การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

ว่าที่ ร.ต. กำธร ตั้งกิจวรกุล

DPU

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2548

ISBN 974-9746-86-4

A STUDY OF THE OPINION OF THE OPERATORS TO THE COMMUNICATION BEHAVIOR OF THE FIRST LINE MANAGERS IN THE METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY (HEADQUARTERS)

DPU

ACTING SUB . LT. GUMTORN TUNGKIJVOLAKUL

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Department of Business Administration

Graduate School Dhurakij Pundit University

2005

ISBN 974-9746-86-4

เลขทะเบียน 0183961
วันลงทะเบียน 23 ก.พ. 2549
เลขเรียกหนังสือ ทพ 651 45 ท572ก [ฉบับที่]

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง(สำนักงานใหญ่)

เสนอโดย ว่าที่ร้อยตรี กำธร ตั้งกิจวรกุล

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.สุนันท์ ศลโกสุม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผศ.ดร.สุนันท์ ศลโกสุม)

..... กรรมการ

(รศ.วิรัช สงวนวงศ์วาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์)

วันที่ 22 เดือน ก.ย. พ.ศ. 58

DPU

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนัน ศลโกสุม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาจากท่าน ทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อดิล่า พงศ์ยี่หล้า ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และรองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงศ์วาน กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการ และให้คำปรึกษา ตรวจ แก้ไข ปรับปรุง ข้อบกพร่องตลอดจนการเพิ่มเติม ข้อมูล ความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณสุวรรณี กาญจนวิบูลย์ ผู้อำนวยการ กองตรวจสอบ สำนักงานตรวจสอบ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูล และขอขอบคุณ พนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้ง 5 สายงาน ที่สละเวลาอันเป็นประโยชน์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ นายน่ำไถ่ ตั้งกิจวรกุล ผู้เป็นบิดา นางมณี ตั้งกิจวรกุล ผู้เป็นมารดา ที่เป็นกำลังสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความตั้งใจและความพยายาม จนกลายเป็นความสำเร็จ ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมทั้งทุกท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบ

ว่าที่ ร.ต. กำธร ตั้งกิจวรกุล

DPU

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
กิตติกรรมประกาศ..... ช
สารบัญตาราง..... ฎ
สารบัญภาพ..... ต

บทที่

1 บทนำ..... 1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา..... 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4
สมมติฐานของการวิจัย..... 4
ขอบเขตของการวิจัย..... 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ..... 7

2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 10
แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร..... 11
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร..... 11
ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสาร..... 14
องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร..... 15
แบบจำลองตามแนวคิดของลาสเวล์..... 17
ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ..... 19
ประเภทของการติดต่อสื่อสาร..... 20
วิธีการติดต่อสื่อสาร..... 28
คุณภาพของข่าวสารที่ดี..... 29

DPU

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร..... 31
ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ..... 31
ความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ..... 32
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการสื่อสาร..... 33
พฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้..... 36
การประปานครหลวง..... 40
โครงสร้างองค์กร..... 41
บทบาทหน้าที่..... 42
ลักษณะงานในองค์กร..... 42
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 43

3 การศึกษาวิจัยข้อมูล..... 46
วิธีดำเนินการวิจัย..... 46
กรอบแนวคิดการวิจัย..... 46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 48
การสร้างและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 49
เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย..... 49
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 50
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 50

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 52
ข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)..... 53
การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ..... 54

DPU

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิง กับเพศชาย..... 59
การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน..... 62
การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน..... 71
การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน..... 80

5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... 95
สรุปผลการวิจัย..... 96
อภิปรายผลการวิจัย..... 98
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... 99
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 101

บรรณานุกรม..... 102
ประวัติผู้เขียน..... 106

DPU

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน ร้อยละ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	53
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร.....	54
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร.....	55
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร.....	56
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา.....	57
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร.....	58
7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างเพศหญิง กับเพศชาย ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่าง เพศหญิง กับเพศชาย ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร.....	60
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างเพศหญิง กับเพศชาย ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร.....	61
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	62
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ.....	63
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามช่วงอายุ.....	64
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามช่วงอายุ.....	64

DPU

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงาน ที่มีอายุ แตกต่างกัน	65
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ	66
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามช่วงอายุ	67
17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยคุณภาพของข่าวสารระหว่างพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน	68
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ	69
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามช่วงอายุ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตามช่วงอายุ	70
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน	71
22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา	72
23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	73
24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน	74
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารธำรงรักษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา	75
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารนวกรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	76
28	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยคุณภาพ ของข่าวสาร ระหว่างพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน	77
29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษาจำแนกตาม วุฒิการศึกษา	78
30	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	78
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตาม วุฒิการศึกษา	79
32	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยวิธีการติดต่อ สื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน	80
33	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน	81

DPU

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามสายงาน	82
35	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน	83
36	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม จำแนกตามสายงาน	84
37	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อ สื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงาน ที่มีสายงาน แตกต่างกัน	85
38	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน	86
39	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารธำรงรักษา จำแนกตามสายงาน	87
40	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารนวกรรม จำแนกตามสายงาน	89
42	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยคุณภาพของ ข่าวสาร ระหว่างพนักงาน ที่มีสายงาน แตกต่างกัน	90
43	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตาม สายงาน	91
44	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษา จำแนกตาม สายงาน	92
45	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน	93
46	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตาม สายงาน	94

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของโรเจอร์.....	18
2	โครงสร้างองค์กรการประปานครหลวง.....	41
3	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	46

DPU

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)
ชื่อนักศึกษา ว่าที่ ร.ต. กำธร ตั้งกิจวรกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผศ. ดร. สุนันท์ ศลโกสุม
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการ)
ปีการศึกษา 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ประกอบด้วย ประเภทของข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสายงาน

ประชากร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำนวน ทั้งสิ้น 879 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 คน สุ่มอย่างง่ายแยกตามสายงาน เป็น 5 สายงาน ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ 66 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) 99 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) 36 คนสายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) 55 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's scale) การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกจ่าย และนำกลับมาด้วยตนเอง ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10 for Windows วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าสถิติ ที (t-test) และ สถิติ เอฟ (F-test)

ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร และแบบวาจา อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพของข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานระดับปฏิบัติการ สายงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แบบวาจา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพของข่าวสาร ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title	A Study of the Opinion of the Operators to the Communication Behavior of the First Line Managers in The Metropolitan Waterworks Authority (Headquarters).
Name	Acting Sub . LT. Gumtorn Tungkijvolakul
Thesis Advisor	Dr. Chumnan Piyawanichpong
CO-Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sunan Solgosoom
Department Business	Administration (Management)
Academic Year	2006

ABSTRACT

The research on A Study of the Opinion of the Operators to the Communication Behavior of the First Line Managers in The Metropolitan Waterworks Authority (Headquarters), aimed to study communication type, communication method and quality, and to compare the opinion of the Operators according to sex, age, education and division departments.

