



การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง
Management of communications affecting the transport system

นายอภิมุข หมั่นเสนา
นายสิริวิญญ์ ลาดก่าน
นางสาวธัญญา อินหมี

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

พุทธศักราช 2563

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

และซัพพลายเชน

วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ



การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง
Management of communications affecting the transport system

นายอภิมุข หมั่นเสนา
นายสิริวิญญ์ ลาดก่าน
นางสาวธัญญา อินทมี

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

พุทธศักราช 2563

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
และซัพพลายเชน
วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ



ใบรับรองโครงการงาน

สาขา การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ

ชื่อโครงการงาน การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง

โดย นายอภิมุข หมั่นเสนา
นายสิริวิญญ์ ลาดก่าน
นางสาวธัญญา อินหมี

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2563 สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ

_____ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ฯ

(นางสาวละมุล นากร)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบโครงการงาน

_____ ประธานกรรมการ

(นางสาวละมุล นากร)

_____ กรรมการ

(นางสาวสุภาวดี กัญญาญ)

_____ กรรมการ

(นางสาวนฤมล ปัญญาสิทธิ์)

เรื่อง	: การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง : Management of communications affecting the transport system
ชื่อนักศึกษา	: นายสิริวิญญ์ ลาดก่าน : นางสาวธนัญญา อินหมี่ : นายอภิมุข หมั่นเสนา
สาขาวิชา	: การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
สาขางาน	: การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
ครูที่ปรึกษา	: นางสาวสุภาวดี กัญญาญ
ครูที่ปรึกษาร่วม	: นางสาวละมุล นากร
จำนวนหน้า	: 67 หน้า
ปีการศึกษา	: 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้น่าจะนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง เป็นแบบสอบถามใช้วัดปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.329-0.905

จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เป็นปัญหาเรื้อรังสะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้น การสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

โครงการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ก็ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก คุณครูสุภาวดี กัญญาภู ครูที่ปรึกษาโครงการ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการจัดทำโครงการมาโดยตลอด ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบโครงการทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำโครงการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้จัดทำโครงการขอขอบคุณ บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ที่ได้เอื้อเฟื้อสถานที่ในการทำโครงการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำโครงการ อีกทั้งขอขอบคุณผู้ปกครอง ที่สนับสนุนทุนจัดทำโครงการในครั้งนี้

สิริวิชัย ลาดก่าน

ธัญญา อินทมี

อภิมุข หมั่นเสนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
1.4 ขอบเขตของโครงการ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	35

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	47
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	55
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านมีปัญหากับการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัดอย่างไร	58
ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	59
ประวัติผู้เขียน	65

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	ประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร	13
4-1	ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะ (N=76)	35
4-2	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด เป็นรายด้าน	36
4-3	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านผู้ส่งข่าวสาร	37
4-4	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	38
4-5	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านช่องทางข่าวสาร	39
4-6	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านผู้รับข่าวสาร	40
4-7	การเปรียบเทียบเฉลี่ยปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานสำนักงานและพนักงานขับรถบรรทุก	41
4-8	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการศึกษากับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	41
4-9	ผลการเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	42
4-10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	43

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo) หรือแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล	7

ห้ามคัดลอก

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ให้บริการขนส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ อภิปรายเบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่งและสนับสนุนความต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่างมืออาชีพและเชี่ยวชาญในเส้นทางต่าง ๆ มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการขนส่งสินค้าระหว่างทาง เช่น ลาว กัมพูชา และเมียนมาร์ บริษัทได้ติดตั้งระบบ GPS เพื่อติดตามรถบรรทุกของ เพื่อรายงานสถานะการจัดส่งให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจากจุดเริ่มต้นสู่โครงการ บริษัท สหธรรมขนส่ง (1996) จำกัด มีสินค้าหลายประเภท เช่น สินค้าเบา สินค้าหนัก สินค้ายาว สินค้ากว้าง ตู้คอนเทนเนอร์ และอื่น ๆ ทั้งแบบปกติและแบบโครงการไปยังส่วนต่าง ๆ ของ สปป. ลาว

การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทางธุรกิจ ที่ทำให้เกิดกระบวนการทางโลจิสติกส์ การสื่อสารภายนอกองค์กร องค์กรได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าหรือกับผู้ขาย การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการตัดสินใจต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ประสิทธิภาพขององค์กรควรมีลักษณะดังนี้

1.1.1 มีการสื่อสารระหว่างองค์กร ซัพพลายเออร์ และลูกค้า

1.1.2 มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรโดยเฉพาะฝ่ายการบัญชี การตลาด ฝ่ายผลิต

1.1.3 มีการสื่อสารกันในหน่วยงานย่อย เช่นฝ่ายขายกับฝ่ายบริการลูกค้าในฝ่ายการตลาด

1.1.4 มีการสื่อสารระหว่างสมาชิกในระบบโซ่อุปทานที่ไม่ได้มีการติดต่อกับองค์กรโดยตรง เช่น (Supplier) รายแรกสุดในโซ่อุปทาน

1.1.5 มีการสื่อสารระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรม

ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้นก็เกี่ยวข้องกับการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ทั้งสิ้น ปัญหาที่พบก็เกิดจากการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด ทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หรือติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจากภายนอกก็ดี ถ้าเกิดการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาดอาจเกิดปัญหาตามมาหลายอย่าง เช่น Shipping ติดต่อกับคนขับรถไม่ดีก็อาจเกิดปัญหาการขนส่งสินค้าได้ นั่นเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพของการติดต่อสื่อสารที่มีปัญหาเหล่านี้ เพื่อจะได้เป็นแนวทางการปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการติดต่อสื่อสารของการสื่อสารด้านโลจิสติกส์

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อระบบการขนส่ง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์
- 1.2.3 เพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อระบบการขนส่งมีคำศัพท์ที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกัน 3 ข้อ ดังนี้

1.3.1 การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร (Communication outside the organization) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรกับบุคคลองค์กรภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไป กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขัน และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้กลุ่มประชาชนภายนอกองค์กรเหล่านี้รู้และเข้าใจ

1.3.2 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

1.3.3 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

1.3.4 ซัพพลายเออร์ (Supplier) หมายถึง คนหรือองค์กรที่จัดหาสินค้าและบริการให้กับธุรกิจอื่น

1.3.5 ตัวแทนออกของหรือชิปปิง (Shipping) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ด้านพิธีการเอกสารผ่านศนาคกร พิธีการศุลกากร และบริษัทเรือเดินทะเลหรือบริษัทขนส่งทางเครื่องบิน เพื่อนำสินค้านำเข้าหรือส่งออกต่างประเทศรวมถึงการจัดหาไปรับสินค้าจากโกดังลูกค้า นำไปเข้าตู้และรถหัวลากตู้ ฯ ไปถึงท่าเรือ

1.3.6 โซ่อุปทาน ห่วงโซ่อุปทาน หรือเครือข่ายโลจิสติกส์ หมายถึง การใช้ระบบของหน่วยงาน คน เทคโนโลยี กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากร มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการ จากผู้จัดหาไปยังลูกค้ารายสุดท้าย

1.3.7 ระบบการหาตำแหน่งทั่วโลก หรือ GPS (Global Positioning System) หมายถึง ระบบการนำทางด้วยดาวเทียมซึ่งประกอบด้วยดาวเทียมอย่างน้อย 24 ดวง GPS สามารถปฏิบัติการได้ในทุกสภาพอากาศ ทุกที่ในโลก ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และไม่มีค่าลงทะเบียนหรือค่าธรรมเนียมในการตั้งค่า กระทรวงกลาโหมสหรัฐ (USDOD) แต่เดิมปล่อยดาวเทียมให้ใคร่จรรยาสำหรับการปฏิบัติงานทางทหาร แต่ในทศวรรษ 1980 เป็นต้นมาก็เริ่มกำหนดให้พลเรือนสามารถเข้าถึงการใช้งานดาวเทียมได้

1.4 ขอบเขตของโครงการ

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ศึกษาการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ของ บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต 1996 จำกัด

1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา

1.4.2.1 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

1.4.3.1 บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต 1996 จำกัด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อ การขนส่ง ซึ่งคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อ 3 ด้าน ดังนี้

1.5.1 ด้านผู้ประกอบการ

1.5.1.1 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่ง ได้นำข้อมูลไปใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการสื่อสารให้ผู้ได้บังคับบัญชาติดต่อกันให้ถูกต้องและใช้กำหนดกลยุทธ์ของ ธุรกิจ

1.5.2 ด้านหน่วยงานภาครัฐ

1.5.2.1 เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน แก้ไข และปรับปรุงนโยบาย เพื่อส่งเสริม อุตสาหกรรมการขนส่งในด้านงานการติดต่อสื่อสาร

1.5.3 ด้านสถาบันการศึกษา

1.5.3.1 เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่มีการเรียนการสอนในวิชา บริหารธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการกำหนดการวางแผนหลักสูตร เพื่อให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษาในเรื่องการติดต่อสื่อสาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการเรื่อง “การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ/พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร
- 2.1.3 แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 รายงานวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน กรณีศึกษา บริษัท เออีไอ (ไทยแลนด์) จำกัด (นางสาวมณีรัตน์ โพธิ์สุชาติ, 2556)

2.2.1 รายงานการวิจัยสถาบันเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (จรัสโฉม ศิริรัตน์, 2558)

2.2.2 รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัลจำกัด (มหาชน) (นางสาวแพพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559)

2.2.4 รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกัน และปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) (จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2560)

2.2.5 รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทคาสิโอ ประเทศไทย จำกัด (นางสาว มณี วิเศษพานิช, 2562)

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง การจัดการ การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง สรุปได้ 5 ข้อดังนี้

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบต่าง ๆ ของคนในองค์กร เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรในทุกส่วนงานในองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กรจากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลนักวิจัยและผู้ทีศึกษาเรื่องความหมายของการสื่อสารในองค์กร ได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

Chester I.B. (1968) การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เข้าด้วยกันและช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้อ้างไว้

Lewis (1987) การแบ่งปันข่าวสาร ความคิด และทัศนคติในองค์กรระหว่างผู้จัดการพนักงานและทีมงาน โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารหรือสื่อสารมวลชนเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน

Frank & Brownell (1989) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Communication Transactions) ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ และที่มีความเชี่ยวชาญต่างกันหลายพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้น ๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ ในองค์กร

Richmond, V.P. & McCroskey, J.C. (1992) กระบวนการที่บุคคลสื่อความหมายให้เกิดในใจของอีกคนโดยเนื้อหาเป็นได้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาในบริบทขององค์กรที่เป็นแบบทางการ

Visser (2000) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรโดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ซึ่งความสำเร็จนั้นวัดได้จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์กรนั่นเอง

กรีซ สืบสนธิ์ (2537)(1994) กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารทุกระดับ ทุกหน่วยงานโดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล เรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

Zaramba (2003) การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

Kalla (2005) การสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการที่การสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร

