26) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :20,10.47) แบบที่มีความเห็นอกเห็นใจ (Considerate
:15,7.85) ตามลำดับ

ด้านภาษากาย เป็นแบบสั่งการ (Direct :113,59.156) แบบมีระเบียบ (Systematic
:44,23.03) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :17,8.90) แบบที่มีความเห็นอกเห็นใจ (Considerate
:17,8.90) ตามลำดับ

ด้านพื้นที่ส่วนตัว เป็นแบบสั่งการ (Direct :110,57.59) แบบมีระเบียบ (Systematic
:44,23.03) แบบที่มีความเห็นอกเห็นใจ (Considerate :19,9.94) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited
:18,9.42) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ
สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษาพูด

พนักงาน / คะแนน	รูปแบบ	สั่งการ (DIRECT)		ใช้อารมณ์ (SPIRITED)		เห็นอกเห็นใจ (CONSIDERATE)		มีระเบียบ (SYSTEMATIC)	
	1(4)	34	(136)	3	(12)	5	(20)	10	(40)
n1	2(3)	8	(24)	13	(39)	10	(30)	21	(63)
52	3(2)	5	(10)	15	(30)	24	(48)	8	(16)
	4(1)	5	(5)	21	(21)	13	(13)	13	(13)
	รวม	52	(175)	52	(102)	52	(111)	52	(132)
	1	22	(88)	5	(20)	7	(28)	6	(24)
n2	2	6	(18)	12	(36)	10	(30)	12	(36)
40	3	4	(8)	10	(20)	16	(32)	10	(20)
	4	8	(8)	13	(13)	7	(7)	12	(12)
	รวม	40	(122)	40	(89)	40	(97)	40	(92)
	1	18	(72)	3	(12)	4	(16)	5	(20)
n3	2	5	(15)	2	(6)	9	(27)	14	(42)
30	3	2	(4)	12	(24)	12	(24)	4	(8)
	4	5	(5)	13	(13)	5	(5)	7	(7)
	รวม	30	(96)	30	(55)	30	(72)	30	(77)
	1	18	(72)	3	(12)	4	(16)	5	(20)
n4	2	5	(15)	2	(6)	9	(27)	14	(42)
30	3	2	(4)	12	(24)	12	(24)	4	(8)
	4	5	(5)	13	(13)	5	(5)	7	(7)
	รวม	30	(96)	30	(55)	30	(72)	30	(77)
	1	21	(84)	5	(20)	6	(24)	7	(28)
n5	2	6	(18)	11	(33)	10	(30)	12	(36)
39	3	3	(6)	10	(20)	16	(32)	10	(20)
	4	9	(9)	13	(13)	7	(7)	10	(10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รูปแบบ พนักงาน / คณะ	รวม	สั่งการ	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ
	รวม	39 (117)	39 (86)	39 (93)	39 (94)
	1(4)	113 (452)	19 (76)	26 (104)	33 (132)
	2(3)	30 (90)	40 (120)	48 (144)	73 (219)
n	3(2)	16 (32)	59 (118)	80 (160)	36 (72)
191	4(1)	32 (32)	73 (73)	37 (37)	49 (49)
	รวม	191 (606)	191 (387)	191 (445)	191 (472)
	ลำดับที่	1	4	3	2

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สายงานโทรศัพท์สาธารณะ ทางด้านภาษาพูด ในภาพรวมทุกสายงาน มีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบบสั่งการ (Direct :191,606) รองลงมาเป็น แบบมีระเบียบ (Systematic :191,472) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :191,445) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :191,387) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :52,175) แบบมีระเบียบ (Systematic :52,132) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :52,111) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :52,102) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :40,122) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :40,97) แบบมีระเบียบ (Systematic :40,92) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :40,89) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สั่งการ (Direct :30,96) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,77) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :360,72) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,55) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,96) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,77) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :360,72) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,55) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :39,117) แบบมีระเบียบ (Systematic :39,94) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :39,93) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :39,86) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงาน
โทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จาก
พนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านลักษณะการพูด

พนักงาน / คะแนน	รูปแบบ	สั่งการ		ใช้อารมณ์		เห็นอกเห็นใจ		มีระเบียบ	
	1(4)	34	(136)	3	(12)	5	(20)	10	(40)
n1	2(3)	3	(9)	9	(27)	22	(66)	18	(54)
52	3(2)	8	(16)	21	(42)	11	(22)	12	(24)
	4(1)	7	(7)	19	(19)	14	(14)	12	(12)
	รวม	52	(168)	52	(100)	52	(122)	52	(130)
	1	22	(88)	5	(20)	7	(28)	6	(24)
n2	2	7	(21)	11	(33)	10	(30)	12	(36)
40	3	4	(8)	17	(34)	10	(20)	9	(18)
	4	7	(7)	7	(7)	13	(13)	13	(13)
	รวม	40	(124)	40	(94)	40	(91)	40	(91)
	1	14	(56)	4	(16)	5	(20)	7	(28)
n3	2	5	(15)	12	(36)	9	(27)	4	(12)
30	3	10	(20)	10	(20)	7	(14)	3	(6)
	4	1	(1)	4	(4)	9	(9)	16	(16)
	รวม	30	(92)	30	(55)	30	(70)	30	(62)
	1	14	(56)	4	(16)	5	(20)	7	(20)
n4	2	5	(15)	12	(36)	9	(27)	4	(12)
30	3	10	(20)	10	(20)	7	(14)	3	(6)
	4	1	(1)	4	(4)	9	(9)	16	(16)
	รวม	30	(92)	30	(76)	30	(70)	30	(62)
	1	21	(84)	5	(20)	7	(28)	6	(24)
n5	2	7	(21)	11	(33)	10	(30)	11	(33)
39	3	4	(8)	16	(32)	10	(20)	9	(18)
	4	7	(7)	7	(7)	12	(12)	13	(13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รูปแบบ พนักงาน / คะแนน		สั่งการ	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ
	รวม	39 (120)	39 (92)	39 (90)	39 (88)
	1(4)	105 (420)	21 (84)	29 (116)	36 (144)
	2(3)	27 (81)	55 (165)	60 (180)	49 (147)
n	3(2)	36 (72)	74 (148)	45 (90)	36 (72)
191	4(1)	23 (23)	41 (41)	57 (57)	70 (70)
	รวม	191 (596)	191 (438)	191 (443)	191 (433)
	ลำดับที่	1	3	2	4