The sample used in this study was the 275 Operators of The Metropolitan Waterworks Authority (Headquarters). The instrument used in this study was a questionnaire conformed to the Likert's five point rating scale. The data were analyzed by means of the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows. The statistical procedure used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings could be concluded as the following.

1. The communication behavior of the First Line Managers used communication written method, communication oral method and quality information was of intermediate level.

2. The operators who had different in sex had no different opinions toward the first line managers' communication in both verble and won-verble and also in the quality of information at .05 level of significance.

3. The operators who had different in age had no different opinions toward the first line managers' communication in both verble and won-verble and also in the quality of information at .05 level of significance.

4. The operators who had different in educational background had no different opinions toward the first line managers' communication in both verble and won-verble and also in the quality of information at .05 level of significance.

5. The operators who had different in department had no different opinions toward the first line managers' communication in both verble and won-verble and also in the quality of information at .05 level of significance.

DPU

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในองค์การธุรกิจเอกชนหรือองค์การของรัฐซึ่งมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนจะมีการบริหารงานด้วยระบบและต้องมีความสัมพันธ์กับองค์การอื่น ๆ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และนับเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน ด้วยเหตุที่การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์การรู้สึกความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ทำโดยไม่รู้วัตถุประสงค์ ไม่รู้แนวทางที่จะให้ปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งถ้าหากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารได้อย่างโดดเดี่ยวหรือเพียงลำพังตนเองได้ แต่ต้องอาศัย การติดต่อสื่อสารกับบุคคล ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานที่รับผิดชอบ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ซึ่งความสำเร็จในข้อนี้ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของสมาชิกและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดริเริ่มมากขึ้นรวมทั้งจะช่วยขจัดปัดเป่าความเข้าใจผิดหรือข่าวลือ หรือความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้หมดไป ตามธรรมดาคนเราอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกระเทือนต่อชีวิตการทำงานของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานและความเจริญก้าวหน้าในองค์การ ซึ่งมีผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจของสมาชิกองค์การเป็นพิเศษ เช่น ข่าวการเปลี่ยนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นของเงินเดือน การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เป็นต้น การให้ข่าวคราวความเคลื่อนไหวเป็นประจำถือว่าเป็นการยกย่องให้เกียรติ เป็นการยอมรับรู้ความสำคัญของสมาชิก และเป็นการขจัดความวิตกกังวลและความเข้าใจผิดตลอดจนข่าวลือต่าง ๆ นานา

ในชีวิตประจำวันของคนทุกๆ คนนั้น ในกิจกรรมต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นในการทำงานหรือไม่ก็ตาม ล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารแทบทั้งสิ้น ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารด้วยวาจา หรือท่าทางก็ตาม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างกันแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งได้มีความเข้าใจที่ตรงกันในสิ่งที่

เราต้องการที่จะสื่อสาร การอยู่รวมกันในสังคม และต้องทำงานร่วมกันในองค์การ บุคคลจะมีการสื่อสารกันไม่ว่าจะเป็นการ สื่อสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งจัดว่าเป็นพื้นฐานความจริงของชีวิตการทำงานในองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ที่มีลักษณะซับซ้อน(Complex) ทุกสิ่งที่ดำเนินอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยอิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร และเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การบริหารงานองค์การนั้นไม่อาจดำเนินการไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเสมือนสื่อที่จะสร้างความต้องการ ความคิด สร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลและกลุ่มบุคคล (มนัส บุญวงศ์และคณะ, 2538:86) ได้มีผู้อุปมาว่าโลหิตที่หล่อเลี้ยงร่างกายมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตฉันใดการติดต่อสื่อสารก็จะมีความสำคัญ ในการบริหารงานองค์การฉันนั้น (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 253)

พอร์ตเตอร์ และ โรเบิรต์ (1976) จึงได้เปรียบเทียบบทบาทความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์การว่า " การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำ องค์การเปรียบเสมือนปลา " เพราะว่าองค์การจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเช่นเดียวกับปลาที่เจริญเติบโตได้ก็ต้องอาศัยน้ำ พืชพันธุ์ และสัตว์ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในน้ำ (อ้างใน ทิชาพร เลิศสมบูรณ์, 2532 : 3) องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์การที่สำคัญก็คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชานั่นเอง ผู้บริหารหรือผู้นำความสำเร็จจำเป็นจะต้องมีความสามารถในการทำตนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความต้องการแนวคิด นโยบายและแผนงานของตน โดยสามารถชักจูงให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ ขณะเดียวกันก็ต้องพยายามเข้าใจ ในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อจะได้ทราบความคิด ความต้องการ และความหมายของพฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสื่อสารมาได้ถูกต้อง ดังนั้นความสำเร็จหรือล้มเหลวของหน่วยงานส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การนั้นเอง ดังแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ ที่ว่า " การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพความเข้าใจกันดูจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจและการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ" (กริช สืบสนธิ์, 2526 : 109) โอเว่น ให้ข้อคิดว่าการลงทุนที่ดีที่สุดของผู้บริหาร คือการลงทุนในคนงาน (สมยศ นาวีการ, 2536 : 30)

ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มีมากขึ้นเพียงไร ดูเหมือนจะยิ่งทวีความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องใช้ และปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ความจริงที่ประจักษ์อย่างหนึ่งก็คือ ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยจะช่วยอำนวยประโยชน์ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากกว่าแต่ก่อนและเป็นการประสิทธิภาพในการ

บริหารให้สูงยิ่งขึ้น (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 253) และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การการสื่อสารข้อความจะถูกใช้เป็นเครื่องมืออย่างมาก การอำนวยการจะทำไม่ได้เลยถ้าขาดการสื่อสารข้อความที่มีประสิทธิภาพแต่เท่าที่ปรากฏว่าการสื่อสารข้อความจะมีความผิดพลาดอยู่เสมอ จึงก่อให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันอย่างมากมาย จึงจัดได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญของการบริหาร และเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งขององค์การ แต่ก็มีผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่ต้องประสบความล้มเหลวในการบริหารงาน เนื่องจากความผิดพลาดของการติดต่อสื่อสาร