Argenti (2009) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทั้งนี้ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมิต สัจฉกร (2547) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารไว้ว่ามี 4 ประการคือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสารกับบุคคล ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลเดียว หรือมากกว่า 1 คนก็ได้ ผู้เริ่มการสื่อสารจะเป็นผู้ส่งสาร อาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร และเป็นต้นกำเนิดของการสื่อสารที่เริ่มส่งสารด้วยการแปลสารต่าง ๆ นั้นในรูปแบบต่าง ๆ ของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ภาษาและอากัปกริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ วัตถุประสงค์ไปยังผู้รับสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ หรืออาจส่งผ่านช่องทางการสื่อสารใด โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน โฆษกรัฐบาล องค์กร สถาบันสถานีวิทยุกระจ่ายเสียง หน่วยงานของรัฐ บริษัท เป็นต้น ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 เป็นผู้มีความชัดเจนในการที่จะส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของการส่งสาร แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือวิพากษ์วิจารณ์ ฯลฯ

1.2 เป็นผู้มีความรู้ เข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปได้เป็นอย่างดี

1.3 เป็นผู้มีความคล่องแคล่วที่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิก ลักษณะที่ดี คล่องแคล่วเปิดเผย ทั้งยังมีความรับผิดชอบในฐานะของผู้ส่งสาร

1.4 เป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

1.5 เป็นผู้ที่มีรู้จักเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมทั้งในการส่งสารหรือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่อผู้อื่น

2. สาร (Message) คือ เรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูลเนื้อหาต่างๆ ที่ผู้ส่งสารส่งออกไปหาบุคคลอื่นๆ ข่าวสาร ข้อมูลที่ส่งออกไปอาจเป็นสาร เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ หรือ สัญลักษณ์ใด ๆ ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ หรืออาจหมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย และสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของความรู้ ความคิด ข้อมูล ความต้องการ ฯลฯ ซึ่งสารนั้น ๆ ถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งไปยังผู้รับสารให้เกิดการตระหนักรู้ สามารถแสดงออกมาโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้เข้าใจร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่เขียนหรือพูด บทเพลงที่ร้องออกมา รูปภาพที่วาด เรื่องราวหรือท่าทางที่สื่อความหมายออกไป เป็นต้น

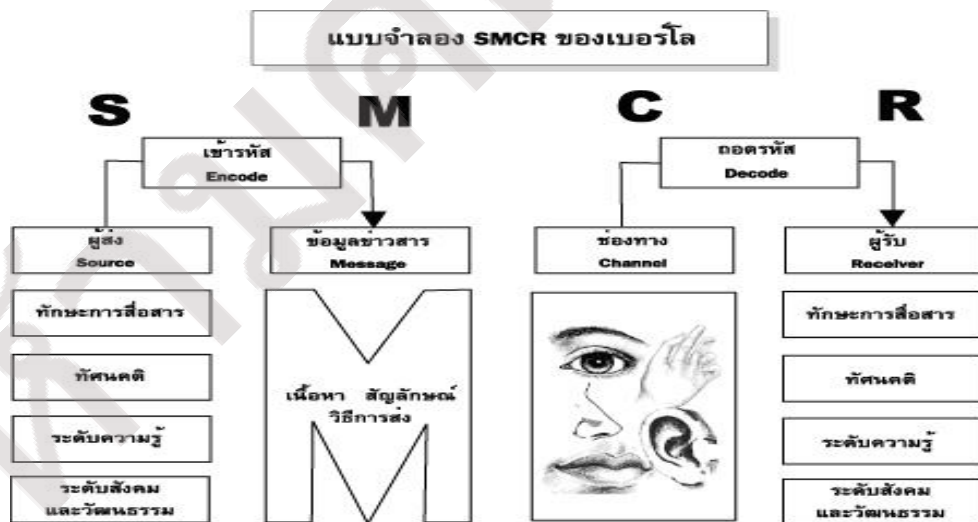
2.1 รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ สัญลักษณ์ ภาษา สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความคิด ความรู้ อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เข้าใจร่วมกัน

2.2 เนื้อหาสาร (Message Content) หมายถึง ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการอยากจะทำให้ออกไปเพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันหรือโต้ตอบกันได้

2.3 การจัดการหรือข้อมูล (Message Treatment) หมายถึง การจัดเรียง รวบรวม เนื้อหาแล้วนำมาเรียบเรียงให้มีระบบ ระเบียบ เพื่อให้ได้ใจความของเนื้อหาตามที่ต้องการ ด้วยการ เลือกใช้รหัสของสารต่าง ๆ ที่เหมาะสม

3. สื่อหรือช่องทางส่งสาร (Channel or Medium) หมายถึง ช่องทาง หรือเครื่องมือ ที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารนั้นไปถึงบุคคลที่ต้องการสื่อสารได้รับ ช่องทางในการส่งสารที่จะ นำพาสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารตามที่ต้องการนั้นมีหลายรูปแบบซึ่งอาจเป็นสื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น ทางอากาศ โดยเป็นช่องทางที่นำพาคลื่นเสียงผ่านทางอากาศไปยังผู้รับ นอกจากนี้สื่อหรือช่องทางส่งสารอาจจะเป็นสื่อที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ฯลฯ ที่ล้วนแล้วเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารทั้งสิ้น เพราะจะเป็นพาหนะของสารในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มที่สามารถรับสารจากผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารจะเป็นปลายทางของข่าวสารเป็นบุคคลสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการสื่อสารบรรลุผลหรือไม่นอกจากทฤษฎีข้างต้นแล้วยังมีทฤษฎีการติดต่อสื่อสารที่ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารโดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบของแบบจำลองของการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ไว้เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้



ภาพที่ 2-1 ทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล (Berlo) หรือแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล
ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและวัฒนธรรมของ กิดานันท์ มลิทอง, 2555

เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้มีการพัฒนา ทฤษฎีที่ว่าผู้ส่งสารจะส่งสารอย่างไรในขณะเดียวกันผู้รับสารจะรับเพื่อนำไปแปลความหมาย และโต้ตอบกับสารที่ได้รับมานั้นอย่างไร ซึ่งทฤษฎี SMCR ของเบอร์โลนั้นจะประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (Source) คือ บุคคลที่จะต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการติดต่อสื่อสารโดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) ของข้อมูลและเนื้อหาข่าวสาร ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อให้เกิดผลของการติดต่อสื่อสาร ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล เนื้อหา ข่าวสารที่จะทำการส่งเป็นอย่างดี และต้องสามารถปรับระดับขอข้อมูลนั้น ๆ ให้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการรับรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการ ต่าง ๆ ในการส่งข้อมูลข่าวสาร

3. ช่องทางการส่งสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางของการส่งข่าวสารไปยัง ผู้รับเพื่อให้ผู้รับได้รับเนื้อหา ข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งที่มีทั้งการได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรส การดู และการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (Receiver) หมายถึง ผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร โดยสามารถถอดรหัสสาร (Decode) และเป็นผู้มีระดับความรู้ ทัศนคติ พื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงหรือเหมือนกันกับผู้ส่งสาร จึงจะสามารถทำให้การสื่อสารของความหมายนั้นได้ผล ทฤษฎี SMCR มีการนำเสนอในเรื่องของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการที่จะทำการติดต่อสื่อสารให้ความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ดังนี้

4.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความชำนาญทั้งในการส่งและรับสาร ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งสารจะต้องมีความสามารถในการรับสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาในการพูดที่ถูกต้องง่าย และชัดเจน รวมทั้งต้องมีทักษะของการแสดงสีหน้า ท่าทางที่เข้ากันได้กับการพูด มีการใช้ลีลา ท่วงท่า ทำนองในการพูดที่น่าฟังเป็นจังหวะ มีการเขียนที่ใช้ถ้อยคำหรือสำนวนที่ถูกต้อง น่าอ่านใช้คำสละสลวย ในส่วนของผู้รับสารเองนั้น จะต้องมีความสามารถในการรับสารและต้องมีทักษะที่เป็นไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสาร โดยผู้รับสารต้องมีทักษะการฟังที่ดี สามารถฟังภาษาที่ผู้ส่งสารส่งมาได้เข้าใจและสามารถอ่านข้อความที่ผู้ส่งสารส่งออกมาได้

4.2 ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ทัศนคติของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีผลต่อการสื่อสาร หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีระหว่างกันจะยังผลทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างดีเกิดผลที่ดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ดีระหว่างกันจะเกี่ยวโยงถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย

4.3 ระดับความรู้ (Knowledge Levels) หมายถึง ระดับของความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระดับความรู้ในระดับเดียวกันจะส่งผลทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงและสำเร็จไปได้ด้วยดี ในทางกลับกันหากระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เท่ากันหรือแตกต่างกันไปผู้ส่งสาร อาจจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลที่จะสื่อสารออกไปให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้รับ

4.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-culture systems) ในแต่ละชาติสังคมหรือวัฒนธรรม จะมีสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของกลุ่มคนของประเทศ สังคมหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ อาจเกี่ยวข้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือหรือปฏิบัติกันมาในแต่ละสังคมและวัฒนธรรมแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารระดับที่เป็นต่างชาติต่างภาษา ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร จะต้องมีการศึกษาระบบสังคม วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี กฎหรือข้อบังคับของกลุ่มคนหรือสังคม วัฒนธรรมต่าง ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายอย่างที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ยังส่งผลต่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน องค์กรประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญในอันที่จะส่งผลต่อการสื่อสารให้เกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งองค์ประกอบหลัก ๆ นั้นจะประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางส่งสารและผู้รับสาร

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ/พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร

วิเชียร วิทยอดม (2550) การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบมากมายหลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการรูปแบบและลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสมรวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้นั้น บุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบกระบวนการของการสื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ จากการรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการพบว่ารูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารสามารถจำแนกแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่แบ่งลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผนมีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่นำเอานโยบาย คำสั่งการตัดสินใจผ่านเส้นทางการสื่อสาร ตามสายการบังคับบัญชา (Line of Authority) หรืออาจเรียกว่า สายงานการสั่งการ (Flow of Command)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็นระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบหรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบริหารภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัวมีการกระจายข่าวสารข้อมูลกันในแบบเถาองุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูลข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียวและไม่ต้องเสียเวลาในการชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งออกเป็น 4 วิธีต่อไปนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่างภายในองค์กรหรือจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การไหลของข่าวจะเป็นจากระดับบนสู่ระดับล่างโดยมีจุดประสงค์ในการสื่อสาร คือ เป็นการส่งสารหรือส่งถ่ายข้อมูลข่าวสาร ควบคุมดูแลและกำกับงานในองค์กรเป็นการสั่งการลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ นโยบาย คำสั่ง และข้อแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อการนำไปปฏิบัติ นอกจากการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างแล้วองค์กรควรส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนเพิ่มขึ้น จากงานวิจัยของ รีแครพ (1990 อ้างถึงใน คำคิด ไชยสัจ, 2548) พบว่า การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนส่งผลและเกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

- ได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการทำงาน
- ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง
- ลดความกดดันหรือลดความเครียดต่าง ๆ ให้กับพนักงานลงได้ในระดับหนึ่ง เพราะพนักงานได้รับโอกาสในการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงข้อมูลหรือปัญหาที่เกิด

- ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและยังช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวจงใจให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญช้าย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสารเพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติเกิดผลอย่างไรช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองคำสั่งจากพนักงานเสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปแบบของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือ คำร้องทุกข์

2.3 การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้นตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้างหรือแม้กระทั่งเป็นการสื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกัน แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงานสร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานมักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจาหรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2.4 การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรืออยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การสื่อสารการทำงานมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โดยปกติจะเป็นการสื่อสารในการให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูลข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ ไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับใด ๆ ของผู้รับการติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ในรูปแบบของระเบียบคำสั่งแนวนโยบายที่ผู้รับต้องทำตามและมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ สามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่องผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มากเพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูลย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสารมีการตอบสนองและมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อให้รับทราบผลของการสื่อสารที่ส่งออกไปและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนาประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาดข้อบกพร่องและสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรเพราะการย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด การติดต่อสื่อสารกันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งตัวอย่าง เช่น การพูดการติดต่อสื่อสารโดยการพูดมีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ง่าย สะดวก เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทั้งยังสร้างความรู้สึกร่วมกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal communication) อาจเป็นภาษากายหรือภาษาท่าทาง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้วิธีพูดหรือการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูดแต่จะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษากาย สัญลักษณ์ การแสดงออกท่าทาง การใช้เครื่องหมายต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียงหรือแม้แต่การสัมผัส

5. การติดต่อสื่อสารตามจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีรูปแบบการสื่อสารโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Intergroup Communication) เป็นรูปแบบของการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่รวมตัวกันตามความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกันหรือมีความชอบพอสนิทสนมกัน การรวมกลุ่มกันในแต่ละองค์กรก็ได้หลายกลุ่มเช่น การประชุมกลุ่มเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณะ (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์กรทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ไพโรจน์ วิไลนุช (2557 : 13) ได้กล่าวถึง ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ดังนี้คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มและการสื่อสารแบบสาธารณะ โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสารจะไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสารจะสลับบทบาทระหว่างกันไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้ใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมโดยทั่วไปสำหรับการสื่อสารกลุ่มเป็นการสื่อสารที่มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า 2 คนขึ้นไป ในส่วนของการสื่อสารสาธารณะหมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับกลุ่มคนภายนอกองค์กร

2.1.3 แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544 : 204-206) กล่าวว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นในเรื่อง ของการสื่อสารในองค์กรนั้นอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. การบิดเบือนของการสื่อสาร ซึ่งการบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายของสารที่สื่อสารไปนั้นถูกดัดแปลงหรือแก้ไขการบิดเบือนของการสื่อสารเกิดขึ้นได้ในการสื่อสารทุกระดับ อาจสรุปประเด็นได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	1. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมให้สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน	1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความขัดแย้งภายใน 2. การถ่ายทอดข้อความหลาย ๆ ครั้งจนแตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี 2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเกี่ยวกับความล้มเหลว 3. ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ระดับต่างๆที่เป็นทางผ่านการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับระดับบน	1. ความไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ขาวลือต่าง ๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงานทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไป 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน
4. แนวทแยงมุม	1. ระดับต่างๆ ที่เป็นทางผ่านของการสื่อสาร	
5. ทุกระดับ	1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสารเป็นของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่นๆ	

2. ภาระที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร คือ ปริมาณของข้อมูล เนื้อหา ข่าวสารและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดยตัวแปรเหล่านี้จะต้องพิจารณาาร่วมกัน บุคคลหนึ่งจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้ในการติดต่อสื่อสารบุคคลจะมีความสามารถในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อมูลข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อนและไม่อาจคาดเดาได้

วิเชียร วิทย์อุดม (2550) การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบมากมายหลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการรูปแบบและลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสมรวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้นั้น บุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบกระบวนการของการสื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ จากการรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการพบว่ารูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารสามารถจำแนกแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่แบ่งลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผนมีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชาการสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่นำเอานโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจผ่านเส้นทางการสื่อสาร ตามสายการบังคับบัญชา (Line of Authority) หรืออาจเรียกว่า สายงานการสั่งการ (Flow of Command)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็นระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบหรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัวมีการกระจายข่าวสารข้อมูลกันในแบบเถาองุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูลข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียวและไม่ต้องเสียเวลาในการชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งออกเป็น 4 วิธี ดังต่อไปนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่างภายในองค์กรหรือจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การไหลของข่าวจะเป็นจากระดับบนสู่ระดับล่างโดยมีจุดประสงค์ในการสื่อสาร คือ เป็นการส่งสารหรือส่งถ่ายข้อมูลข่าวสาร ควบคุมดูแลและกำกับงานในองค์กรเป็นการสั่งการลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ นโยบาย คำสั่งขอแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ นอกจากการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างแล้วองค์กรควรส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนเพิ่มขึ้น จากงานวิจัย

ของ รีแครพ (1990 อ้างถึงใน คำคิด ไชยสัจ : 2548) พบว่า การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนส่งผลและเกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

- ได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการทำงาน
- ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง
- ลดความกดดันหรือลดความเครียดต่าง ๆ ให้กับพนักงานลงได้ในระดับหนึ่ง เพราะพนักงานได้รับโอกาสในการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงข้อมูลหรือปัญหาที่เกิด
- ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและยังช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวจิตใจให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญช้าย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสารเพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติเกิดผลอย่างไรช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองคำสั่งจากพนักงานเสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือ คำร้องทุกข์

2.3 การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้นตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้างหรือแม้กระทั่งเป็นการสื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงานสร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานมักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจาหรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2.4 การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรืออยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การสื่อสารการทำงานมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โดยปกติจะเป็นการสื่อสารในการให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูลข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ ไม่มีการแสดงปฏิกริยาย้อนกลับใด ๆ ของผู้รับการติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ในรูปแบบของระเบียบคำสั่งแนวนโยบายที่ผู้รับ

ต้องทำตามและมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ สามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่องผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มากเพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูลย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสารมีการตอบสนองและมีปฏิกริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อได้รับทราบผลของการสื่อสารที่ส่งออกไปและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนาประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาดข้อบกพร่องและสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรเพราะการย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด การติดต่อสื่อสารกันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งตัวอย่าง เช่น การพูด การติดต่อสื่อสารโดยการพูดมีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ง่าย สะดวก เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทั้งยังสร้างความรู้สึกเป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal communication) อาจเป็นภาษากายหรือภาษาท่าทาง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้วิธีพูดหรือการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูดแต่จะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษากาย สัญลักษณ์ การแสดงออกท่าทาง การใช้เครื่องหมายต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียงหรือแม้แต่การสัมผัส

5. การติดต่อสื่อสารตามจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีรูปแบบการสื่อสารโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Intergroup Communication) เป็นรูปแบบ ของการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่รวมตัวกันตามความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกันหรือมีความชอบพอสนิทสนมกัน การรวมกลุ่มกันในแต่ละองค์กรมีได้หลายกลุ่มเช่น การประชุมกลุ่มเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณะ (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์กรทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Panta (2553, ออนไลน์) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจและมีข้อมูลเกี่ยวกับสารไม่เพียงพอที่จะสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจหรือได้รับข้อมูลผิด ๆ ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดวิธีการรูปแบบในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี การใช้กลวิธีในการถ่ายทอดหรือนำเสนอที่ดีที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจกระตือรือร้นและรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสารหากผู้ส่งสารมีบุคลิกภาพที่ดีเช่น แต่งกายดีใช้น้ำเสียงน่าฟังมีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารมากยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะของผู้ส่งสารหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเองทั้งต่อผู้รับสารย่อมช่วยให้การสื่อสารเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร

2.1 สารที่ส่งออกไปยากเกินไปสำหรับผู้รับสารเช่น อาจเป็นเรื่องที่ผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อนหรือสารมีความซับซ้อนมีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุ่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี ทำให้เกิดความสับสนและขาดความน่าสนใจได้

2.3 สารขัดกับค่านิยม ความเชื่อหรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือแม้แต่ว่าระบบความคิดของผู้ส่งสารเองเช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่มีความศรัทธาไม่มีความเชื่อถือจะทำให้การพูดขาดความน่าสนใจและไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทางการสื่อสารภาษาพูด ภาษาเขียนอาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร สาเหตุของการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนไม่ชัดเจน เช่น ในการพูดมีการออกเสียงไม่ชัด การเลือกใช้คำในการสื่อสารที่ไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอนหรือจังหวะ การพูดหรือเขียนสั้นเกินไปหรือยาวเกินไป ปัญหาในการสื่อสารนั้นอาจมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของสื่อ เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ การทำสัญญาณ การเคลื่อนไหว

4. ปัญหาและอุปสรรคจากผู้รับสาร

4.1 ผู้รับสารไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลหรือสารที่ตนได้รับเช่น ไม่เคยได้ยินหรือได้ฟังมาก่อนหรือผู้รับสารมีความรู้ในระดับที่ต่างกันเช่น ต่ำหรือสูงเกินไป

4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีเช่น ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารต่อตัวสาร ซึ่งส่งผลทำให้ความสนใจของผู้รับสารลดน้อยลงและอาจจะไม่สนใจเลย

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไปเช่น ผู้รับสารคาดหวังว่าจะได้รับฟังสารจากนักพูดที่มีชื่อเสียงแต่เมื่อถึงเวลาจริงไม่เป็นตามความคาดหวัง

ณัฐชฎา วิจิตรจามรี (2553 : 35-42) กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic) ความล้มเหลวของการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความเนื้อหาขอสารที่ได้รับต่างกันออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไปและคำที่ใช้ในการสื่อสารหลายความหมาย
2. การบิดเบือนของข่าวสาร (Message Distortion) ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีการอ้างอิง (Frame of Reference) ที่เห็นไปในทางเดียวกัน ทั้งนี้มนุษย์มีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่มีที่จะส่งผลในการตีความหมายสิ่งต่าง ๆ ที่พบหรือเห็นแตกต่างกันไป
3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration) ในบางครั้งในการสื่อสารผู้ส่งสารอาจเลือกหรือตัดเนื้อหาข่าวสารบางอย่างออกไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจและส่งผลให้ผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารที่ได้รับผิดพลาด
4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message Timing) เนื้อหาที่มีกำหนดระยะเวลาสั้นมากทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำความเข้าใจสารอย่างถูกต้อง
5. ความเงียบงันในองค์กร (Organization Silence) การขาดการติดต่อสื่อสารเป็นความล้มเหลวอย่างรุนแรงในเรื่องของการสื่อสารความเงียบงันเป็นสิ่งที่บุคลากรไม่เต็มใจหรือไม่อยากที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากบุคลากรมีความเชื่อว่าข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของตนเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลใด ๆ ทั้งยังอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวบุคลากรได้อีกด้วย
6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร (Status Relationship) สถานภาพระหว่างผู้สื่อสารในองค์กรมีหลายระดับไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหน้าที่ลำดับชั้น ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้เกิดการปิดกั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเช่น การสื่อสารระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่างระดับกัน อาจเป็นระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเลือกสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนใจและที่จะไม่พูดหรือเลี่ยงการสื่อสารในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับหรือได้ยินและมีแนวโน้มในการปกปิดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
7. การเป็นเจ้าของข้อมูล (Information Ownership) หากองค์กรให้ความสำคัญและใช้ตำแหน่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จแทนคุณค่ากับความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงานระหว่างกันของบุคลากรในองค์กรจะส่งผลทำให้เกิดการหาอำนาจจากการเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญกล่าวได้ว่าหากใครเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญก็เป็นผู้มีอำนาจ ทำให้เกิดปัญหาการไม่แบ่งปันข้อมูลและหวงข้อมูล
8. ระยะของกายภาพ (Physical Distance) องค์กรที่มีโครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยลำดับสายบังคับบัญชาหลายลำดับ ส่งผลทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระยะและชั้นในการสื่อสารที่ห่างกันมาก ข่าวสารที่มาจากแหล่งหรือต้นกำเนิดของข้อมูลข่าวสารมีการถ่ายทอดหลายลำดับหลายชั้นตอมากกว่าข่าวสารหรือข้อมูลจะถึงผู้รับสารลำดับที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารด้วยซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่

ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อออกไปจะถูกบิดเบือนหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารที่ผิด

9. การสื่อสารข้ามลำดับหรือข้ามชั้น (Bypassing) การสื่อสารข้ามลำดับหมายถึง รูปแบบลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ข้ามช่องทางหรือข้ามบุคคลที่เป็นบุคคลที่ควรจะได้รับข่าวสารนั้น

10. ความไม่ใส่ใจของผู้บริหาร (Managerial Unconcern) การไม่ใส่ใจของผู้บริหารเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจมีสาเหตุมาจาก

10.1 ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสารที่จำเป็นด้วยเพราะเข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้วหรือผู้บริหารเองขาดความกระตือรือร้นในการที่จะถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสาร

10.2 องค์กรไม่เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทางการสื่อสารแบบสองทางในความคิดของผู้บริหารถูกจำกัดอยู่แค่เพียงการสื่อสารที่เป็นคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเป็นแค่การรายงานผลการปฏิบัติงานเท่านั้น

11. การขาดการติดต่อสื่อสาร (Lack of Communication) ความล้มเหลวอย่างหนึ่งของการสื่อสารอาจเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่เกิดจากการจัดการและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรทำได้ยาก เพราะผู้ส่งสารใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากเช่น สายโทรศัพท์ที่ไม่ว่างทุกคนยุ่งจนไม่มีเวลามาพูดคุยกัน จึงส่งผลให้เกิดการขาดการประสานงาน

จากปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีปัจจัยและองค์ประกอบที่หลากหลายที่ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาการสื่อสารในองค์กรทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคลคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางในการส่งสารและผู้รับสารเช่น การสื่อสารที่เกิดจากผู้รับสารที่ตีความหมายเนื้อหาข่าวสารแตกต่างออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อหรือแม้แต่ผู้รับสารและผู้ส่งสารที่มีประสบการณ์หรือความคิดเห็นต่อสารนั้น ๆ ต่างกันก็ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งปัจจัยภายในขององค์กรเองเช่น การขาดการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกันภายใน โดยที่ผู้รับสารไม่ส่งสารต่อบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรหรือในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารเองก็ตามหากผู้ส่งสารเลือกส่งสารเฉพาะในสิ่งที่ผู้รับสารอยากได้ยินและเลือกที่จะไม่สื่อสารในสิ่งที่ผู้สื่อสารคิดว่าผู้รับสารไม่อยากจะยินปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสิ้น

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555 : 275 - 283) ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารมี 4 ประการดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender or source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารมีดังนี้

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเองเช่น ผู้ส่งสารไม่มีความน่าเชื่อถือส่งผลให้ผู้รับสารรู้สึกไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

- 1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่ทำกาสื่อสาร
 - 1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารหรือประเด็นทำล้งสื่อสารในขณะนั้น
 - 1.4 ผู้ส่งสารมีการใช้อารมณ์ในการส่งสาร
 - 1.5 ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน
 - 1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิดอะไรบางอย่าง
2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้
- 2.1 ข่าวสารที่ได้รับมาขาดความชัดเจนจนทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก
 - 2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้ผู้รับสารสับสนไม่เข้าใจ
 - 2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะล้นของข้อมูลข่าวสาร
 - 2.4 ข้อมูลข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่ยาก
 - 2.5 ข้อมูลข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ขาดรายละเอียดที่สำคัญ
 - 2.6 ข้อมูลข่าวสารที่จัดทำขึ้นอย่างรีบเร่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอ

ข้อมูล

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้
- 3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะที่ดีในการเขียนอธิบายในการส่งสารก็ควรเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประกาศ ฯลฯ
 - 3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบลักษณะของสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็ว ประสิทธิภาพในการสื่อสารก็จะน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงหรือการประชาสัมพันธ์
 - 3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับตัวผู้รับสารเช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์หนังสือพิมพ์กับผู้รับสารที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นน่าจะได้ผลน้อยกว่าการใช้สื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารมีดังต่อไปนี้
- 4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับข้อมูลข่าวสาร
 - 4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและ/หรือเรื่องที่ทำกาสื่อสาร
 - 4.3 ผู้รับสารไม่มีความพร้อมในการรับสารในขณะที่มีการสื่อสาร
 - 4.4 ผู้รับสารมีอาการขณะรับสาร
 - 4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกันกับผู้ส่งสาร
 - 4.6 ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารที่ต้องการหรือสนใจโดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

สนใจ

สวัสดีบุรี (2555 : 275-283) นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง การสื่อสาร และผู้รับสาร) แล้วนั้นยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การรอนงค์ ดังนี้

1. ปัญหาของความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร
2. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่มีความล่าช้า
3. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่ส่งไม่ถึงผู้รับสาร

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นจากเจตนาของผู้รับสารเช่น จงใจรับข่าวสารหรือข้อมูลที่ตนเองพอใจหรือสนใจ

3.2 ปัญหาเกิดจากความไม่เจตนาของผู้สื่อสารเช่น การเลือกใช้สื่อผิดจากลักษณะของข่าวสารที่เร่งด่วนมาก

4. ปัญหาเรื่องการบิดเบือน บิดพลิ้วของข่าวสาร
5. ปัญหาเรื่องข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร (Rumor)

5.1 การเกิดข่าวลือ (Birth) ข่าวลือนั้นเกิดขึ้นได้จากความวิตกกังวล (Anxiety) และความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ของคนในสังคมหรือองค์กร

5.2 การกระจายของข่าวสาร (Transmission) ข่าวสารมีการแพร่กระจายเมื่อผู้บอกหรือผู้ส่งสารกล่าวข่าวสารจากความเชื่อว่าข่าวนั้นมาจากเรื่องจริง ข่าวสารหรือข่าวลือนั้นก็จะแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

5.3 จุดจบของข่าวลือ (Death) วิธีการจัดการกับข่าวลือสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

- การวิเคราะห์และการเผชิญหน้ากับข่าวลือที่เกิดขึ้นโดยจัดการ แดงการณ เพื่อชี้แจงสาเหตุข้อเท็จจริง

- การให้ข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้มีการซักถาม

- ให้ความรู้ถึงผลกระทบของข่าวลือที่จะเกิดต่อองค์กรและสังคม

- เปิดเผยข้อมูลด้วยข้อเท็จจริงทั้งนี้สิ่งที่ต้องพึงระวังในการเปิดเผย ข้อมูลคืออย่าบิดเบือนข้อมูลเพื่อหวังผลเฉพาะหน้า

- ดำเนินคดีตามกฎหมาย

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Allport (1935 : 810) ทัศนคติ หมายถึงสภาวะของความพร้อมทางจิตหรือประสาทที่เกิดจากประสบการณ์ความพร้อมจะเป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Carter V. Good (1959 : 48) ทักษะคติ หมายถึง ความพร้อมในการแสดงออกลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งใด ๆ

Rokeach Milton (1972) ทักษะคติ คือการผสมผสานจัดระเบียบความเชื่อของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสถานภาพใดสถานภาพหนึ่งความเชื่อภาพรวมเป็นส่วนประกอบในตัวบุคคลอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็เป็นได้แต่จะรู้ได้จากคำพูดการกระทำไม่ว่าความเชื่อจะออกมาในรูปแบบใดก็จะเป็นส่วนในการกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Nelson & Quick (1997) ทักษะคติ คือ การเรียนรู้การเกิดทักษะคติมมีอิทธิพลมาจากประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และจากการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning)

Gibson (2000 : 102) ทักษะคติ คือตัวตัดสินพฤติกรรมเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบเป็นสภาวะจิตใจที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้นต่อบุคคลอื่น ๆ หรือต่อวัตถุและสถานการณ์โดยทักษะคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยประสบการณ์

Gibson (2000 : 103) ทักษะคติทั้ง 3 องค์ประกอบ มีดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึก (Affective) ด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทักษะคติ คือ การได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครูหรือกลุ่มเพื่อน

2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) ประกอบด้วย การรับรู้ ความคิดเห็น และ ความเชื่อของบุคคลเป็นกระบวนการทางด้านความคิดที่เน้นที่การใช้เหตุผลและตรรกะ องค์ประกอบสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเอง

3. พฤติกรรม (Behavioral) หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของบุคคลที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยความตั้งใจซึ่งจะถูกวัดหรือประเมินออกมาโดยการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทักษะคติ

Schermerhorn (2000 : 76) องค์ประกอบ 3 อย่างของทักษะคติ มีดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) อันหมายถึงทักษะคติซึ่งสะท้อนความคิด ความเชื่อที่บุคคลมี และแสดงออกถึงความคิดของบุคคล และเป็นข้อสรุปที่บุคคลมีต่อสิ่งอื่น ๆ

2. ด้านอารมณ์ และความรู้สึก (Affective Component) เป็นเรื่องของความรู้สึกเฉพาะและเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล เกิดมาจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ทำให้เกิดทักษะคตินั้น ๆ

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) สะท้อนถึงพฤติกรรมหรือการประพฤติปฏิบัติตนในทางใดทางหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากทักษะคติส่วนบุคคล

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของทักษะคติว่าเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง และบุคคลจะมีทักษะคติที่เป็นพื้นฐานอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นทางด้านใดองค์ประกอบต่าง ๆ มักจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอันหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใด ๆ ของทักษะคติจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง

ฉัตรชัย ปันชาติ (2545 : 7) ทศนคติ คือ ความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างจากสถานการณ์ภายนอก

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Organizational Climate) หมายถึง สภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่ประกอบไปด้วยปัจจัยหลากหลาย เช่น พฤติกรรมการรับรู้ ความคาดหวัง การตอบสนองระหว่างบุคคล ความขัดแย้ง ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรจากการศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรพบว่ามีควมหมายดังนี้

Goldhaber (1979) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์กรประกอบด้วยปัจจัย 5 อย่าง คือ