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทางด้านลักษณะการพูด ในภาพรวมทุกสายงาน มีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบบสั่งการ (Direct :191,596) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :191,443) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :191,438) และแบบมีระเบียบ (Systematic :191,433) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สายงานโทรศัพท์สาธารณะ เป็นแบบสั่งการ (Direct :52,168) แบบมีระเบียบ (Systematic :52,130) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :52,122) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :52,100) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :40,124) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :40,94) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :40,91) และแบบมีระเบียบ (Systematic :40,91) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,92) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,70) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,62) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,55) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,92) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,76) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,70) และแบบมีระเบียบ (Systematic :30,62) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :39,120) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :39,92) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :39,90) และแบบมีระเบียบ (Systematic :39,88) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงาน
โทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จาก
พนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านภาษาากาย

รูปแบบ พนักงาน / คะแนน		สั่งการ		ใช้อารมณ์		เห็นอกเห็นใจ		มีระเบียบ	
n1 52	1	34	(136)	3	(12)	5	(20)	10	(40)
	2	4	(12)	28	(84)	6	(18)	14	(42)
	3	7	(14)	16	(32)	16	(32)	13	(26)
	4	7	(7)	5	(5)	25	(25)	15	(15)
	รวม	52	(169)	52	(133)	52	(95)	52	(123)
n2 40	1	22	(88)	5	(20)	5	(20)	8	(32)
	2	2	(6)	13	(39)	5	(15)	20	(60)
	3	6	(12)	7	(14)	17	(34)	10	(20)
	4	10	(10)	15	(15)	13	(82)	2	(2)
	รวม	40	(116)	40	(88)	40	(91)	40	(114)
n3 30	1	14	(56)	3	(12)	4	(20)	9	(28)
	2	4	(12)	10	(30)	5	(15)	5	(12)
	3	9	(18)	3	(6)	13	(26)	10	(6)
	4	3	(3)	14	(14)	8	(8)	6	(6)
	รวม	30	(89)	30	(62)	30	(65)	30	(52)
n4 30	1	14	(56)	3	(12)	4	(16)	9	(36)
	2	4	(12)	10	(30)	5	(15)	11	(33)
	3	9	(18)	3	(6)	13	(26)	5	(10)
	4	3	(3)	14	(14)	8	(8)	5	(5)
	รวม	30	(89)	30	(62)	30	(65)	30	(84)
n5 39	1	22	(88)	5	(20)	5	(20)	7	(28)
	2	2	(6)	12	(36)	5	(15)	20	(60)
	3	6	(12)	7	(14)	16	(32)	10	(20)
	4	9	(9)	15	(15)	13	(13)	2	(2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รูปแบบ พนักงาน / คณะ		สั่งการ		ใช้อารมณ์		เห็นอกเห็นใจ		มีระเบียบ	
	รวม	39	(120)	39	(85)	39	(80)	39	(110)
	1(4)	106	(424)	19	(76)	23	(92)	43	(172)
	2(3)	16	(48)	73	(219)	26	(78)	70	(210)
n	3(2)	37	(74)	36	(172)	75	(150)	48	(96)
191	4(1)	32	(32)	63	(63)	67	(67)	30	(30)
	รวม	191	(578)	191	(530)	191	(387)	191	(508)
	ลำดับที่	1		2		4		3	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สายงานโทรศัพท์สาธารณะ ทางด้านภาษากาย ในภาพรวมทุกสายงาน มีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบบสั่งการ (Direct :191,578) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :191,530) แบบมีระเบียบ (Systematic :191,508) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :191,387) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :52,169) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :52,133) แบบมีระเบียบ (Systematic :52,123) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :52,95) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :40,116) แบบมีระเบียบ (Systematic :40,114) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :40,91) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :40,88) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,89) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,65) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,62) และแบบมีระเบียบ (Systematic :30,52) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,89) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,84) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,65) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,62) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :39,120) แบบมีระเบียบ (Systematic :39,110)แบบใช้อารมณ์ (Spirited :39,85) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :39,80) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงคะแนนความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ
สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
จากพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านพื้นที่ส่วนตัว

รูปแบบ พนักงาน / คะแนน		สั่งการ		ใช้อารมณ์		เห็นอกเห็นใจ		มีระเบียบ	
n1 52	1	34	(136)	3	(12)	5	(20)	10	(40)
	2	8	(24)	23	(69)	8	(18)	13	(39)
	3	8	(16)	16	(32)	16	(32)	12	(24)
	4	2	(2)	10	(10)	23	(25)	17	(17)
	รวม	52	(178)	52	(123)	52	(99)	52	(120)
n2 40	1	21	(84)	5	(20)	5	(20)	9	(36)
	2	7	(21)	13	(39)	7	(21)	13	(39)
	3	6	(12)	10	(20)	20	(40)	4	(8)
	4	6	(6)	12	(12)	8	(8)	14	(14)
	รวม	40	(123)	40	(91)	40	(89)	40	(97)
n3 30	1	20	(80)	3	(12)	3	(12)	4	(16)
	2	2	(6)	6	(18)	12	(36)	10	(30)
	3	3	(6)	13	(26)	5	(10)	9	(18)
	4	5	(5)	8	(8)	10	(10)	7	(7)
	รวม	30	(97)	30	(64)	30	(68)	30	(71)
n4 30	1	18	(72)	3	(12)	3	(12)	6	(24)
	2	2	(6)	6	(18)	12	(36)	10	(30)
	3	3	(6)	13	(26)	5	(10)	9	(18)
	4	7	(7)	8	(8)	10	(10)	5	(5)
	รวม	30	(91)	30	(64)	30	(68)	30	(77)
n5 39	1	21	(84)	5	(20)	5	(20)	8	(32)
	2	7	(21)	12	(36)	7	(21)	13	(39)
	3	6	(12)	10	(20)	19	(38)	4	(8)
	4	5	(5)	12	(12)	8	(8)	14	(14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

พนักงาน / คณะ	รูปแบบ	สั่งการ	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ
	รวม	39 (122)	39 (88)	39 (87)	39 (93)
	1(4)	114 (456)	19 (76)	21 (84)	37 (148)
	2(3)	26 (78)	60 (180)	46 (138)	59 (177)
n	3(2)	26 (52)	62 (124)	65 (130)	38 (76)
191	4(1)	25 (25)	50 (50)	59 (59)	57 (57)
	รวม	191 (611)	191 (430)	191 (411)	191 (458)
	ลำดับที่	1	3	4	2