(คอนท์ และ โดนแนว, 1964 : 409) ได้เขียนลงในนิตยสาร ฟอร์จูน ว่า " ภยันตรายอันยิ่งใหญ่ของการติดต่อสื่อสารก็คือ การหลงผิดในสิ่งนั้น " ซึ่งหมายถึงความสำคัญผิดในเรื่องการติดต่อสื่อนั้นเอง ความสำคัญผิดในข่าวสารก็ดี การแปลความมุ่งหมายของข้อความไม่ถูกต้องก็ดี ล้วนเป็นสิ่งที่เป็นอันตรายต่อการบริหารอย่างยิ่ง ซึ่ง (Fischer, 1964 : 409) ได้กล่าวว่า " หัวหน้างานหรือนักบริหารเป็นจำนวนมาก ที่ประสบกับปัญหาการติดต่อสื่อสารและมีสาเหตุมาจากการไม่ทราบถึงคุณค่าของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการบริหาร โดยมองข้ามไปเสียว่าเป็นเรื่องเล็กที่ไม่มีความสำคัญเท่าใดนัก" การที่ผู้บริหารต้องการให้งานของตนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น จะต้องอาศัยบุคคลอื่นเป็น ผู้ทำและจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเสมอถึงแม้ว่าผู้บริหารจะมีทักษะทางด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิค และทักษะในการ จัดการถ้าหากเกิดอุปสรรค หรือไม่สามารถทำความเข้าใจกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ดีพอ

การติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นพื้นฐานในการดำเนินกิจกรรมและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร และเท่าที่ผ่านมา การประปานครหลวงมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรค่อนข้างซับซ้อน อาจทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในองค์การ และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลงได้

การศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจะเป็นแนวทางให้ ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติการอันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และผลักดันให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบ และคุณภาพที่ดีมาก ยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จากข้อค้นพบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ ในการนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัทอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันต่อไป

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) มุ่งที่จะเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น

โดยจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และสายงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และการทำงาน ของการประปานครหลวง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศชายกับเพศหญิง

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน

4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

5. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี เพศต่างกัน มีความแตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุต่างกัน มีความแตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี สายงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน

RPU

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) 5 สายงาน ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ(บริหาร) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา) จำนวนทั้งสิ้น 879 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ประกอบด้วย พนักงานระดับ 1 พนักงานระดับ 2 พนักงานระดับ 3 พนักงานระดับ 4 และพนักงานระดับ 5 ที่ปฏิบัติงาน อยู่ในทั้ง 5 สายงาน ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 275 คน ที่สังกัดการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จากประชากรทั้งหมด 879 คน โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ เทโร ยามาเน (Yamane)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

1. **เพศ**
   - 1.1 หญิง
   - 1.2 ชาย
2. **อายุ**
   - 2.1 20 – 30 ปี
   - 2.2 31 – 40 ปี
   - 2.3 41 – 50 ปี
   - 2.4 51 ปีขึ้นไป
3. **วุฒิการศึกษา**
   - 3.1 ต่ำกว่า ปริญญาตรี
   - 3.2 ปริญญาตรี
   - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. **สายงาน**
   - 4.1 สายงานสังกัดผู้ว่าการ
   - 4.2 สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร)

DPU

4.3 สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)

4.4 สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)

4.5 สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)

ตัวแปรตาม

1. ประเภทข่าวสาร

1.1 สารปฏิบัติงาน

1.2 สารธำรงรักษา

1.3 สารมนุษย์สัมพันธ์

1.4 สารนวกรรม

2. วิธีการติดต่อสื่อสาร

2.1 แบบลายลักษณ์อักษร

2.2 แบบวาจา

3. คุณภาพของข่าวสาร

3.1 ความถูกต้องและชัดเจน

3.2 ความเหมาะสม

3.3 ความประหยัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและเสริมสร้าง ความเข้าใจระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บังคับบัญชาระดับต้น

2. เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาต้นและพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีความถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลดีต่อการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ในเรื่องของความเชื่อ ทัศนะการวินิจฉัย หรือการประมาณค่าที่แสดงออกทางคำพูดหรือ

DPU

คำตอบต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ อาจขึ้นอยู่กับความเข้าใจ การแปลความหมาย หรือการคาดคะเนโดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้

ผู้บังคับบัญชาระดับต้น หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของพนักงาน รวมทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานในการศึกษานี้หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง, หัวหน้าส่วน ที่ทำงานอยู่ในการประปา นครหลวง (สำนักงานใหญ่) เท่านั้น

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ช่วยเหลือ ของผู้บัญชาระดับต้น ได้แก่ พนักงานระดับ 1 ถึง พนักงานระดับ 5 ที่ทำงานอยู่ในสายงานของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เท่านั้น

สายงาน หมายถึง เป็นการจัดแบ่งโครงสร้างองค์การออกเป็นกลุ่มตามสายงานหลัก ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)

สายงานสังกัดผู้ว่าการ หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การตรวจสอบบัญชี การเงิน การบริหารและดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ และการดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) หมายถึง สายงานที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรม สวัสดิการ งานกฎหมาย งานสนับสนุน และให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านงานสารบรรณ งานพาหนะ งานจัดการทรัพย์สิน การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ งานจัดซื้อ จัดจ้างและการพัสดุ

สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการบัญชี การเงินและงบประมาณงานวางแผน วิเคราะห์และการจัดการการเงิน

สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการงานด้านวิศวกรรม การสำรวจและออกแบบงานมาตรฐานและแผนที่ การบริหารงานโครงการการควบคุมการก่อสร้างระบบผลิตส่งน้ำและระบบต่อน้ำ

สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร แผนปฏิบัติการประจำปี การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานธุรกิจ การวางแผนการลงทุน การติดตามและประเมินผลองค์กร

พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การพูดหรือการเขียน ของผู้บังคับบัญชาระดับต้นกับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยประกอบด้วย ประเภทข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และลักษณะของแบบข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร หมายถึง การแยกประเภทของ ข้อมูล ข่าวสาร ต่างๆ ที่ใช้และจำเป็นในองค์กร โดยสรุปมี 4 ประเภท คือ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม

สารปฏิบัติงาน หมายถึง ข่าวสาร ที่จำเป็นในการที่จะให้บุคคลทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข่าวโครงการปรับปรุงยอดขาย รายงานการตลาด คุณภาพของผลผลิต การปรับปรุงการบริการใหม่ ข่าวการฝึกอบรม การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ข่าวสารการสร้างหรือปรับปรุงอาคารสถานที่

สารธำรงรักษา หมายถึง ข่าวสาร ที่ส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์กร เช่น ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ การควบคุมการทำงาน ข้อเสนอของพนักงานในการักษามาตรฐานของสินค้าและบริการ การโยกย้ายงานในตำแหน่งต่าง ๆ การปลดพนักงานที่ทำผิดการลงโทษการเลื่อนขั้น เป็นต้น

สารมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ข่าวสาร ที่จะส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกเหนือจากผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับอยู่ปกติ เช่น ประกาศชมเชยผลงาน การสัมภาษณ์บุคลากรดีเด่น การแข่งขันกีฬาภายใน การให้ทุนบุตรหลาน สวัสดิการต่าง ๆ