1. บรรยากาศที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาช่วยให้พวกเขาสร้างรักษาและเห็นคุณค่าและความสำคัญในตัวเองไว้ทำได้โดย

- 1.1 การอธิบายการไต่ถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ
- 1.2 ทำความเข้าใจและช่วยพนักงานหาทางออกในการแก้ไขปัญหา
- 1.3 ซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน
- 1.4 ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องความเชื่อใจและความเคารพ
- 1.5 พยายามทำความเข้าใจ รับฟัง แบ่งปันปัญหาาร่วมกัน
- 1.6 ยินดีรับฟังปัญหา พฤติกรรมและพร้อมที่จะนำไปทดลองใช้

2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ
3. ควรเชื่อมั่นและไว้วางใจในแหล่งของข่าวสาร
4. เปิดกว้างในการพูดและการฟัง
5. สื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์กรทราบ

R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994 : 100) บรรยากาศการสื่อสารประกอบด้วย การรับรู้การประเมินเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางการสื่อสารพฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของพนักงาน ความคาดหวัง ความขัดแย้งและโอกาสการก้าวหน้าในองค์กร

R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994 : 100) ยังได้กล่าวว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรมากที่สุด เพราะบรรยากาศการสื่อสารจะส่งผลต่อความพยายามร่วมกันหรือความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกในองค์กรประกอบด้วยบรรยากาศการสื่อสาร 6 ด้าน ได้แก่

1. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กรและหน่วยงาน ตลอดจนนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ

บทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานมีกลไกส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความไว้วางใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าภายในองค์กรมีการสื่อสารข้อมูลต่อกัน ด้วยความไว้วางใจ ยอมรับและเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์กรสนับสนุนให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นที่ร่วมกัน และมีการสื่อสารเพื่อประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงานและระหว่าง หน่วยงาน

5. การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของ บุคลากรว่าผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่าง เปิดเผย จริงใจ และครบถ้วนเพียงพอทั้งข้อมูลระดับนโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ มาตรฐานใน การปฏิบัติงาน การสื่อสารจากฝ่ายบริหารไปยังพนักงาน และการสื่อสารจากพนักงานไปยังฝ่ายบริหาร ต้องมีความจริงใจและสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารเปิดกว้างไม่เพียงแต่สร้างความไว้วางใจและความ พึงพอใจของพนักงาน แต่ยังสามารถส่งเสริมการไหลเวียนของข้อมูลความคิดเห็นคำวิจารณ์ที่สำคัญการ สื่อสารในแนวตั้งที่ซื่อสัตย์และเปิดเผยจะทำให้เกิดการสื่อสารแนวตั้งในลักษณะเดียวกัน (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2554 : 287)

6. การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของ บุคลากรว่าตนมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาแสดงความยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในปัญหาที่ เกิดขึ้นที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี (2554 : 287) พนักงานต้องการข้อมูลทั้งที่เกี่ยวกับภาระงานของตนและ ข้อมูลที่จะทำให้เข้าใจกลยุทธ์ และเป้าหมายโดยรวมขององค์กร พนักงานจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจใน องค์กรซึ่งพนักงานจะรู้สึกเช่นนี้ได้เมื่อฝ่ายบริหารมีความจริงใจและมีการให้ข้อมูลแก่พนักงานแม้ว่า องค์กรจะมีปัญหาหรือผิดพลาดก็ตาม พนักงานในทุกระดับต้องการทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรและ สาเหตุที่เกิดขึ้น องค์กรจึงควรให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับแผนงาน ปัญหาความเปลี่ยนแปลงภายใน องค์กรรวมถึงเหตุผลที่อยู่เบื้องหลัง หรือสิ่งใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพนักงาน นอกจากนี้ องค์กรควรสนับสนุนการอภิปรายอย่างเสรีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และ ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง พนักงานที่ได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารจะรู้สึกถึงคุณค่าภายใน

ตนเองและความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือมากขึ้นและอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดข้างต้นอาจสรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการสื่อสารและช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรสร้างความรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พอใจของบุคลากร ทั้งนี้ยังช่วยกระตุ้นการทำงานและการสื่อสารในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรดังกล่าวไปข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ายังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวที่น่าสนใจและนำมาเป็นส่วนหนึ่งเพื่อใช้พิจารณาวางแผนทางศึกษาในงานวิจัยที่สนใจและเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

2.2.1 รายงานวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน กรณีศึกษา บริษัท เออีไอ (ไทยแลนด์) จำกัด (นางสาวมณีนรัตน์ โพธิ์สุฤกษ์, 2556)

การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันและเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้ากรณีศึกษาการจัดการโลจิสติกส์และ Supply Chain ของบริษัท เออีไอ (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุและศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการตั้งแต่การส่งสินค้าจนกระทั่งลูกค้าได้รับสินค้า โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2555 จากการศึกษาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากหลายส่วนที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทั้งซัพ พลายเชน เช่น การพิมพ์ป้ายสินค้าผิด สินค้าสูญหาย/เสียหายจากชิพปิ้ง เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในซัพพลายเชนไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน ทำให้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงจึงตระหนักว่าจำเป็นต้องใช้ข้อมูลชุดเดียวกันสื่อสารกันในซัพพลายเชนควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาพร้อมกับออกแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและประเมินบริษัทคู่ค้าภายหลังการแก้ไขปัญหาองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบสินค้าได้ 37.50% และได้ทำการมธรรม์ประกันสินค้าโดยได้เปรียบเทียบกับหากองค์กรไม่ ทำประกันสินค้าองค์กรจะเสี่ยงเกิดความเสียหายเฉลี่ย 20% ของราคาสินค้า ที่นำเข้าไปในชิพแมน คิดเป็น 71,813.92 บาท / ชิพแมน นอกจากนี้ฝั่งของโรงงานสามารถประหยัดรายจ่ายที่ใช้ในการ พิมพ์ป้ายสินค้าจากสองชนิดเหลือเพียงชนิดเดียวโดยประหยัดได้ 5,040 บาท

2.2.2 รายงานการวิจัยสถาบันเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (จรัสฉม ศิริรัตน์, 2558)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ข่าวสาร และผู้รับ

ข่าวสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักห้องสมุดกลางจำนวนทั้งหมด 92 คน โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ข่าวย่อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไคว-ไคสแควร์ผลการศึกษพบว่า

1. บุคลากรสำนักห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้านจากมากไปน้อย ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร ได้ตัวข่าวสารตามลำดับ

2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลางที่มีสถานภาพตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/สำคัญ คือการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนลงลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในงาน สาเหตุของปัญหา คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนลงลงมา คือ ผู้ส่งสาร ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทางองค์กร วิธีการแก้ไขปัญหานั้นควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยจดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรงให้บุคลากรทุกคนได้ทราบช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดต่อติดตามข่าวสารด้วย มีการจัดประชุมแจ้งข่าวสารชี้แจงนโยบายแผนการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะเรื่องสำคัญซับซ้อนให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

2.2.3 รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทยูไนเต็ด แอสแตนด์ เทอร์มินัลจำกัด (มหาชน) (นางสาวแพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559)

มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจโลจิสติกส์ที่ให้บริการด้านการขนถ่ายและเก็บสินค้า เพื่อนำเข้า ส่งออก ที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจและความเชื่อถือโดยรับประกันคุณภาพบริการ ความปลอดภัยและตรงต่อเวลา ทั้งยังมีคลังสินค้ามาตรฐาน และท่าเรือที่อยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศสามารถเชื่อมต่อการคมนาคมขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพสร้างความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อคู่แข่งในโลจิสติกส์ที่เพิ่มมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 5 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึก ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรจากตัวแทนผู้ให้ข้อมูลจะสามารถใช้อธิบายเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทนทุกระดับ และทำการตรวจสอบด้าน วิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่ หลากหลายทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูล ข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เป็นปัญหาเรื้อรังสะสมที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

2.2.4 รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2560)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน (ป.ป.ช) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) ในส่วนกลางจำนวน 318 คนโดยชาย สุธรองยามานะ (Yamané) ช่างมือการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแก้ไขค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) ในภาพรวมแต่หลายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยที่อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช) การจำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษาและระดับการปฏิบัติงานพบว่าบุคลากรที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับ การปฏิบัติงานในความคิดเห็นต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการศึกษาของความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน(ป.ป.ช) ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานปชชในการสร้างระเบียบ ระบบ เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน(ป.ป.ช) ให้มีประสิทธิภาพเช่นเว็บไซต์ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล การพัฒนารูปแบบวิธีการเนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่นหลักสูตรการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย หลักสูตร การเขียนข่าวการสร้างคอนเทนต์ที่ดีการพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษกสำนักงาน(ป.ป.ช) เช่น การใช้ข่าวสาร การให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่บุคลากร เห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรสำนักงาน(ป.ป.ช) เป็นต้น

2.2.5 รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาสิโอ ประเทศไทย จำกัด (นางสาว มณี วิเศษพานิช, 2562)

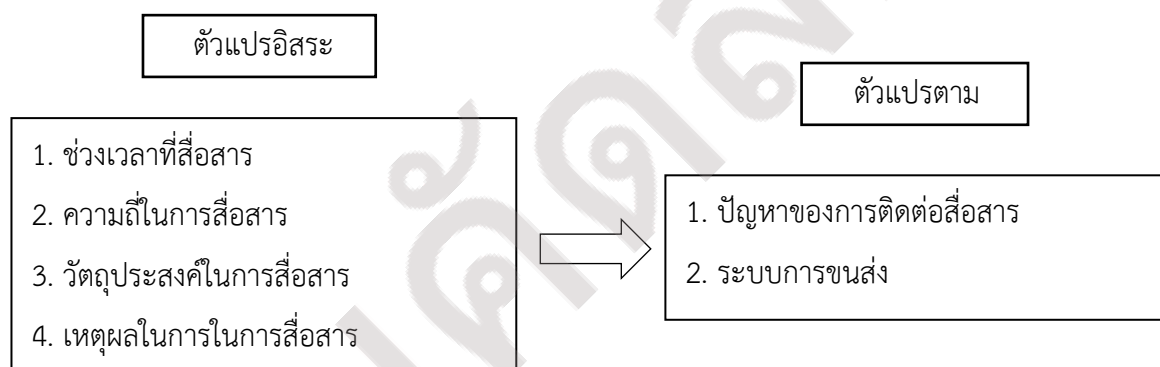
การศึกษาวิจัยเรื่องสภาพการศึกษาภายในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท คาสิโอประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้น่าจะไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงาน ทราบถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โดยแนวคิดด้านสื่อสารมาแก้ไขและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร อันจะส่งผล ในการเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติการในองค์กรโดยเป็นตัวแทนจากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึกโดยผู้ศึกษาวิจัย จะใช้การ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก กับกลุ่มตัวอย่างในทุกระดับชั้นของการทำงานโดยเนื้อหาที่