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทางด้านพื้นที่ส่วนตัว ในภาพรวมทุกสายงาน มีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบบสั่งการ (Direct :191,611) แบบมีระเบียบ (Systematic :191,458) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :191,430) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :191,411) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :52,178) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :52,123)แบบมีระเบียบ (Systematic :52,120) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :52,99) ตามลำดับ

สังกัดงานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :40,123) แบบมีระเบียบ (Systematic :40,97) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :40,91) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :40,89) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,97) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,71) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,68) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,64) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :30,91) แบบมีระเบียบ (Systematic :30,77) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :30,68) และแบบใช้อารมณ์ (Spirited :30,64) ตามลำดับ

หน่วยงานที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ (Direct :39,122) แบบมีระเบียบ (Systematic :39,93)แบบใช้อารมณ์ (Spirited :39,88) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :39,87) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 คะแนนรวมความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมทุกด้าน

ด้าน \ รูปแบบ	ภาษาพูด	ลักษณะการพูด	ภาษากาย	พื้นที่ส่วนตัว	รวม
สั่งการ	606	596	578	611	2,391
ใช้อารมณ์	438	438	530	430	1,785
เห็นอกเห็นใจ	445	443	387	411	1,686
มีระเบียบ	472	433	508	458	1,871

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมทุกด้าน เป็นแบบสั่งการ (Direct :2,391) แบบมีระเบียบ (Systematic :1,871) แบบใช้อารมณ์ (Spirited :1,785) และแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate :1,686) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสรุปผล และให้ข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 384 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 191 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ชุด

ชุดที่ 1 เป็นแบบวัดพฤติกรรมของผู้บริหารเพื่อหารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบวัดพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ 1 เป็นแบบวัดพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบจัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงมาจาก What's My Communication Style ? ของ Eileen M. Russo (1995) ประกอบด้วย คำถาม 24 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แต่ละข้อมีตัวเลือก ก ข ค และ ง

ชุดที่ 2 เป็นเครื่องมือสอบถามความคิดเห็น และความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยกระทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดย ปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำส่งด้วยตนเอง จำนวน 207 ชุด
2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมด้วยตนเองหลังจากส่งแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 207 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถามที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ข้อมูลของเครื่องมือทั้ง 2 ชุด โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 รูปแบบคือ แบบผู้สั่งการ (Direct) แบบใช้อารมณ์ (Spirited) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) และแบบมีระเบียบ (Systematic) ซึ่งแต่ละรูปแบบจะประกอบพฤติกรรมไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการพูด ลักษณะการพูด ภาษากาย และพื้นที่ ส่วนตัว ซึ่งปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าในผู้บริหาร 16 คน อยู่ในสายงานการเงิน 4 คน นอกนั้นอยู่ในสายงาน ติดตั้งซ่อมบำรุง สายงานวิศวกรรม สายงานตรวจสอบและพัฒนา และสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ สายงานละ 3 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการตามสายงานข้างต้น จำนวน 52,40,30,30,39 คน ตามลำดับ

2. รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากแบบวัดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ 11 ใน 16 คน ใน สายงานตรวจสอบและพัฒนา 3 คน สายงานการเงิน 4 คน สายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ 3 คน และสายงานติดตั้งซ่อมบำรุงอีก 1 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ นอกนั้นที่เหลืออีก 5 คน ในสายงานวิศวกรรม 3 คน สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง 2 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ

3. รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจำสม่ำเสมอตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมทั้งด้านภาษาพูด ด้านลักษณะการพูด ภาษากาย และด้านพื้นที่ส่วนตัว เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ

เมื่อจำแนกตามแต่ละด้านในสายงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานอยู่ ในภาพรวมและจำแนกตามสายงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 5 สาย มีความคิดเห็นที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ เหมือนกันทุกด้าน คือ ภาษาพูด ลักษณะการพูด ภาษากาย พื้นที่ส่วนตัว

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงออกเป็นประจักษ์มาเสมอตามความต้องการของ พนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมและจำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่ามีความต้องการรูปแบบ สั่งการ รองลงมาโดยภาพรวมต้องการแบบมีระเบียบ แต่เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้าน ภาษาพูดและพื้นที่ส่วนตัวต้องการแบบมีระเบียบ ส่วนด้านลักษณะการพูดต้องการแบบเห็นอกเห็นใจ และด้านภาษากายต้องการแบบใช้อารมณ์ เมื่อจำแนกความต้องการรูปแบบการ ติดต่อสื่อสารของผู้จัดการตามสายงานปฏิบัติการ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปรากฏผล ดังนี้

ด้านภาษาพูด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงาน คือ สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง สายงานวิศวกรรม สายงานตรวจสอบและพัฒนา สายงานการเงิน สายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ ในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า เกือบทุกสายงานมีความต้องการตรงกับภาพรวม ยกเว้น สายงานวิศวกรรมต้องการแบบสั่งการ และแบบเห็นอกเห็นใจ

ด้านลักษณะการพูด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงาน ในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ส่วนสายงานวิศวกรรม สายงานการเงินและสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์ ยกเว้นสายงานตรวจสอบและพัฒนา ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ

ด้านภาษากาย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงานในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์ เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานวิศวกรรม สายงานการเงิน และสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ส่วนสายงานติดตั้งซ่อมบำรุงต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อารมณ์ ทั้งนี้สายงานสำรวจและพัฒนาต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ

ด้านพื้นที่ส่วนตัว พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงานในภาพรวม ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานวิศวกรรม สายงานตรวจสอบและพัฒนาสายงานการเงิน และสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้ง ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ส่วนสายงานติดตั้งและซ่อมบำรุงต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของเป็นแบบสั่งการ รองลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์

5.6 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากแบบวัดพฤติกรรมผู้บริหารเพื่อหารูปแบบการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่ 11 ใน 16 คน ใน สายงานตรวจสอบและพัฒนา 3 คน สายงานการเงิน 4 คน สายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ 3 คนและสายงานติดตั้งซ่อมบำรุงอีก 1 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบมีระเบียบ คือ มีลักษณะทางด้านภาษาพูด มุ่งที่รายละเอียด พูดชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงไม่แสดงอารมณ์ ลักษณะการพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พูดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ภาษากาย หน้าตามิ่งทึ่ง สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส ด้านพื้นที่ส่วนตัว มีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน โต๊ะทำงานเรียบร้อย สอดคล้องกับ วไลโรจน์ บุญสวัสดิ์ (2523 :3-4) กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวของผู้บริหารว่าเป็นผู้ที่รอบคอบ พินิจ พิจารณา