สารนวกรรม หมายถึง ข่าวสาร ในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ๆ หรือเรื่องใหม่ ๆ ที่จะมีการนำมาใช้ในองค์การ เช่น การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ การนำเอาเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้การเปลี่ยนแปลงการผลิต และการบริการ

วิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น โดยประกอบด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร 2 วิธี คือ วิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร

แบบวาจา หมายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บังคับบัญชาระดับต้นโดยวาจา เช่น การประชุม การใช้โทรศัพท์ และการให้คำแนะนำปรึกษา

แบบลายลักษณ์อักษร หมายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ ผู้บังคับบัญชาระดับต้นโดยการเขียนด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกความจำ รายงาน โปสเตอร์ ข่าวสารในหนังสือพิมพ์องค์การ ประกาศ และจดหมายเวียน

คุณภาพของข่าวสาร หมายถึง คุณภาพของข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับ และผู้ส่ง โดยลักษณะของคุณภาพของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ ความถูกต้องและชัดเจน ความเหมาะสม และความประหยัด

ความถูกต้องและชัดเจน หมายถึง ลักษณะที่สำคัญของข่าวสาร โดยจะมีความถูกต้อง และชัดเจนในเรื่องของการใช้ภาษาที่ถูกหลักไวยากรณ์

ความเหมาะสม หมายถึง การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ฟังหรือผู้รับข่าว ในด้าน เนื้อเรื่องและแหล่งข้อมูล ผู้ส่งสารจะต้องวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ฟัง เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา สายงาน ความสนใจ และประสบการณ์

ความประหยัด หมายถึง การไม่เขียนหรือไม่พูดมากจนเกินความจำเป็นในการสื่อสาร แต่ละครั้ง เช่น การใช้คำถูกต้อง การใช้ภาษาที่ชัดเจน การไม่นำเสนอข่าวสารหรือข้อมูลที่ซ้ำๆ ซากๆ การไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย

DPU

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย " การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) " มีผลการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร
   - 1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
   - 1.2 ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
   - 1.3 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
   - 1.4 แบบจำลองตามแนวคิดของโรเจอร์
   - 1.5 ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ
   - 1.6 ประเภทของแบบการติดต่อสื่อสาร
   - 1.7 วิธีการติดต่อสื่อสาร
   - 1.8 คุณภาพของข่าวสาร

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร
   - 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ
   - 2.2 ความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ
   - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการสื่อสาร
   - 2.4 พฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้

3. การประปานครหลวง
   - 3.1 โครงสร้างองค์การ
   - 3.2 บทบาทหน้าที่
   - 3.3 ลักษณะงานในองค์การ

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

1.1 ความหมายการติดต่อสื่อสาร

การสื่อข้อความ หรือบางครั้งใช้คำว่า การติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อสารความหมาย ซึ่งแปลมาจากคำว่า Communication ในภาษาอังกฤษที่มาจากรากศัพท์คำว่า Communis ในภาษาลาติน ซึ่งหมายถึงความร่วมมือกันหรือมีความเหมือนกัน ดังนั้นคำว่า Communication จึง หมายถึง การทำให้เกิดมีความร่วมกัน หรือมีความเหมือนกันตรงกัน ซึ่งก็หมายถึง การทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันหรือเข้าใจเหมือนกัน (มานพ สวามีชัย, 2539 : 116)

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตาม ทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (กริช สืบสนธิ์, 2537 : 64)

ในปัจจุบันได้มีผู้ให้คำจำกัดความของการสื่อข้อความไว้มากมายและมีความแตกต่างกันออกไปซึ่งก็แล้วแต่ทัศนะของท่าน ๆ นั้น จะให้ความสำคัญในด้านใด คำว่า " การสื่อสาร " มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2537 : 5-7)

อริสโตเติล (Aristotle) ได้ให้ความหมายของการศึกษาวิชาวาทศิลป์ (Rhetorec) หรือการสื่อสารว่า คือการแสวงหา " วิธีการชักจูงใจที่มีอยู่ทุกรูปแบบ " (Search for all available means of persuasion)

เอ็ดเวิร์ด สะเพียร์ (Edward Sapir) กล่าวว่า " การสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญชาตญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิดและต่อพฤติกรรมของวัฒนธรรมบุคคล "

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Wareen W. Weaver) ให้คำอธิบายว่า " การสื่อสารในที่นี้มีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่หมายความแต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงดนตรีภาพ การแสดงและพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย "

DPU

เจอร์เกน รอยช์ และ เกรกอรี เบทีสัน (Jugen Ruesch and Gregory Bateson) ให้ความเห็นว่า " การสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดสารด้วยคำภาษา และภาษาเขียนที่ชัดแจ้งและแสดงเจตนารมณ์เท่านั้นแต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ ยึดหลักที่ว่าการกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คน ๆ หนึ่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คน ๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น "

จอร์จ เกิร์บเนอร์ (George Gerbner) ให้ความหมายว่า " การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social interaction) โดยใช้สัญญาลักษณ์และระบบสาร (Message system) "

คาร์ล ไอโฮฟแลนด์ (Carl I. Hovland) และคณะให้ความเห็นว่า " การสื่อสารคือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร) "

โคลิน เชอรี (Colir Cherry) กล่าวว่า " การสื่อสารเป็นกระบวนการกระทำซึ่งเครื่องหมายอันแรก (สิ่งเร้า) ก่อให้เกิดเครื่องหมายอันที่สอง (ปฏิกิริยาตอบสนอง) ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้รับสิ่งเร้าเป็นราย ๆ ไปว่าจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไร ตามลักษณะนิสัยของเขา ซึ่งได้มาจากประสบการณ์สื่อสารในอดีต "

ชาร์ลส์ อี ออสกูด (Charles E. Osgood) กล่าวว่า ในความหมายโดยทั่วไปแล้ว " การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญญาลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย "

จอร์จ เอมิลเลอร์ (George A Miller) กล่าวว่า " การสื่อสารหมายถึงการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง "

วิเบอร์ ชแรมม์ (Wibur Schramm) กล่าวถึงการสื่อสารว่า " การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Signs) "

เมกกินสัน (Megginson) ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสารเป็นความเข้าใจอย่างหนึ่งเป็นคำอธิบายการสื่อสารขององค์การ การสื่อสารเป็นสายสัมพันธ์ของความเข้าใจที่ทำให้เกิด

การประสานงานภายในองค์การ จากผู้บริหารระดับสูงลงสู่พนักงานระดับล่าง และจากพนักงานระดับล่างสู่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งในระดับทางด้านข้างในกลุ่มระดับเดียวกัน จุดสำคัญของการสื่อสารสามารถกระทำได้ในทุกทิศทาง (อำนวย แสงสว่าง, 2536 : 113)

คอนฟิน และชอว์ (Conffin and Shaw) ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนความเข้าใจ คำจำกัดความนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐาน 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความเข้าใจ หมายถึง บุคคลคนเดียวไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ กระบวนการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีบุคคล 2 คน