เกี่ยวข้องกับภายในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมาก มีช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปยังพนักงาน เป็นทุกระดับ วันนี้การเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากกว่าเดิมเช่นการประกาศเสียงตามสาย เพิ่มบอร์ดประชาสัมพันธ์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อม ๆ กันนอกจากนี้ยังพบอุปสรรคการสื่อสารไม่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับ สื่อสารภายในองค์กร และพนักงานมีความต้องการให้เพิ่มการสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook fan page และ Line group ทาง การของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) งานวิจัยเรื่อง การจัดการการตลาดติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง โดยเป็นการศึกษาข้อมูลจากการเก็บรวบรวม การจัดการการตลาดติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่งในมุมมองของพนักงานบริษัท จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนให้กับองค์กรครั้งต่อไป วิธีดำเนินงานวิจัยของการวิจัยจะได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด จำนวน 122 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการจัดทำโครงการครั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงาน จำนวน 30 คน และพนักงานขับรถบรรทุก จำนวน 46 คน รวม 76 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามเรื่อง การจัดการการตลาดติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร

3.2.2 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

3.2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและเทคนิคการในการรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วน
ประมาณค่าของลิเคิร์ต

3.2.2.3 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.4 สร้างแบบสอบถามปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา
บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยนี้ ซึ่งแบ่ง
ออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 5 ข้อ
(Check List)

ตอนที่ 2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996)
จำกัด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหา สาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท สหธรรมท
รานสปอร์ต (1996) จำกัด ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

ในการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 76 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่
สมบูรณ์จำนวน 76 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาค่าความถี่ และ
ร้อยละแบบสอบถาม ตอนที่ 2 นำมาตรวจและให้คะแนนการตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

3. นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหกรรมทรานสปอร์ต 1996 (จำกัด)

5. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ เรียงตามลำดับความถี่ และเรียบเรียงนำเสนอ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้จัดทำโครงการได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำโครงการและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำโครงการ ดังนี้

3.3.1 ผู้จัดทำโครงการได้ทำการติดต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการเพื่อขอเข้าพบชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการครั้งนี้

3.3.2 ผู้จัดทำโครงการได้ทำการติดต่อพนักงานสำนักงาน และพนักงานขับรถบรรทุก เพื่อชี้แจงถึงปัญหาและประโยชน์ของการจัดทำโครงการในครั้งนี้

3.3.3 ผู้จัดทำโครงการได้ทำการติดต่อพนักงานสำนักงาน และพนักงานขับรถบรรทุก เพื่อทำการขอข้อมูลย้อนหลัง

3.3.4 นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นแบบฟอร์มการปฏิบัติงานรายเดือนเพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์

3.3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 76 ชุด ในเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามมาเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.4.4 การเปรียบเทียบผลการวิจัยก่อนและหลังโดยใช้สถิติ t-test Dependent ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ D คือ ความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ n คือ จำนวนคู่ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

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

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.4.5 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

เมื่อ S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ คือ ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ คือ กำลังสองของคะแนนผลรวม
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลงานของการวิจัยเรื่อง “การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง” นี้ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

Df แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ บุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ได้แก่ พนักงานสำนักงานและพนักงานขับรถบรรทุก จำนวน 76 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในบริษัท สหธรรม และงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการ

ติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยใช้ค่าสถิติไครว์ไคสแควร์ (χ^2) สำหรับการเปรียบเทียบกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานใน บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ (N=76)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=76)	ร้อยละ
1. สถานะภาพตำแหน่ง		
พนักงานสำนักงาน	30	39.4
พนักงานขับรถบรรทุก	46	60.5
2. อายุ		
20-30	23	30.2
31-40	26	34.2
41-50	11	14.4
51-60	16	21.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	60.5
ปริญญาตรี	20	26.3
สูงกว่าปริญญาตรี	10	13.1
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	20	26.3
5 -10 ปี	11	14.4
11 - 20 ปี	10	13.1
21 - 30 ปี	12	15.7
มากกว่า 30 ปี	23	30.2
รวม	76	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่าบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ประมาณร้อยละ 90 มีสถานะเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.5)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และรายข้อปรากฏดัง ตารางที่ 4-2 ถึงตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด เป็นรายด้าน

ด้าน	μ	σ	ระดับปัญหา
1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร	3.47	0.05	ปานกลาง
2. ด้านตัวข่าวสาร	3.04	0.06	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางข่าวสาร	3.07	0.31	ปานกลาง
4. ด้านผู้รับข่าวสาร	3.19	0.09	ปานกลาง
โดยรวม	3.18	0.682	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 ปัญหาที่พบในการติดต่อสื่อสารในกลุ่มบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ($\mu = 3.47, \sigma = 0.05$) รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ($\mu = 3.19, \sigma = 0.09$) สำหรับรายละเอียดแต่ละด้าน แสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านผู้ส่งข่าวสาร

ด้าน	μ	σ	ระดับปัญหา
1. ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	3.49	0.98	ปานกลาง
2. ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา	3.41	0.98	ปานกลาง
3. ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคน ภายในหน่วยงาน	3.65	0.92	มาก
4. ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	3.29	0.99	ปานกลาง
5. วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	3.26	0.94	ปานกลาง
6. การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.70	1.07	มาก
รวม	3.47	0.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-3 ซึ่งแสดงปัญหาด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่าโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\mu = 3.47, \sigma = 0.05$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรกคือ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ($\mu = 3.70, \sigma = 1.07$) และรองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคน ภายในหน่วยงาน ($\mu = 3.65, \sigma = 0.92$)

ตารางที่ 4-4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1. ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร	3.21	0.91	ปานกลาง
2. ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสาร ในการติดต่อสื่อสาร	2.59	0.92	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	2.63	1.08	ปานกลาง
4. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	3.11	0.94	ปานกลาง
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	3.17	0.93	ปานกลาง
6. ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด	3.11	1.02	ปานกลาง
7. ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	3.46	0.94	ปานกลาง
รวม	3.04	0.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-4 พบว่าบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด มีปัญหาด้านตัวข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.04, \sigma = 0.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อปัญหา และข้อที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา ($\mu = 3.46, \sigma = 0.94$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\mu = 3.21, \sigma = 0.91$)

ตารางที่ 4-5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านช่องทางข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน	3.24	1.03	ปานกลาง
2. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือ บิดเบือน	3.62	0.09	มาก
3. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ภายใน	2.89	1.17	ปานกลาง
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	2.83	1.05	ปานกลาง
5. ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสารโดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และซับซ้อน	2.89	0.93	ปานกลาง
6. การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	2.23	1.02	ปานกลาง
7. ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.78	1.01	ปานกลาง
รวม	3.07	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่าบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด มีปัญหาด้านช่องทางข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07, \sigma = 0.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน ($\mu = 3.62, \sigma = 0.90$) รองลงมาแต่อยู่ในระดับปานกลางคือ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน ($\mu = 3.24, \sigma = 1.03$)

ตารางที่ 4-6 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ด้านผู้รับข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1. ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	3.36	1.05	ปานกลาง
2. ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	3.48	0.91	ปานกลาง
3. ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสาร ไปยังบุคคลอื่นให้เข้าใจตรงกัน	3.36	0.93	ปานกลาง
4. พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ	3.14	0.93	ปานกลาง
5. ความไม่เข้าใจเนื้อความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร	3.08	0.88	ปานกลาง
6. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกระทันหัน หรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก	3.32	0.88	ปานกลาง
7. ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail	2.73	1.14	ปานกลาง
8. ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับข่าวสาร	3.05	1.00	ปานกลาง
9. การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย	3.20	0.94	ปานกลาง
รวม	3.19	0.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่าบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด มีปัญหาด้านผู้รับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19, \sigma = 0.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดทุกข้อ และข้อที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว ($\mu = 3.48, \sigma = 0.91$) รองลงมาคือ ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยใช้ค่า สถิติไคว์ไคสแควร์ (X^2) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบเฉลี่ยปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานสำนักงาน และพนักงานขับรถบรรทุก

สถานภาพ	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					X^2	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. พนักงานสำนักงาน	-	9	8	9	4	52.115	0.469
2. พนักงานขับรถบรรทุก	-	9	14	17	6		

จากตารางที่ 4-7 พบว่าสถานภาพกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = .469) นั่นคือ พนักงานสำนักงานมีปัญหาการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกับพนักงานขับรถบรรทุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-8 ผลการเปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

วุฒิการศึกษา	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					X^2	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	4	9	4	1	90.267	0.829
2. ปริญญาตรี	-	11	16	16	3		
3. สูงกว่าปริญญาตรี	-	6	10	9	3		

จากตารางที่ 4-8 พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของ บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด (Sig. = 0.829) กล่าวคือ วุฒิการศึกษาทั้ง 3 ระดับ (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี) กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-9 ผลการเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ประสบการณ์ในการทำงาน	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					X ²	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	-	8	10	2	-	17.173	0.143
2. 5 -10 ปี	-	3	5	3	-		
3. 11 - 20 ปี	-	3	2	2	3		
4. 21 - 30 ปี	-	4	3	3	2		
5. มากกว่า 30 ปี	-	7	4	7	5		

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด (Sig. = .143) กล่าวคือ ประสบการณ์ทำงาน (ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี) มีปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท
สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ปรากฏดังตาราง 10

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสาร
ภายในบริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ปัญหาหลัก/สำคัญ N = 24, ร้อยละ 100	สาเหตุของปัญหา N = 22, ร้อยละ 100	แนวทางในการแก้ไขปัญหา N = 25, ร้อยละ 100
1. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (n = 6, ร้อยละ 25.00)	1. ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน (n = 5, ร้อยละ 22.72)	1. ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย (n = 7, ร้อยละ 28.00)
2. ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (n = 4, ร้อยละ 16.66)	2. ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องทำองค์กร (n = 4, ร้อยละ 18.18)	2. จัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ (n = 6, ร้อยละ 24.00)
3. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก (n = 3, ร้อยละ 12.50)	3. ผู้ส่งสารไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และลักษณะการสื่อสารไม่มีแผนในการทำงาน (n = 3, ร้อยละ 13.64)	3. จัดอบรมให้บุคลากรที่มีหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร/ผู้บริหารระดับต้นให้ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสาร/ส่งสาร/หลักในการปฏิบัติงาน/บทบาทหน้าที่ของการบริหารงานในด้านการสื่อสารพร้อมกระตุ้นบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการรับรู้ข่าวสารต่างๆ (n = 4, ร้อยละ 16.00)