นอกจากนี้เหลืออีก 5 คน ในสายงานวิศวกรรม 3 คน สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง 2 คน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นแบบสั่งการ คือ เป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการ ภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมือหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ซึ่งด้านภาษาพูด จะมีลักษณะ ตัดสินใจแน่วแน่ พูดจาตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ส่วนลักษณะการพูด จะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะของการสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางกล้าหาญ และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สายงานตรวจสอบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการแบบใช้อารมณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางด้านภาษาพูดต้องการให้ผู้บริหารพูดที่รายละเอียด ในงานที่จะให้รับผิดชอบอย่างชัดเจนชัดเจน สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ ถวิล มาตรเยี่ยม (2542 : 4-6) ที่ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนที่ต้องมีความเป็นครูมี ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ ไม่เฉื่อยชา มีพลังที่จะทำงานตามความคิด และแนวทางที่กำหนด ทำงานอย่างมีชีวิตชีวา สดชื่นมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ทำให้เกิดความ เคลื่อนไหวคึกคัก กระตุ้นให้นักเรียนขยันและมุ่งมั่น พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส แยกแยะ ประเด็นได้ พูดน้ำเสียงถูกต้อง ระดับการใช้เสียงมีความหมาย เมื่อจำแนกความต้องการ รูปแบบ การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารตามสายงานปฏิบัติการปรากฏผล ดังนี้

ด้านภาษาพูด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงาน คือ สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง สายงานวิศวกรรม สายงานตรวจสอบและพัฒนา สายงานการเงิน สายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ ในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการให้ผู้จัดการ ตัดสินใจแน่นอน มีคำสั่งพูดจาอย่างตรงไปตรงมา เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า เกือบทุกสาย งานมีความต้องการตรงกับภาพรวม ยกเว้น สายงานวิศวกรรมต้องการแบบสั่งการและแบบเห็นอก เห็นใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานทางด้านวิศวกรรมต้องทำงานตรงหน้างาน ต้องได้รับความ เหน็ดเหนื่อยอย่างมากต้องการให้ผู้บริหารมีภาษาพูดอย่างตรงไปตรงมากับงานที่รับผิดชอบมุ่งตรง ไปที่งานที่จะทำ ให้ผู้บริหารพูดจาชัดเจนชัดเจน หลีกเลี่ยงไม่แสดงอารมณ์เพราะทั้งเหนื่อยและ กำลังปฏิบัติงานอยู่ที่หน้างาน สอดคล้องกับ พันธ์ หันนาคินทร์ (2524 : 56-57) กล่าวถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้บริหารไว้ข้อหนึ่งว่า มีความสามารถพูดโน้มน้าวจิตใจ และ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 293-296) กล่าวว่าผู้นำที่ดีเป็นผู้ที่มีความสนใจในงานซึ่งจะทำให้เกิดความ กระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจภายในดีและเต็มใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ

ด้านลักษณะการพูด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงาน ในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร เป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการต้องการลักษณะการพูดของผู้บริหารแบบ พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด พูดหรือสั่งงานแบบตรงๆ เป็นทางการเมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานติดตั้งซ่อมบำรุง ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบ มีระเบียบ ส่วนสายงานวิศวกรรม สายงานการเงินและสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการเป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์ ยกเว้นสายงานตรวจสอบและพัฒนา ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเป็นแบบ การค้า ไม่ว่าอารมณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการมีความสามารถในการพูดจูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเฉลียวฉลาด สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับ ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2517 : 49 -51) กล่าวว่าคุณลักษณะส่วนตัวของผู้บริหารที่ดี ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการจูงใจคน มีความเฉลียวฉลาด ไหวพริบดี แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วและถูกต้อง คล่องแคล่วว่องไว ตื่นตัวอยู่เสมอพร้อมที่จะรับเหตุการณ์ต่างๆ ทุกชนิด มีความอดทนในการทำงาน สอดคล้องกับ อรุณ รัชธรรม (2527 : 199-202) กล่าวว่าผู้นำที่ดีมีลักษณะที่มีความตื่นตัว ความระมัดระวัง สุขุมรอบคอบ ไม่ยึดตายด ทำทันที มีความว่องไว และมี คุณพินิจ คืออำนาจที่จะพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง มีเหตุผล

ด้านภาษากาย พบว่า จำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงานในภาพรวมต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์ เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานวิศวกรรม สายงานการเงิน และสายงานสำรวจสถานที่ติดตั้งและบริการ ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการให้ผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารทางภาษากายแบบมีการ จับมือทักทาย มีความกล้าหาญ เนื่องจาก งานที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่ภายนอกบริษัทจึงต้องการให้บุคลากรภายในทั้งหมดได้เข้าใจในความลำบากในการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติอยู่ ส่วนสายงานติดตั้งซ่อมบำรุงต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบใช้อารมณ์ ทั้งนี้สายงานสำรวจและพัฒนาต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการเป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ สอดคล้องกับ C. Northcote Parkinson and M.K.Rustomji (อ้างใน เรืองศักดิ์ ปานเจริญ. 2528 : 57) ได้กล่าวถึงการสำรวจปัจจัยที่จะบำรุงขวัญพนักงาน หนึ่งในสามอันดับแรกพนักงานต้องการ คือ การให้ความช่วยเหลือในปัญหาส่วนตัวอย่างเห็นอกเห็นใจ

ด้านพื้นที่ส่วนตัว พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสายงานทั้ง 5 สายงานในภาพรวม ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการทราบแผนการทำงานอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ มีการแบ่งพื้นที่การทำงานอย่างชัดเจน เมื่อจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานวิศวกรรม สายงานตรวจสอบและพัฒนา สายงานการเงิน และสายงานสำรวจสถานที่ ติดตั้ง ต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเป็นแบบสั่งการ ร่องลงมาเป็นแบบมีระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานที่ได้รับต้องออกทำหน้างานพนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องการทราบแผนงานหรืองานที่จะ