ประการที่ 2 การแลกเปลี่ยนความเข้าใจระหว่างบุคคล ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับคำพูดหรือรูปภาพ แต่ถ้าเมื่อใดมีความผิดพลาด หรือมีความล้มเหลวที่จะรับข่าวสาร หรือรับรู้ความหมายนั้นคือแสดงว่าเป็นไม่มีการสื่อสารนั้นเอง

ความเจริญทางเทคโนโลยีของระบบการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรเลข หรือเครื่องมือการสื่อสารอื่น ๆ ทำให้การสื่อสารของมนุษย์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โลกที่เคยกว้างใหญ่ไพศาลยิ่งดูเล็กลงทุกวัน (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532 : 5)

อย่างไรก็ตาม ความหมายของการสื่อสาร ที่น่าสนใจและเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่า หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสภาวการณ์

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า การสื่อสาร เป็นพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์สามารถสื่อความหมายได้ หรือก่อให้เกิดความหมายได้เป็นการสื่อสารทั้งสิ้น แต่สิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้มีอยู่ร่วมกันก็ คือการสื่อสารของมนุษย์ทั้งหมดตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) กล่าวคือ ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวพัน (สัมพันธ์) กันเราในที่นี้อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า " การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึก จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยอาศัยสัญญาลักษณ์หรือ

เครื่องหมายและส่งผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างถูกต้องตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ''

1.2 ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารต่างก็ทำงานของตนจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้กระทำนั้น แม้ว่าผู้บริหารจะมีทักษะทั้งในด้านเทคนิคและทักษะในด้านการจัดการสูงมากก็ตาม ถ้าหากไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำความเข้าใจกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ดีพอความสามารถที่มีอยู่ก็ไม่อาจนำไปใช้ให้เกิดผลได้ (ธงชัย สินติวงษ์, 2531 : 119) จึงอาจกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร ที่บุคคลหนึ่งพยามมองหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันโดยอาศัยการพูด การส่งสัญญาลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ก็ได้ถ้าเป็นการพูดจาสนทนากันผู้พูดก็ต้องใช้ศิลปะการพูด และเช่นกันผู้ฟังที่ดีก็ต้องมีศิลปะการฟังเพื่อสนองต่อ การเร้าให้ฟังและเลือกรับสิ่งที่ตนต้องการ แต่ถ้าเป็นการส่งสัญญาลักษณ์หรือข้อความการติดต่อสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับคำพูดที่เขียนลงไป และลีลาการเขียนซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะการเขียนหรือ การลงสัญญาลักษณ์ไม่สามารถแสดงน้ำเสียงและอากัปกิริยาประกอบได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้นดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปะที่สำคัญต่อการบริหารมากประการหนึ่ง

การสื่อสารมีความสำคัญต่อคนทุกคน เพราะการสื่อสารทำให้คนเราเข้าใจกัน อยู่รวมกันได้ สามารถช่วยกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารทุกครั้งของมนุษย์ มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ วัตถุประสงค์ในการสื่อสารอาจเห็นหรือรู้ตัวอย่างชัดเจนและไม่ชัดเจน หรือโดยไม่รู้ตัว อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. บอกกล่าวให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความบันเทิง เพลิดเพลิน สบายใจ
3. ให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก ทางใดทางหนึ่ง เช่น ฮึกเหิม กลัว โกรธ ฯลฯ
4. วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เพื่อให้เกิดความคิดค้น เพื่อให้เกิดการประสานงาน ฯลฯ

ความยากลำบากอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นศิลปะของการติดต่อสื่อสาร คือ ความหมายของคำพูดเพราะคำพูดคำเดียวอาจมีความหมายได้หลายอย่าง หรือ คำพูดคำเดียวกัน ทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

อาจแยกความหมายหรือเข้าใจไปคนละอย่าง ซึ่งอาจเป็นผลทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นผิดไปจากเจตนาของผู้พูดหรือผู้ส่ง และหรือนำความเสียหายมาสู่กิจการนั้นได้ มีคำพูดอยู่เป็นอันมากที่เป็นคำ ๆ เดียวกันแต่มีความหมายได้หลายอย่าง สุดแต่ลักษณะการพูด การแสดงออกข้อตกลง หรือความเข้าใจของทั้งหมด

1.3 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

จากการศึกษาถึงนิยามการสื่อสารที่ผ่านข้างต้น เราอาจสรุปได้ว่ากระบวนการสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 4 ส่วนเป็นอย่างน้อย คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Massage) ช่องส่งสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร มีคำศัพท์หลายคำที่หมายความถึงผู้ส่งสาร ในลักษณะที่เหมือนและใกล้เคียงกัน เช่น ต้นแหล่งข้อมูลข่าวสาร (Information Source) แหล่งสาร (Source) ผู้สื่อสาร (Communication) ผู้เข้ารหัส (Encoder) ผู้พูด (Speaker) ผู้เล่าเรื่อง (Generator) เป็นต้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามของ " ผู้ส่งสาร " ไว้ว่า ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดที่มีความต้องการ มีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทัศนคติ ความเชื่อ และอื่น ๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะส่งถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จำทำให้สารไปถึงผู้รับสาร รวมทังการเลือกและพยายามกำหนดตัวผู้ที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใด ด้านหนึ่งกับบุคคลที่เป็นผู้รับสาร เช่น ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความรู้ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล ของกลุ่มคนหรือของสังคม เป็นต้น

สาร (Message)

สารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีคำที่มีความหมายหรือหมายถึงสาร (Message) อยู่หลายคำ เช่น ข่าว (News) ข้อมูล (Information) และอื่น ๆ ดังนั้นหากรวมลักษณะต่าง ๆ ที่หมายถึงสารแล้วเราอาจกล่าวได้ว่า สารหมายถึงเรื่องราวอันมีความหมายและ ถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิด

การรับรู้ร่วมกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร สารจะเป็นตัวเร้า ให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ต่อความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมายที่ได้รับ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสารจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ

1. รหัสสาร (Message Codes)
2. เนื้อหาของสาร (Message Content)
3. การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment)

ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or Media)

ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร ซึ่งอาจหมายถึงพาหนะ ที่นำหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารจึงอาจหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่รับรู้ความหมายจากสิ่งต่าง ๆ อันได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส เป็นต้น หรือนอกจากนี้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อยังอาจหมายถึงคลื่นแสงคลื่นเสียงและอากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราด้วย สื่อจึงอาจแบ่งออกเป็นหลายชนิดหลายประเภทตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