ปัญหาหลัก/สำคัญ N = 24, ร้อยละ 100	สาเหตุของปัญหา N = 22, ร้อยละ 100	แนวทางในการแก้ไขปัญหา N = 25, ร้อยละ 100
4.วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร(n = 3, ร้อยละ 12.50)	4. ผู้ส่งข่าวสาร ขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีการแจ้งข่าวสารแบบ กระชั้นชิด (n = 2, ร้อยละ 9.09)	4. การส่งสาร ควรใส่เนื้อหาของสาร ให้กระชับได้ใจความที่ครอบคลุม(n = 3, ร้อยละ 12.00)
5. ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด(n = 2, ร้อยละ 8.33)	5. การบอกต่อกันหลายทอด(n = 2, ร้อยละ 9.09	5. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร แบบเร่งด่วน เช่นการส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ในเวลาที่เหมาะสม พร้อมกระตุ้นให้บุคลากรใช้ ช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์(n = 2, ร้อยละ 8.00)
6. ความเหมาะสมของสารเช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร (n = 2, ร้อยละ 8.33)	6. เนื้อหาของสารไม่ชัดเจน สั้นเกินไป ไม่ครบสมบูรณ์ ดีความได้ไม่ตรงกัน (n = 2, ร้อยละ 9.09)	6. ผู้สื่อสารต้องเข้าใจพื้นฐานการปฏิบัติงาน การรับรู้ปัญหาของบุคลากรและมีวิธีการสื่อสารพูดจา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน (n = 2, ร้อยละ 8.00)
7. พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ(n = 2, ร้อยละ 8.33)	7. บุคลากรไม่มีความชำนาญในงานนั้นๆ หรือไม่เข้าใจในขั้นตอนของงานของปัญหาเพียงพอ (n = 2, ร้อยละ 9.09)	7. ควรมีเวลาเพียงพอในการสื่อสาร ไม่ควรพูดเร็วจนเกินไป หากไม่เข้าใจ ควรซักถามทันที (n = 1, ร้อยละ 4.00)
8. ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจา เพียงอย่างเดียว (n = 1, ร้อยละ 4.16)	8. การบริหารจัดการ ข้อมูลข่าวสารหรือการส่งสารที่รวดเร็วและเข้าใจง่ายเกินไป ไม่ชัดเจนพูดเร็ว (n = 1, ร้อยละ 4.55)	

ปัญหาหลัก/สำคัญ N = 24, ร้อยละ 100	สาเหตุของปัญหา N = 22, ร้อยละ 100	แนวทางในการแก้ไขปัญหา N = 25, ร้อยละ 100
9. ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน (n = 1, ร้อยละ 4.16)	9. มีเวลาในการสื่อสารน้อยเกินไป และสถานที่ใช้สื่อสาร(n = 1, ร้อยละ 4.55)	

จากตารางที่ 4-10 ในการติดต่อสื่อสารใน บริษัทสหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด พบว่า ปัญหาหลักสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (ร้อยละ 25.00) รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 16.66) สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจง บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน (ร้อยละ 22.72) รองลงมาคือ ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับ บุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร (ร้อยละ 18.18) ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นได้เสนอไว้ว่า ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หนังสือเวียน/คำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสาร ด้วย (ร้อยละ 28.00) รองลงมา คือ จัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ (ร้อยละ 24.00)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ได้ดังนี้

5.1.1 ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่พบในกลุ่มบุคลากร บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน โดยรวมมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่พบประเด็นปัญหามากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสารตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.1.1.1 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งสารอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสาร กระทบไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ซึ่งประเด็นปัญหาในข้อนี้มีการเสนอปัญหาในคำถามปลายเปิดด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญมากเช่นกันในด้านผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้บริหารในทุกระดับควรเล็งเห็นความสำคัญเป็นอย่างมาก

5.1.1.2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านตัวข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านตัวข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อประเด็นปัญหา โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร

5.1.1.3 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน ส่วนประเด็นปัญหาด้านช่องทางข่าวสารอีก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดย

ประเด็นปัญหาในข้อที่มากที่สุดได้แก่ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน

5.1.1.4 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ประเด็นปัญหา โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว และอีก 2 ข้อประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน

5.1.2 บุคลากรบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.1.3 จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด บุคลากรบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน รองลงมา คือ ผู้ส่งสารผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าวหนังสือเวียนคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย รองลงมา คือ จัดการประชุม แจ้งข่าวสารชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลการวิจัย การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร มีประเด็นสำคัญที่อภิปราย ดังนี้

5.2.1 บุคลากรบุคลากรบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสาร อาจเนื่องจากการส่งต่อข่าวสารกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึงแล้ว อาจไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากมีลักษณะการทำงาน โตะทำงานของบุคลากรกระจายการทำงาน ไม่ว่าจะมาจากผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากหัวหน้างานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ การส่งผ่านข่าวสารหลายขั้นตอน หรือใช้วิธีบอกต่อ ๆ กันมา อาจทำให้เกิดการรับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกคน และข้อมูลที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรกับสอดคล้องกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การขาดระบบการสื่อสารที่ดี นอกจากจะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน แล้วยังอาจทำให้การทำงานที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการบริหารงานภายในต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร ระหว่างบุคคล และเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเชื่อมความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน ชัดเจนและตรงกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำพาหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ นิดา นามบุตร (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น แล้วพบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารและด้านการรับส่งข่าวสาร

5.2.2 บุคลากรบริษัทสหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จากที่พบว่า ด้านผู้ส่งข่าวสารมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งข่าวสาร

กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รongลงมา คือ ความไปครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติที่ผ่านมาไม่มีการตรวจสอบการส่งข่าวสารจากผู้ที่ได้รับมอบโดยตรง การแจ้งข้อมูลหรือการประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารในกลุ่มงานกระทำไม่สม่ำเสมอและความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร การที่ได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลาระชั้นชิดทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็น เพราะเข้าใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว ประกอบกับโครงสร้างทางกายภาพ ที่มีการปฏิบัติหน้าที่กระจายการทำงานในแต่ละชั้น ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญตรี ทับทิม (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ แล้วพบว่า ปัญหาการสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรในวิทยาลัยกระทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง ด้านวิธีการที่ใช้ในการรับข่าวสารมีปัญหาเกี่ยวกับการออกคำสั่งเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติมักลอกจากคำสั่งเดิม และสอดคล้องกับ บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547 : 66) ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550 : 66) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งข่าวสารกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก

5.2.3 บุคลากรบริษัทสหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสำนักหอสมุด ที่มีสถานภาพตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ต่างมีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ การติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เป็นต้น ดังนั้น สถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย ครุทอรัญ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด แล้วพบว่า ปัญหาการ

ติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แล้วพบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และสถานภาพต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ (2550 : 67) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แล้วพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันเมื่อประเด็นปัญหาการสื่อสารหมดไปจากองค์กร จะก่อให้เกิดผลงานที่ดี ได้งานตามเป้าหมาย แผนการดำเนินงานต่าง ๆ จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการสื่อสารที่ดี มีระบบ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจกัน รั้งงานที่ทำภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ตนมีส่วนร่วม และมีความเชื่อมั่นมากขึ้น มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ไม่ก่อให้เกิดข่าวลือที่เสียหาย ทำให้มีความไว้วางใจกันมากยิ่งขึ้น มีความผูกพันแน่นแฟ้นขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่ายภายในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากผลของการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์กร

5.3.1 ด้านผู้ส่งสาร ปัจจุบันมีวิธีการส่งสารถึงตัวผู้รับสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด้ จำเป็นต้องปรับปรุงด้วยการสนับสนุนให้ผู้ส่งสารใช้วิธีการหลายอย่าง ตั้งแต่การส่งผ่านหัวหน้างานเพื่อกระจายต่อแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การเวียนเรื่องที่สำคัญเร่งด่วนถึงตัวบุคคลโดยตรงและอีเมลถึงบุคลากร

5.3.2 ด้านตัวข่าวสาร การสื่อสารทางวาจาผ่านหลายคนอาจทำให้ตัวสารอาจบิดเบือนได้ในบางครั้ง ดังนั้น การสื่อสารทางวาจาจึงควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับสารเพื่อไปส่งต่อ ตัวข่าวสารนั้นจะต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อน และมีลักษณะลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้

5.3.3 ด้านช่องทางข่าวสาร สนับสนุนและส่งเสริมการใช้อีเมลในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น ทั้งในแบบส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร พนักงานสำนักงาน พนักงานขับรถบรรทุก โดยให้ยึดเป็นแนวปฏิบัติในการเปิดอีเมลเป็นเวลาช่วงเช้า กลางวัน และก่อนเลิกงานหากเป็นกรณีเร่งด่วนมากก็สามารถใช้วิธีการส่งผ่านทางโทรศัพท์

5.3.4 ด้านผู้รับข่าวสาร เนื่องจากบุคลากรต่างปฏิบัติหน้าที่ตามชั้นต่าง ๆ มีภารกิจเฉพาะหน้าต่างกัน การใช้การส่งสารทางวาจาจากเพื่อนร่วมงานถึงเพื่อนร่วมงานมักจะทำให้ไม่เข้าใจในสารที่ได้รับ ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรเป็นผู้ส่งสารให้แก่ผู้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และหากมีข้อความลายลักษณ์อักษรอย่างเร่งด่วนก็ควรแจ้งและเวียนกันในกลุ่มงานทันที เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าถึงสารนั้นอย่างถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์

บรรณานุกรม

- กรีช สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก :
<http://library.phcsuphan.ac.th/searching.php?MAUTHOR>
- ขวัญชีวา ส่างหลวง. (2552). พื้นฐานแนวคิดและที่มาของทฤษฎีการสื่อสาร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5
มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : theory-comm-k.exteen.com/page/3
- ฐนกร. (2557). ทฤษฎีการสื่อสาร และแบบจำลองการสื่อสาร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5
มกราคม 2560]. สืบค้นจาก :
<http://tanakonkarapun.blogspot.com/2014/08/blog-post64.html>
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
[ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก :
<https://autolib.rmutr.ac.th/Catalog/results.aspx?Ntk>
- ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2553). การสื่อสารระหว่างบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2 ณ ฌาน จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <http://uc.thailis.or.th/>
- บรรณสาระควมรู้. (2558). การสื่อสารเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ. [ออนไลน์].
[สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <http://library.stou.ac.th/blog/2015/08/13>
- โรงเรียนดรณศิษย์พิทยารังสรรค์. (2558). การสื่อสารในองค์กร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 9
มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-na-ru/585>.
- ศานติศุภร์ ตุลา. (2553). การสื่อสารในองค์กร. (Communication). [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 9
มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <http://www.gotoknow.org/posts/320108>.
- สุพาณี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. แนวคิด และทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ
: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5
มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <http://opac.surat.psu.ac.th/BibDetail.aspx?bibno=415992>
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกร
ณมหาวิทยาลัย. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก :
<https://www.bookpanich.com/>

- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : http://110.164.147.150/ULIB6_58/dublin.php?ID=13399120385#Yh2zb-hBy3A
- เอรารวรรณ. (2545). การวิจัยเชิงสื่อสาร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 9 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <http://www.udru.ac.th/kmudru/document/research2.pdf>.
- Chaipat Sawatphon. (2558). ตอนที่ 5 การติดต่อสื่อสารในองค์กร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 9 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : <https://sites.google.com/site/chaipatcompanylimited/txn-thi-5>.
- Panta. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร. [ออนไลน์]. [สืบค้นวันที่ 9 มกราคม 2560]. สืบค้นจาก : http://panta-pantawat.blogspot.com/2010/09/blog-post_171.html.