เอกสาร ต้องทำต้องมีชัดเจนและสามารถสอบถามหรือดูแผนงานได้ไม่ลำบาก ส่วนสายงานติดตั้งและ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมำรุงต้องกรรรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารเป็นแบบสั่งการ รอลงมำเป็นแบบใช้ อารมณื สอดคล้องกับแนวความคิดของ สมยศ นาวีการ (2536 : 428-429) ที่ว่าผู้บริหารจะต้อง ติดต่อสื่อสารหรือสั่งงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อที่จะให้งานดำเนินไป อย่างมีระเบียบตามแบบแผนหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางแบบแผนไว้ในกรปฏิบัติงน

5.7 ข้อเสนอแนะ

5.7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศีกษา ผู้วิจัยได้สรุปเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รูปแบบการติดต่อสื่อสารมี พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารควรเป็นแบบสั่งการและแบบมีระเบียบ

2. บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้ ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารแก่ผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

5.7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ควรมีการทำวิจัยความพึงพอใจของพนักงานในการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และสายงานอื่นๆ

2. ควรศึกษาวิธีการใช้สื่อต่างๆ ในองค์กร ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรีฑ สืบสนธิ์. 2535. หลักการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรีฑ สืบสนธิ์. 2537. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา ปรีดีดีลิก. 2529. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา ปรีดีดีลิก. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

กวี วงศ์พุดม. 2540. การติดต่อสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จาระไน แกลโกศล. 2539. จิตวิทยาในองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ชาญชัย อาจินสมอาจารย์. 2536. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538. หลักการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538. หลักการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ปรีดีดีลิก.

ดารณี พานทอง. 2525. "บุคคลสัมพันธ์" กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2537. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. 2539. การจัดการ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

บุญศรี ปราบณศักดิ์. 2539. การติดต่อสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญศรี ปราบณศักดิ์. 2534. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2538. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ประมะ สตะเวทิน. 2533. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

ประมะ กิจสดี. 2541. การจัดการในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ. 2539. การจัดการ. กรุงเทพฯ : แม็คเน็ต พรินติ้งเซ็นเตอร์

ยุรดี สัตยมานะ. 2536. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ลักษณะ สตะเวทิน. 2534. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วรลักษณ์ จันทรปราง. 2542. หลักการบริหารในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วนิดา นามบุตร. 2543. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วนิดา นามบุตร. 2543. หลักการบริหารในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วนิดา นามบุตร. 2543. การจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสิทธิ์ โสภณวรรณจินดา. 2535. การบริหารงานบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ : ปรีดีดีลิก.

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วิมลศรี อุภปรานัย. 2529. หลักการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช อภิวัตน์กุล. 2535. การบริหารงานบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ : ปรีดีตั้งเข้าสู่.
- วิโรจน์ สารรัตน์. 2542. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ ประเสริฐศิลป์. 2531. "การวิเคราะห์การผ่านหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิชัย วงศ์สุวรรณ. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. การบริหารงานในองค์กร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2540. หลักการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์การกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. 2536. การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2538. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2539. การติดต่อสื่อสารขององค์การกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2542. การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สามารถ คำหอม. 2531. "การสื่อสารเพื่อการบริหาร กรณีความคิดเห็นของข้าราชการ
ระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย."
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. การติดต่อสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สังคม ภูมิพันธ์. 2530. "การติดต่อสื่อสาร" โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนีย์ กำลังเดช. 2539 "การบริหารการจัดการ" โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุนีย์ กำลังเดช. 2540. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- เสนาะ ดิยาวี. 2534. "หลักการบริหาร" โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสนาะ ดิยาวี. 2535. หลักการบริหารในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2536. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2539. หลักการจัดองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. จิตวิทยาอุตสาหกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

อรุณีประภา หอมเศรษฐี.2542. “การจัดการในองค์กร” สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณ รักรธรรม.2526. “จิตวิทยาอุตสาหกรรม”. กรุงเทพฯ :ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

อรุณีประภา หอมเศรษฐี.2542. “การจัดการในองค์กร” สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โอภาศ บุตรอากาศ.2539. “การบริหารงานบุคคล” สำนักพิมพ์บรรณกิจ

Eileen, M. Russo. 1995. “ What,s My Communication Style?” Organization Design And
Development ,Inc



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับ
รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ
บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม (ผู้จัดการ)

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ ในสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” จากพนักงานระดับปฏิบัติการ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ มี 4 รูปแบบ คือ

1. แบบสั่งการ (Direct)
2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)
4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 รูปแบบ มี 24 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามทั้งสองตอนโปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้และมีประโยชน์มากที่สุด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมิได้มุ่งศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เน้นการศึกษาและเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

วสันต์ พงศ์ผาสุก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับผู้จัดการ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. สถานภาพโดยตำแหน่ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () งานโทรศัพท์สาธารณะ
- () งานสำรวจสถานที่
- () งานติดตั้ง งานเคลื่อนย้าย งานซ่อม
- () งานรายรับ การเงิน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับผู้จัดการ

ตอนที่ 2

วัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายกากบาท (X) ข้อที่แสดงว่าเป็นรูปแบบวิธีการสื่อสารที่ใกล้เคียงกับของท่านมากที่สุด