เกณฑ์สื่อที่เป็นมนุษย์และไม่เป็นมนุษย์

การใช้เกณฑ์พิจารณาว่าสื่อที่เป็นมนุษย์ และสื่อที่ไม่ใช่มนุษย์ อาจแบ่งสื่อออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สื่อมนุษย์หรือสื่อบุคคล (Personal Media) อันได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้นำสารไปยังผู้รับสาร หรือในอีกแง่หนึ่งก็คือ ตัวผู้ส่งสารนั่นเอง ที่เป็นผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) ให้ผู้รับได้รับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

2. สื่อที่ไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอาจหมายถึง สื่อธรรมชาติ หรือสื่อที่ถูกประดิษฐ์ขึ้น อันได้แก่ สื่อมวลชน (Mass Media) และสื่อระยะไกล (Telecommunication) สำหรับสื่อที่เป็นสื่อมวลชนนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือแผ่นพับ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) อันได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น

ผู้รับสาร (Receiver)

มีคำที่ใช้เรียกผู้รับสารหลายคำ เช่น ผู้รับ (Receiver) ผู้ถอดรหัส (Decoder) ผู้ฟัง (Listener) ผู้ฟังเข้าชม (Audience)

เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญมากในการสื่อสารดังคำที่ว่า การสื่อสารจะมีความหมายอย่างไร จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสาร หรือเลือกที่จะตีความและเข้าใจต่อข่าวสารที่ตนเองได้รับนั้นอย่างไร ดังนั้น แม้การสื่อสารจะเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร แต่บุคคลที่จะแสดงว่าการสื่อสารประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นก็คือผู้รับสาร เช่น ถ้าผู้รับสารต้องการรับสารตามที่ ผู้ส่งสารส่งในขณะนั้น หรือผู้รับสารมีความรู้ในการที่จะทำความเข้าใจต่อสาร ก็จะทำให้การสื่อสารสำเร็จได้โดยง่าย ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารขาดความสนใจปิดกั้นการรับข่าวสาร หรือผู้รับ ไม่สามารถทำความเข้าใจในสารที่ผู้ส่งให้ได้ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น ในการสื่อสาร ทุกครั้งสิ่งที่ผู้ส่งจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงอย่างมากคือผู้รับสาร (กิติมา สุรสนธิ, 2546 : 7-18)

" ว่าตามจริงแล้ว นับว่าเป็นการทำให้เข้าใจผิดที่จะพิจารณาว่ากระบวนการสื่อสารนั้นได้เริ่มต้น ณ ที่ใดที่หนึ่ง และสิ้นสุดลง ณ ที่ใดที่หนึ่ง แท้ที่จริงแล้วกระบวนการสื่อสารไม่มีที่สิ้นสุด เราเป็นแต่เพียงศูนย์กลางของแผงสวิตช์เล็กๆ ซึ่งจัดการและเปลี่ยนเส้นทางเกี่ยวกับกระแสของสารนิเทศที่ไม่มีวันจบสิ้น" (สวนิต ยมาภัย, 2528 : 31)

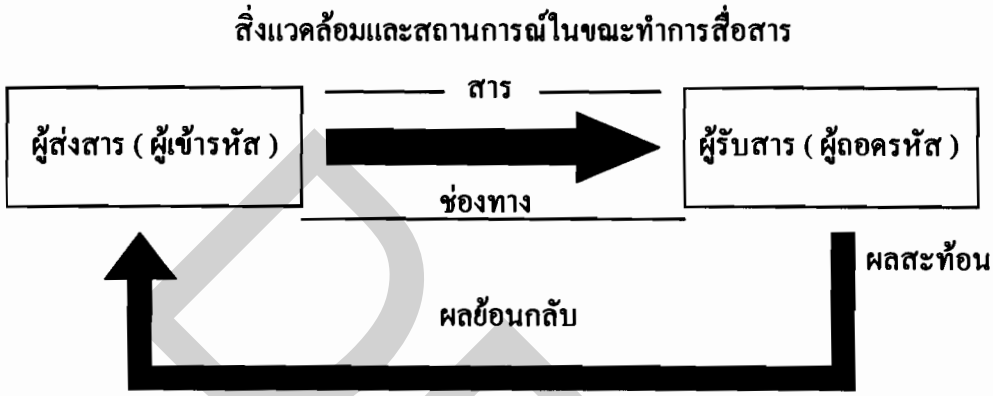
การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจนแน่นอน ไม่สามารถย้อนกลับมากระทำใหม่ได้ และองค์ประกอบทุกตัว ในกระบวนการต่างมีอิทธิพลต่อกันและกัน คุณลักษณะของการสื่อสารดังกล่าวจึงทำให้จำเป็นต้องสร้างแบบจำลอง (Model) ขึ้นมาเพื่อทำให้การศึกษากระบวนการสื่อสารสามารถกระทำได้อย่างละเอียดและถี่ถ้วนมากยิ่งขึ้น การศึกษาแบบจำลองการสื่อสารในแง่ของเครื่องจักรกล อาทิ โทรศัพท์ โดยเน้นในเรื่องขององค์ประกอบในส่วนของการตีความ และการเป็นผู้ถอดรหัส รวมทั้งการคำนึงถึงสิ่งรบกวนสาร (Noise Source) ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารด้วย ฯลฯ และไม่ว่าการสื่อสารจะถูกนำมาพิจารณาในแง่มุมใดก็ตาม เราอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการใหญ่ ๆ คือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และ ผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบแต่ละตัวในกระบวนการสื่อสารจะต้องมี คุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบจำลองขององค์ประกอบ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารดังสรุปดังได้ดังนี้

1.4 แบบจำลองตามแนวคิดของโรเจอร์

โรเจอร์มีแนวความคิดคล้าคลึงกับลาสเวลล์ คือเน้นความสำคัญของผลสะท้อนที่เกิดจากการกระทำการสื่อสาร นอกจากนี้ยังเน้นผลย้อนกลับอีกด้วยในขณะเดียวกันโรเจอร์ได้เพิ่ม

ปัจจัยหลักขึ้นอีก 2 ประการ คือ สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ในขณะที่ทำการสื่อสารปัจจัยทั้งสองมีส่วนกำหนดลักษณะของผลสะท้อน และผลย้อนกลับ ของการสื่อสารในแต่ละครั้ง ซึ่งความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวนี้จะเห็นได้ชัดเจนดังภาพ

ภาพที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของโรเจอร์



ที่มา : จุมพล รอดคำดี, 2532 : 87.