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง: บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996)

จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด
2. ผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานสำนักงาน และพนักงานขับรถบรรทุกที่ปฏิบัติงานในบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด
3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด
ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด
4. แบบสอบถามชุดนี้จะเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า คำตอบของท่านมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยมีให้มีผลกระทบกระเทือนต่อท่าน ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ต่อท่านกรุณาอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามทุกข้อตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นายอภิมุข หมั่นเสนา

นายสิริวิษณุ ลาดก่าน

นางสาวธัญญา อินทมี

บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. สถานภาพ

- พนักงานสำนักงาน
 พนักงานขับรถบรรทุก

2. อายุ

- 20-30 ปี 31-40ปี 41-50ปี 51-60ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงานใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

- ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี มากกว่า 30 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

คำชี้แจง ท่านคิดว่าประเด็นต่อไปนี้เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร สำหรับการทำงานใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด มากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ระดับปัญหาที่ท่านเลือก

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.	<u>ด้านผู้ส่งข่าวสาร</u> ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่นหนังสือราชการซึ่งมีหลายขั้นตอน					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
2.	ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา					
3.	ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคน ภายในหน่วยงาน					
4.	ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับ ผู้รับสาร					
5.	วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะ สื่อสารโอกาส และผู้รับสาร					
6.	การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้ง ข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้					
	<u>ด้านตัวข่าวสาร</u>					
1.	ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความ สำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร					
2.	ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสาร ในการติดต่อสื่อสาร					
3.	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการ สื่อสาร					
4.	ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร					
5.	ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร					
6.	ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด					
7.	ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	ระดับปัญหา				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
	ด้านช่องทางข่าวสาร					
1.	การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทาง บุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน					
2.	การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสาร คลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน					
3.	อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน					
4.	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มี ประสิทธิภาพ					
5.	ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการ สื่อสาร โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ ยุ่งยากและซับซ้อน					
6.	การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ สม่ำเสมอ					
7.	ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร จากระบบ อิเล็กทรอนิกส์					
	ด้านผู้รับข่าวสาร					
1.	ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร					
2.	ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับ ข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียง อย่างเดียว					
3.	ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอด ข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรม ทรานสปอร์ต (1996) จำกัด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
4.	พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ					
5.	ความไม่เข้าใจในเนื้อความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร					
6.	ผู้รับข่าวสารมีเวลาปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก					
7.	ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail					
8.	ความรู้ความเข้าใจในการตอบโต้หรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับข่าวสาร					
9.	การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัดอย่างไร

1. ท่านพบปัญหาในการทำงานที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารหรือไม่ กรุณาให้ข้อมูลพอสังเขป

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาในข้อ 1 เกิดจากสาเหตุอะไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่าจะมีวิธีแก้ไข ปัญหาในข้อ 1 ได้อย่างไรบ้าง

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-11 แสดงค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายด้านของแบบสอบถาม

ข้อ	รายการ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)
1.	ด้านผู้ส่งข่าวสาร ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	0.673
2.	ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา	0.701
3.	ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	0.727
4.	ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	0.745
5.	วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	0.760
6.	การแจ้งข่าวสาร กระทบไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไปล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	0.738
	ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (σ) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.673 – 0.760	0.898
1.	ด้านตัวข่าวสาร ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร	0.701
2.	ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร	0.666
3.	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	0.649
4.	ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	0.780
5.	ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	0.727
6.	ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด	0.645
7.	ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	0.607
	ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (σ) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.607 - 0.727	0.887

ข้อ	รายการ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)
	ด้านช่องทางข่าวสาร	
1.	การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลที่มีความยุ่งยากใช้เวลานาน	0.603
2.	การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	0.462
3.	อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน	0.749
4.	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	0.807
5.	ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน	0.663
6.	การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	0.652
7.	ความไม่ครบถ้วนของข่าวสาร จากระบบอิเล็กทรอนิกส์	0.805
	ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม(α) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.462 -0.807	0.886
	ด้านผู้รับข่าวสาร	
1.	ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	0.620
2.	ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	0.804
3.	ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน	0.742
4.	พื้นฐานความรู้และความเข้าใจในข่าวตามนั้นไม่เพียงพอ	0.762
5.	ความไม่เข้าใจเนื้อหาความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร	0.798

ข้อ	รายการ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)
6.	ผู้รับข่าวตามมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวตามที่ได้รับจากการส่งสารกระทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก	0.629
7.	ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mal	0.648
8.	ความรู้ความเข้าใจในการได้ตอบข่าวตามหรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับข่าวสาร	0.663
9.	การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย	0.594
	ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม(๙) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.594 -0.804	0.910

ตาราง ข-12 แสดงค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามฉบับรวม

ข้อ	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ค่าความ เชื่อมั่น (r)
1.	ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	.582
2.	ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา	.644
3.	ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	.671
4.	ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	.746
5.	วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสารโอกาส และผู้รับสาร	.775
6.	การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	.626
7.	ความเหมาะสมของการ เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ	.689
ข้อ	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ค่าความ เชื่อมั่น (r)
8.	ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร	.723

9.	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	.548
10.	ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	.634
11.	ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	.581
12.	ความบิดเบือนของข่าวสารที่ส่งต่อกันหลายทอด	.689
13.	ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	.633
14.	การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมี ความยุ่งยากใช้เวลานาน	.337
15.	การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	.624
16.	อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วย งานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์ภายใน	.627
17.	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	.669
18.	ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน	.610
19.	การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	.664
20.	ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร จากระบบอิเล็กทรอนิกส์	.774
21.	ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมี หลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	.714
22.	ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่ เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	.782
23.	ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยัง บุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน	.705
24.	พื้นฐานความรู้และความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ	.685
ข้อ	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ค่าความ เชื่อมั่น (r)
25.	ความไม่เข้าใจเนื้อความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสารเพื่อ นำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร	.776
26.	ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่ง สารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก	.696
27.	ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail	.635

28.	ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ได้รับของ ผู้รับข่าวสาร	.681
29.	การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย	.640
	ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม(α) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.548 -0.782	.962

ห้ามคัดลอก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นาย สิริวิชญ์ ลาดก่าน
ชื่อโครงการ : การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อระบบการขนส่ง
สาขาวิชา : การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



ประวัติ

วัน-เดือน-ปีเกิด : 1 มีนาคม 2544
สถานที่เกิด : จังหวัดชัยภูมิ
ที่อยู่ปัจจุบัน : 20/169 หมู่ 6 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 20180
ประวัติการศึกษา : ปีการศึกษา 2558 - 2560 โรงเรียนเพชรวิทยาคาร
ปัจจุบัน : ปีการศึกษา 2564 - 2565 วิทยาลัยเทคนิคสตึก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นางสาว ธัญญา อินหมี
ชื่อโครงการ : การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อระบบการขนส่ง
สาขาวิชา : การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
ประวัติ
วัน-เดือน-ปีเกิด : 5 สิงหาคม 2544
สถานที่เกิด : จังหวัดสิงห์บุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 281/41 หมู่ 7 ตำบลบึง อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ 20230
ประวัติการศึกษา : ปีการศึกษา 2559 - 2562 โรงเรียนพระสุธรรมยานเถรวิทยา
: ปีการศึกษา 2562 - 2563 โรงเรียนสิงห์สมุทร
ปัจจุบัน : ปีการศึกษา 2564 - 2565 วิทยาลัยเทคนิคสตั๊ดทึบ



ห้ามคัดลอก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นายอภิมุข หมั่นเสนา
ชื่อโครงการ : การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อระบบการขนส่ง
สาขาวิชา : การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



ประวัติ

วัน-เดือน-ปีเกิด : 14 มีนาคม 2545

สถานที่เกิด : จังหวัดชลบุรี

ที่อยู่ปัจจุบัน : 199/17 หมู่ 9 ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 201890

ประวัติการศึกษา : ปีการศึกษา 2559 - 2562 โรงเรียนเซนต์โยเซฟ ท่าแร่

: ปีการศึกษา 2562 - 2563 โรงเรียนสิงห์สมุทร

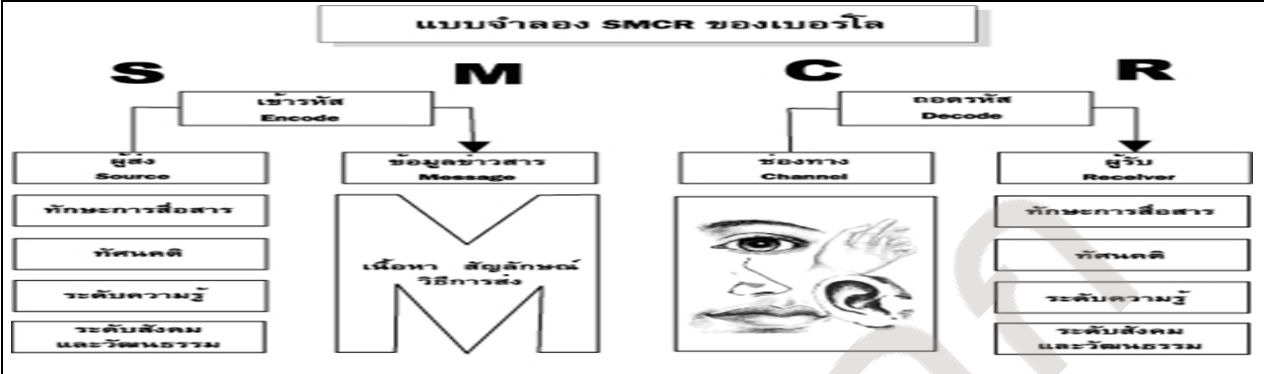
ปัจจุบัน : ปีการศึกษา 2564 - 2565 วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ



แบบคุณลักษณะผลงานโครงการวิทยาลัยเทคนิคสตีป
ภาคเรียนที่.....2..... ปีการศึกษา 2564



โครงการ ระดับ ปวช. ปวส. แผนกวิชา การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



ชื่อโครงการ การจัดการการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อระบบการขนส่ง งบประมาณ: - บาท

ชื่อผู้จัดทำ 3 คน/ชิ้นงานระดับ ปวส.

1. นายสิริวิทย์ ลาดก่าน	รหัส : 63302140075	ชั้น/กลุ่ม : ปวส. 2/4
2. นางสาวธัญญา อินทิมิ	รหัส : 63302140054	ชั้น/กลุ่ม : ปวส. 2/3
3. นายอภิมุข หมั่นเสนา	รหัส : 63302140085	ชั้น/กลุ่ม : ปวส. 2/4

ชื่อครูที่ปรึกษา

1. นางสาวสุภาวดี กัญญาภู	เบอร์โทรศัพท์ 092-2949561
2. นางสาวละมุล นาก	เบอร์โทรศัพท์ 093-8721541

บทคัดย่อ: การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง เป็นแบบสอบถามใช้วัดปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร วิธีการแก้ไขปัญหานั้นควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าวหรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร

ประโยชน์และคุณลักษณะ:

1. ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์การทำงานของ บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในธุรกิจตนเอง
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับสถานประกอบการหรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องได้ศึกษาหาข้อมูล สามารถนำไปเป็นแบบแผน แนวทาง การปรับปรุง และพัฒนาการะบวนการทำงานของสถานประกอบการ

สถานที่นำไปใช้ประโยชน์: บริษัท สหธรรมทรานสปอร์ต (1996) จำกัด

ห้ามคัดลอก