1. เมื่ออยู่ในที่ประชุม ท่านชอบเลือกที่จะนั่งประชุมโดย ...
 - ก. นั่งอยู่ที่หัวโต๊ะ
 - ข. นั่งในที่ที่ทุกคนเห็น
 - ค. นั่งติดกับผู้ร่วมประชุมอื่นๆ
 - ง. นั่งโดยเว้นที่ว่างอย่างน้อย 1 ที่ระหว่างท่านกับคนถัดไป
2. เมื่อท่านสนทนากับผู้อื่น ท่านมักจะ ...
 - ก. มองลงพื้นในบางครั้ง
 - ข. จ้องมองคู่สนทนาตลอดเวลา
 - ค. มองหน้าคู่สนทนาบ่อย ๆ
 - ง. ชอบมองไปรอบๆ ห้องมากกว่าที่จะมองหน้าคู่สนทนา
3. ในการทักทายบุคคลที่ท่านรู้จักดี ท่านมักจะ...
 - ก. กล่าวทักทายสวัสดิ์เท่านั้น
 - ข. จับมือทักทายอย่างสนิทแนบแน่น
 - ค. ทักทายโดยสัมผัสร่างกายส่วนอื่นนอกเหนือจากการสัมผัสมือ เช่น มือ แขน ไหล่
 - ง. จับมือทักทายอย่างกระตือรือร้น
4. ในการสนทนากับกลุ่มคนทั่ว ๆ ไป ท่านมักจะ ...
 - ก. ชอบยืนคุยอยู่ใกล้ ๆ
 - ข. รู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ ถ้าคู่สนทนายืนอยู่ใกล้มากเกินไป
 - ค. รู้สึกรำคาญ ถ้าคู่สนทนายืนอยู่ใกล้มากเกินไป
 - ง. ไม่รังเกียจที่คู่สนทนายืนอยู่ใกล้
5. ลักษณะการเดินของท่านโดยทั่วไป มักจะ ...
 - ก. ช้า และไม่รีบร้อน
 - ข. กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา
 - ค. ราบเรียบ มั่นคง
 - ง. เร็วรีบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ในระหว่างที่ฟังผู้อื่นพูดอยู่ท่านจะพยายาม ...
 - ก. หาประเด็นหลักของเนื้อหา
 - ข. มองหาเรื่องที่ดี ๆ จากเนื้อหา
 - ค. หาข้อมูลสนับสนุนเนื้อหา
 - ง. พยายามค้นหาความรู้สึกของผู้พูด
7. ในการพูดต่อหน้าสาธารณชน ท่านมักจะ
 - ก. ปรับระดับเสียงเพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง
 - ข. พูดชัดเจน แต่ไม่ดังมาก
 - ค. พูดเสียงค่อนข้างเบา
 - ง. พูดใช้เสียงค่อนข้างดัง
8. เมื่อท่านเผชิญกับความขัดแย้ง ท่านมักจะ ...
 - ก. ควบคุมอารมณ์โดยพยายามคิดเชิงบวก
 - ข. หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง
 - ค. มุ่งตรงเข้าหาความขัดแย้ง
 - ง. ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
9. เมื่อมีผู้อื่นเข้ามาในสถานที่ทำงานของท่าน ท่านมักจะ ...
 - ก. ถามเขาว่า จะนั่งก่อนหรือไม่
 - ข. เชื้อเชิญให้นั่งลงก่อน
 - ค. ปลอ่ยให้เขาตัดสินใจเองในการเลือกที่นั่ง , นั่งหรือยืน
 - ง. เลื่อนเก้าอี้และเชิญให้นั่ง
10. เมื่อท่านต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาใด ๆ ท่านมักจะ ...
 - ก. เป็นผู้นำการเจรจาถกเถียง
 - ข. ฟังความเห็นของผู้มีส่วนร่วมอื่น ๆ
 - ค. มุ่งพิจารณาที่ภาพรวมของปัญหา
 - ง. มุ่งพิจารณาข้อเท็จจริง
11. โดยปกติท่านมักจะเริ่มการสนทนา โดยการ...
 - ก. ไล่ถามทุกข์สุขของคุณสนทนาในวันนั้น ๆ
 - ข. เล่าเรื่องราวต่าง ๆ
 - ค. มุ่งที่ประเด็นการสนทนาเลย
 - ง. เกริ่นนำจุดมุ่งหมายของการสนทนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ในการตัดสินใจในแต่ละครั้ง ท่านจะ...
- พิจารณาว่าผู้อื่นจะได้รับผลกระทบอย่างไร
 - ยึดถือความคิดของตนเป็นหลัก
 - หาเสียงสนับสนุนการตัดสินใจของท่าน
 - ยึดมั่นในหลักการและวิธีการอันถูกต้องมีเหตุผล
13. ในระหว่างที่ท่านกำลังฟังผู้อื่นนำเสนอผลงาน ท่านมักจะ...
- ต้องการความสนุกสนาน เร้าใจ
 - จินตนาการความรู้สึกของผู้พูด
 - พยายามประเมินเหตุผล ความจริงของผลงาน
 - รู้สึกรำคาญ ถ้าการนำเสนออืดอาด ไม่ทันใจ
14. เมื่อท่านถูกทักทายด้วยการสัมผัสร่างกาย เช่น ช้อนอก แขน ไหล่ ท่านมักจะรู้สึก...
- ยินดี
 - หงุดหงิด รำคาญ
 - สนิทกันมากขึ้น
 - อึดอัด
15. เมื่อท่านต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ท่านมักจะ ...
- ไม่ลังเลที่จะทำแม้ว่าจะเป็นการรบกวนผู้อื่น
 - แสดงเจตจำนงอย่างชัดเจน
 - มีหนทางได้มาของตนเอง
 - พยายามทำอย่างเยือกเย็นสุชุม และใช้ความสามารถเต็มที่
16. ท่านคิดว่าผู้อื่นมองว่าท่านเป็นอย่างไร ...
- เปิดเผยข้อมูลของตนอย่างจำกัด
 - เป็นคนไม่เก็บความรู้สึก
 - เป็นคนที่รักความเป็นส่วนตัว
 - เป็นคนเข้าใจง่าย
17. ในการประชุมกลุ่มแต่ละครั้ง ท่านมักจะ ...
- ชอบประเมินความคิดของผู้อื่น
 - พยายามให้ทุกคนมีส่วนร่วม
 - พยายามเป็นผู้นำในการสนทนา
 - เอาใจใส่ความต้องการของส่วนรวมเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. การแสดงอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวต่อที่สาธารณะ สำหรับท่านแล้ว คิดว่า ...
- ช่วยให้เรื่องราวที่ท่านกำลังสื่อ น่าสนใจมากขึ้น
 - ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัด
 - ช่วยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
 - อาจเป็นการกีดขวางความสำเร็จของงานได้
19. จุดประสงค์ในการพบปะพูดคุยด้านธุรกิจของท่าน ก็เพื่อ ...
- แสดงความคิดเห็นของท่านต่อผู้อื่น
 - สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
 - โน้มน้าว ชักชวนผู้อื่น
 - ตรวจสอบสถานการณ์
20. ในการเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ท่านมักจะ ...
- มุ่งเน้นไปที่เรื่องราวสถานการณ์ของตัวละครแต่ละตัว
 - ทำให้ผู้ฟังตื่นเต้นจนนั่งแทบไม่ติดเก้าอี้
 - ปูพื้นเรื่องราวอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน
 - เล่าใจความหลักหรือหัวใจของเรื่องทันที
21. ในการทำงานเป็นทีม ท่านมักจะ ...
- สนับสนุนทีมอยู่เสมอ
 - ชอบรับผิดชอบด้วยตนเองโดยไม่พึ่งทีม
 - หงุดหงิดรำคาญได้ง่าย ๆ
 - พยายามทำงานร่วมกับทีมอย่างเต็มที่เสมอ
22. ลักษณะการนำเสนอผลงานของท่าน มักจะ ...
- มีการเตรียมการที่ดี
 - เข้าถึงอารมณ์ผู้ฟัง
 - กดดันเพื่อชี้นำผู้ฟัง
 - สนุกสนานเพลิดเพลิน
23. เมื่อต้องเผชิญหน้าต่อคนที่โกรธจัดหรือร้องไห้ฟูมฟาย ท่านมักจะ...
- ชอบทำให้เขาหยุดแสดงอารมณ์
 - พยายามให้คำแนะนำแก่เขา
 - พยายามให้กำลังใจเขา
 - พยายามหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