องค์ประกอบที่สำคัญในแบบจำลองนี้มี 6 องค์ประกอบคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่อทางการสื่อสาร สาร ผลสะท้อน ผลย้อนกลับ แนวคิดของโรเจอร์มุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและ เจตคติของผู้รับสารแบบจำลองของโรเจอร์มักจะถูกใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงการด้านการเกษตร และคุณภาพชีวิต

โรเจอร์ได้อธิบายว่าผลสะท้อนที่เกิดจากกระบวนการการสื่อสาร ที่เขามุ่งหวังมีอยู่ 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้ ความเข้าใจบางประการว่า นวกรรมหรือแนวคิดใหม่ที่ได้เสนอไปนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไร

2. การเปลี่ยนแปลงเจตคติ เป็นการโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารมีเจตคติที่เห็นชอบเกี่ยวกับนวกรรมและจากเจตคติดังกล่าวนี้ ทำให้สามารถทำนายถึงแนวโน้มพฤติกรรมว่าเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ส่งสารหรือไม่ แต่มิได้หมายความว่าเจตคติเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของผู้รับได้เสมอไปทุกกรณี

3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น การร่วมมือในการวางแผนครอบครัว

อาจกล่าวโดยสรุป ถ้าเกิดสิ่งรบกวนขึ้นในช่องทางการสื่อสารก็จะต้องมีการซ้ำข้อความที่ทำการสื่อสารให้มากเช่นกันทั้งนี้เพื่อลดหรือขจัดสิ่งซึ่งเป็นอุปสรรคที่มารบกวนประสิทธิภาพของการสื่อสารแต่อย่างไรก็ตามมีควรระวังก็คือ เมื่อใดก็ตามที่ต้องการลดอุปสรรคทางการสื่อสารโดยการซ้ำซ้อนของข้อความเดิมอยู่เสมอผลที่ได้รับคือสามารถลดสิ่งรบกวนทางการสื่อสารได้ในขณะเดียวกันข้อมูลที่ต้องการส่งออกไปยังผู้รับจะลดน้อยลงด้วยเช่นกัน

1.5 ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ

ปัญหาเรื่องข่าวสารย่อมเป็นตัวชี้หนึ่งถึงความสำเร็จ และความล้มเหลวของการสื่อสารในองค์การด้วยเช่นกันเนื่องจากการสื่อสารในองค์การ เน้นที่การแจ้งข่าวสารให้บุคลากรในองค์การได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้หากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจอันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอแล้ว ผลที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์การโดยส่วนรวม คือ การดำเนินงานไม่สามารถไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2526 : 103)

Gerald M Goldaber (Goldhaber, 1974) ได้จัดประเภทข่าวสารที่จำเป็นไว้ในองค์การโดยสรุปไว้ 4 ประเภทคือ

1. สารปฏิบัติงาน เป็นสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องการส่งสารนั้นถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ในการพิจารณาเกี่ยวกับสารเหล่านี้จะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของการสื่อสารและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์การ ลักษณะความรู้ความสามารถของผู้รับเป็นองค์ประกอบสำคัญแม้ว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้รับและผู้ส่งจะถูกกำหนดโดยลักษณะการจัดการหรือการบริหารองค์การ ไม่ว่าเป็นการพูดหรือการเขียน ข่าวสารประเภทนี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานทุกองค์การเพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่ การผลิตการบริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยทั่วไปแล้วข่าวสารประเภทนี้เห็นได้เด่นชัด เช่น ข่าวโครงการปรับปรุงยอดขาย รายงานการตลาด คุณภาพของผลผลิต การปรับปรุงการบริการใหม่ ข่าวการฝึกอบรม การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ข่าวสารการสร้างหรือปรับปรุงอาคารสถานที่ รวมถึงข่าวสารที่จำเป็น ในการที่จะให้บุคคลทำงานในหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สารธำรงรักษา เป็นสารที่สำคัญอีกประเภทหนึ่ง ในการบริหารงานที่จะส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์การผู้รับ และผู้ส่งอาจเป็นได้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา

แต่โดยมากผู้บังคับบัญชาย่อมมีโอกาสในกานส่งสารธำรงรักษามากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้รับผิดชอบ ในการบริหารงาน เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งในสารธำรงรักษาจะช่วยรักษาค้ำจุนให้องค์การอยู่รอดและเติบโต ต่อไป เช่น ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ การควบคุมการทำงาน ข้อเสนอของพนักงานในการักษามาตรฐานของสินค้าและบริการ โยกย้ายงานในตำแหน่งต่าง ๆ การปลดพนักงานที่ทำผิด การลงโทษ การเลื่อนขั้น เป็นต้น

3. สารมนุษย์สัมพันธ์ เป็นสารบริหารงานที่มีความสำคัญเช่นเดียวกันที่จะส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกเหนือจากผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับอยู่ปกติบุคลากรทุกระดับ คือ มนุษย์ซึ่งต่างมีชีวิตจิตใจ มีทัศนคติ ความพึงพอใจ ความต้องการ ที่แตกต่างกันออกไปแต่ละคน สารประเภทนี้จึงเป็นสารเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความสัมพันธ์และขวัญในการทำงานสารประเภทนี้ จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพอใจภาคภูมิใจ ที่ได้ทำงานในองค์การทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาความตั้งใจในการทำงาน ในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และช่วยให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ประกาศชมเชยผลงาน การสัมภาษณ์บุคลากรดีเด่น การแข่งขันกีฬาภายใน การให้ทุนบุตรหลานสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการประชุมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ

4. สารนวกรรม เป็นสารในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ๆ หรือเรื่องใหม่ ๆ ที่จะมีการนำมาใช้ในองค์การ หรือสารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการผลิตและการบริการ ซึ่งผู้บริหารมีความ จำเป็นที่จะต้องมีสื่อสารให้พนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้รับทราบเพื่อจะได้ปฏิบัติคนได้ถูกต้อง สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆหรือย่างน้อยที่สุดผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความพร้อม มากขึ้นก่อนการนำสิ่งใหม่ ๆ นั้นมาใช้ เนื้อหาสาระของสารนวกรรมจะเกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ ซึ่งจำเป็นต้องมีความกระจ่างชัดเจน ผู้รับเข้าใจง่าย และจะต้องมีการให้คำแนะนำในการปัญหาถ้าเกิดขึ้น เมื่อนำเอานวกรรมนั้นมาปฏิบัติ ในบางกรณีอาจจะต้องมีลักษณะการโน้มน้าวใจไว้ด้วยเพราะเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับ และปฏิบัติกันมานานแล้ว ในองค์การสารนวกรรมจากผู้บังคับบัญชาจึงความได้รับการระมัดระวังในเนื้อหา เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดอันอาจจะเกิดขึ้นได้ การสื่อสารโดยใช้สารนี้จึงทำได้ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 ประเภทของแบบการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกรูปแบบออกได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่แล้วจะจำแนกการสื่อสารภายในองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ คือ (กาญจนา โลห์ประเสริฐ, 2540 : 8-11)

1. จำแนกตามประเภทของการใช้
2. จำแนกตามช่องทางของการสื่อสาร
3. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
4. จำแนกตามสัญญาลักษณ์ที่ใช้

ประเภทของการใช้

แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication)