24. ลักษณะการพูดคุยโทรศัพท์ของท่าน มักจะ ...

- ก. กระชับที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ข. คุยแต่เรื่องธุระที่จำเป็น
- ค. สนุกสนาน มีชีวิตชีวา
- ง. ค่อนข้างยืดยาว เยิ่นเย้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม (พนักงานระดับปฏิบัติการ)

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ ในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)” วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1 เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการสายงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากพนักงานระดับปฏิบัติการ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการมี 4 รูปแบบ คือ

1. แบบสั่งการ (Direct)
2. แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)
4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นขอพนักงานระดับปฏิบัติการมี 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามความต้องการมี 4 ข้อ และแต่ละข้อมีข้อย่อย 4 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามทั้งสามตอน โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้และมีประโยชน์มากที่สุด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมิได้มุ่งศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เน้นการศึกษาและเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

วสันต์ พงศ์ผาสุก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ในความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดเลือกกลุ่มของรูปแบบการติดต่อสื่อสารรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพียงรูปแบบเดียวในแต่ละด้าน แล้วทำเครื่องหมาย / (ถูก) หน้ากลุ่มของรูปแบบที่ท่านเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ผู้บริหารของท่านแสดงออกเป็นประจำสม่ำเสมอเพียงรูปแบบเดียว

1. ด้านภาษาพูด	2. ด้านลักษณะการพูด	3. ด้านภาษากาย	4. ด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 1. ดัดสนใจแน่นแน่ว <input type="checkbox"/> 2. พูดจาตรงไปตรงมา <input type="checkbox"/> 3. เอ่ยปากทักทายเสมอ	<input type="checkbox"/> 1. ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง <input type="checkbox"/> 2. พูดอย่างกระชับ <input type="checkbox"/> 3. ระดับน้ำเสียงราบเรียบ	<input type="checkbox"/> 1. จับมือทักทายอย่างสุภาพ <input type="checkbox"/> 2. สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่ <input type="checkbox"/> 3. เคลื่อนไหวช้า	<input type="checkbox"/> 1. แบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง <input type="checkbox"/> 2. มีสโลแกนส่วนตัวในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 3. ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน
<input type="checkbox"/> 1. แสดงความคิดเห็นทันที <input type="checkbox"/> 2. พูดกว้าง ๆ <input type="checkbox"/> 3. พูดจูงใจ	<input type="checkbox"/> 1. พูดเร็ว <input type="checkbox"/> 2. พูดเสียงดัง <input type="checkbox"/> 3. พูดอย่างเป็นทางการ	<input type="checkbox"/> 1. หน้านิ่งทึง <input type="checkbox"/> 2. สงวนท่าทีเคลื่อนไหว <input type="checkbox"/> 3. หลีกเลี่ยงการสัมผัส	<input type="checkbox"/> 1. มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 2. ชอบการนั่งติดๆกัน <input type="checkbox"/> 3. พกพาของรักไปด้วย
<input type="checkbox"/> 1. เป็นผู้ฟังที่ดี <input type="checkbox"/> 2. เจียบขรึม <input type="checkbox"/> 3. พูดให้กำลังใจ	<input type="checkbox"/> 1. พูดเล่นระดับเสียง <input type="checkbox"/> 2. มีชีวิตชีวา <input type="checkbox"/> 3. เสียงดัง	<input type="checkbox"/> 1. สบตาโดยตรง <input type="checkbox"/> 2. จับมือทักทาย <input type="checkbox"/> 3. ท่าทางกล้าหาญ	<input type="checkbox"/> 1. มีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก <input type="checkbox"/> 2. มีตารางการทำงานหรือ กราฟในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 3. โต๊ะทำงานเรียบร้อย
<input type="checkbox"/> 1. มุ่งที่รายละเอียด <input type="checkbox"/> 2. พูดชัดถ้อยชัดคำ <input type="checkbox"/> 3. หลีกเลี่ยงไม่แสดงอารมณ์	<input type="checkbox"/> 1. พูดช้า <input type="checkbox"/> 2. ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล <input type="checkbox"/> 3. ระดับเสียงเนิบ ๆ	<input type="checkbox"/> 1. ปฏิกริยารวดเร็ว <input type="checkbox"/> 2. เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง <input type="checkbox"/> 3. ทักทายอย่างกระตือรือร้น	<input type="checkbox"/> 1. รักษาระยะห่างไว้ <input type="checkbox"/> 2. วางปฏิทินแผนงานไว้ <input type="checkbox"/> 3. โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยัดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดจัดอันดับความสำคัญของรูปแบบการติดต่อสื่อสารในแต่ละด้าน โดยกรอกตัวเลขความสำคัญ 1-4 หน้ารูปแบบที่ท่านต้องการให้เป็นรูปแบบที่ผู้บริหารของท่านแสดงออกเป็นประจำสม่ำเสมอ ตามลำดับความต้องการของท่าน 1-4 มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 1 | หมายถึง | ต้องการมากที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | ต้องการน้อย |
| 4 | หมายถึง | ต้องการน้อยที่สุด |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาษาพูด	ลักษณะการพูด	ภาษากาย	การจัดพื้นที่ส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 1. ตัดสินใจแน่วแน่ <input type="checkbox"/> 2. พูดจาตรงไปตรงมา <input type="checkbox"/> 3. เอ่ยปากทักทายเสมอ	<input type="checkbox"/> 1. ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง <input type="checkbox"/> 2. พูดอย่างกระชับ <input type="checkbox"/> 3. ระดับน้ำเสียงราบเรียบ	<input type="checkbox"/> 1. จับมือทักทายอย่างสุภาพ <input type="checkbox"/> 2. สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่ <input type="checkbox"/> 3. เคลื่อนไหวช้า	<input type="checkbox"/> 1. แบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง <input type="checkbox"/> 2. มีโลแกนส่วนตัวในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 3. ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน
<input type="checkbox"/> 1. แสดงความคิดเห็นทันที <input type="checkbox"/> 2. พูดกว้าง ๆ <input type="checkbox"/> 3. พูดจูงใจ	<input type="checkbox"/> 1. พูดเร็ว <input type="checkbox"/> 2. พูดเสียงดัง <input type="checkbox"/> 3. พูดอย่างเป็นทางการ	<input type="checkbox"/> 1. หน้ามึงทิ้ง <input type="checkbox"/> 2. สงวนท่าทีเคลื่อนไหว <input type="checkbox"/> 3. หลีกเลี่ยงการสัมผัส	<input type="checkbox"/> 1. มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 2. ชอบการนั่งติด ๆ กันไป <input type="checkbox"/> 3. พกพาของรักไปด้วย
<input type="checkbox"/> 1. เป็นผู้ฟังที่ดี <input type="checkbox"/> 2. เงียบขรึม <input type="checkbox"/> 3. พูดให้กำลังใจ	<input type="checkbox"/> 1. พูดเล่นระดับเสียง <input type="checkbox"/> 2. มีชีวิตชีวา <input type="checkbox"/> 3. เสียงดัง	<input type="checkbox"/> 1. สบตาโดยตรง <input type="checkbox"/> 2. จับมือทักทาย <input type="checkbox"/> 3. ท่าทางการล่าเหยี่ยว	<input type="checkbox"/> 1. มีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก <input type="checkbox"/> 2. มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 3. โต๊ะทำงานเรียบร้อย
<input type="checkbox"/> 1. มุ่งที่รายละเอียด <input type="checkbox"/> 2. พูดชัดถ้อยชัดคำ <input type="checkbox"/> 3. หลีกเลี่ยงไม่แสดงอารมณ์	<input type="checkbox"/> 1. พูดช้า <input type="checkbox"/> 2. ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล <input type="checkbox"/> 3. ระดับเสียงเนิบ ๆ	<input type="checkbox"/> 1. ปฏิกริยารวดเร็ว <input type="checkbox"/> 2. เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง <input type="checkbox"/> 3. ทักทายอย่างกระตือรือร้น	<input type="checkbox"/> 1. รักษาระยะห่างไว้ <input type="checkbox"/> 2. วางปฏิทินแผนงานไว้ <input type="checkbox"/> 3. โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉลย

แบบวัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ข้อ	ก	ข	ค	ง
1	สั่งการ	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ
2	สั่งการ	สั่งการ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ
3	มีระเบียบ	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์
4	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ
5	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	สั่งการ
6	สั่งการ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ
7	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ
8	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ	มีระเบียบ
9	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ	มีระเบียบ	ใช้อารมณ์
10	สั่งการ	สั่งการ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ
11	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	สั่งการ	มีระเบียบ
12	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ
13	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ	สั่งการ
14	ใช้อารมณ์	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ
15	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ	ใช้อารมณ์	สั่งการ
16	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ	ใช้อารมณ์
17	มีระเบียบ	ใช้อารมณ์	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ
18	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ
19	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ
20	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ	สั่งการ
21	เห็นอกเห็นใจ	มีระเบียบ	สั่งการ	ใช้อารมณ์
22	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ	สั่งการ	ใช้อารมณ์
23	สั่งการ	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	มีระเบียบ
24	มีระเบียบ	สั่งการ	ใช้อารมณ์	เห็นอกเห็นใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉลย

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้จัดการ สายงานโทรศัพท์สาธารณะ
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตามความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อ	1. ด้านภาษาพูด	2. ด้านลักษณะการพูด	3. ด้านภาษากาย	4. ด้านพื้นที่ส่วนตัว
ก	สั่งการ	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์
ข	ใช้อารมณ์	สั่งการ	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ
ค	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	สั่งการ	มีระเบียบ
ง	มีระเบียบ	เห็นอกเห็นใจ	ใช้อารมณ์	สั่งการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ ๑๐๗ /2546

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครง
วิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.สวัสดิ์	อุดมโภชน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวิวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ดร.สวัสดิ์	อุดมโภชน์	กรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการ
ดร.ฉันทนา	โหมคมณี	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์ รวิวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายวสันต์ พงศ์ผาสุก รหัสประจำตัว 44064119 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการ ติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในทะเลคอมเอเชีย (COMMUNICATION STYLES OF LEADERS IN TELECOM ASIA)” โดยมี ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.สวัสดี อุดมโภชน เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2546

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้ เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2546

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก วีระเชษฐ์ ชันเงิน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0526

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายจงบเกียรติ ธารชนาภรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารใน Telecom เอเชีย”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0528

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสงวน เกตุชสงวน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในเทเลคอมเอเชีย”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศช 0524.04/ 0528

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารใน Telecom เอเชีย”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0526

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

1 กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.ดร.สมยศ นาวิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0528

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

| กันยายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.วิเชียร เกตุสิงห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม
ข้อมูลของ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 1133

คณะกรรมการผู้ทดสอบ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๘ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์สาธารณะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ในเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04 / 1147

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๗ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์สาธารณะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นายวสันต์ พงศ์ผาสุก นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในทะเลคอมเอเชีย" และได้รับอนุมัติหัวข้อ และเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2546 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายวสันต์ พงศ์ผาสุก เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในองค์กรของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายวสันต์ พงศ์ผาสุก
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 13 มิถุนายน 2507
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 39 ซอยลาดพร้าว 62 ถนนลาดพร้าว เขตวังทองหลาง แขวงวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
สถานที่ทำงาน	บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงิน
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเซนต์ดอมินิก ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (บริหารทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหาร การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารอาชีวศึกษา จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้