คือเมื่อสารถูกส่งต่อไปในองค์การตามลำดับขั้นหรือตามหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นจะไหลผ่านตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จะถูกส่งขึ้นบนหรือลงล่าง ที่เป็นไปตามการมอบอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สายจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติจะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของข่าวสาร และมักเน้นลายลักษณ์อักษรมากกว่าคำพูด เช่น การสั่งงานหรือการมอบหมายงานจากหัวหน้าแผนกจะต้องทำเป็น ลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะสำคัญบางประการ ได้แก่

1.1 เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา

1.2 เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ รายงานและการตอบสนองของผู้บังคับบัญชา

1.3 เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่ข้าราชการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่

ซึ่งวิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ใช้กันมาก คือ หนังสือเวียน

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication)

หมายถึง การที่พนักงานติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์การเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะทั้งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่

ไม่เป็นทางการ และส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้โดยเดวิส และโอ คอนเนอร์ (Davis and O'Connor อ้างใน ชาลิน นานา, 2539 : 24) ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะ ของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการไว้ดังนี้

2.1 ส่วนใหญ่ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา

2.2 เป็นอิสระจากข้อจำกัดองค์การและตำแหน่ง

2.3 ส่งข่าวสารได้รวดเร็ว

2.4 มีลักษณะสายใยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน

2.5 มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อย

2.6 มีอิทธิพลทั้งทางด้านบวกและด้านลบต่อองค์การ

การติดต่อสื่อสารอีกประการหนึ่งคือ "การแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก" (grapevine) (วิรัช ลภิรัตนกุล, 2540 : 169) ซึ่งประกอบด้วยการซุบซิบ ข่าวลือ ซึ่งการแพร่กระจายข่าวแบบนี้จะเป็นไปอย่างรวดเร็วและอาจก่อให้เกิดผลดีหรือผลร้ายได้เช่นกัน เป็นเครื่องมือวัดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การซุบซิบนินทาทำให้เกิดข่าวลือ และมีอยู่บ่อย ๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจและแก้ไขโดยให้ข่าวสารที่ถูกต้อง และอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าใจข้อเท็จจริง (บุณฑิกา วงศ์วานิช, 2533)

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Commuication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นหรืออยู่ในรูปของนโยบายคำสั่ง ของผู้บริหารระดับสูงในองค์การสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจจะผ่านสื่อมวลชน ในการเสนอข่าวสาร หรือรายงานขององค์การต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการยืนยันกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นกระบวนการสื่อสารที่คำนึงถึงปฏิกิริยาโต้ตอบ

(Feedback) ซึ่งก็คือข่าวสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กำลังส่งสารกันนั้นต่างก็แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบกับสาร แทนที่จะเป็นผู้รับฝ่ายเดียว

หากพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์การ การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสไต่ถาม แสดงความคิดเห็น เป็นการโต้ตอบและแสดงการยอมรับคำสั่งในขั้นแรก จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้และกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานย่อมมีโอกาสในการมีความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

ฮาโรลด์ เจ เลวิทท์ (Harold J. Leavit) (อ้างใน ชาลิน นานา, 2539 : 22) ได้กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับสองทาง ปรากฏและทดสอบว่า

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับสาร มากกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
4. การสื่อสารทางเดียวมีความถูกต้องน้อย แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวน และยุ่งเหยิงมากกว่า

นอกจากนี้ เลวิทท์ (Leavit) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า " หากองค์การมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวมีความเหมาะสมมากกว่า "

สรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาถึงการไหลเวียนของข่าวสาร (Flow of Information) ในแบบจำลองการสื่อสารแล้วจะพบว่ามีลักษณะการไหลของข่าวสารใน 2 ลักษณะ คือ การไหลของข่าวสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) และการไหลของข่าวสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) การไหลของข่าวสารแบบสองทางนี้ถือได้ว่า เป็นลักษณะที่จำทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จเนื่องจากผู้รับสารสามารถส่งปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ที่ทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบได้ว่าการสื่อสารที่ส่งไปนั้นประสบผลสำเร็จหรือไม่ และควรปรับปรุงการสื่อสารในครั้งต่อไปอย่างไร

ทิศทางการสื่อสาร

แบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication)
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication)
3. การสื่อสารจากแนวนอนหรือแนวข้าง (Horizontal communication)
4. การสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross-channel Communication)

การสื่อสารจากบนลงล่าง Downward communication (สมพงศ์ เกษมสิน, 2526 : 258)

นับเป็นวิธีที่มีใช้ปกติ เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงมายังฐานล่างตามลำดับโครงสร้างสายงานการบังคับบัญชา การบริหารงานแบบดั้งเดิมเน้นความสำคัญของกาติดต่อสื่อสารจากบนลงมาล่างเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในรูปของการสั่งการและบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาไปผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีนี้จะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว One way communicaiton จากการติดต่อสื่อสารจากบนมาล่างนี้มักจะออกในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย การชี้แจงนโยบาย การชี้แจงการปฏิบัติงาน คำเตือน ระเบียบ ข้อบังคับ คำขอร้อง คำยืนยัน และการซักซ้อมความเข้าใจ เป็นต้น ซึ่งข่าวสารที่รับมานั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบควบคุมให้ถูกต้องถ้ามีการแปลความหมายผิดพลาด โดยที่ไม่มีโอกาสซักถามหรือถ้าจะมีก็น้อยมาก การสื่อข้อความทางเดียวจากบนลงล่างนี้จึงก่อผลเสียทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพภายในระบบได้มาก และจะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์การได้ส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นอุปกรณ์ในการสื่อสาร จากบนมาล่างมักได้แก่ โปสเตอร์และแผ่นป้าย จดหมาย วารสารขององค์การ เอกสาร คู่มือ และจดหมายข่าว วารสารรายเดือน เครื่องกระจายเสียงและข้อเขียนต่าง ๆ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นลักษณะเด่นขององค์การแบบ คลาสลิค ข่าวสารทั้งมวลจะถูก ส่งออกจากเบื้องสูงขององค์การ คือ จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่ง Katz และ Kahn (1966 : 239-242) อธิบายว่า ระบบสื่อสารแบบบนลงล่างมีจุดหมายทั่วไป 5 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจง ลงไปในการสั่งงาน
2. เพื่อให้ข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ
3. เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลสำคัญ (Rationale) ของงาน
4. เพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา
5. เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่ช่วยให้ซาบซึ้งในเป้าหมาย

ลักษณะการติดต่อเพื่อสนองตอบตามการติดต่อสื่อสารแบบบนลงมาล่างส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานในสังกัด หรือองค์การเดียวกัน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน Upward communicaiton (สมพงศ์ เกษมสิน, 2526 : 259)

หรือการสื่อสารแนวตั้ง หมายถึงข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร ตามปกติผู้ปฏิบัติงานติดต่อสื่อสาร ในแนวตั้งกับผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านของการขอข้อมูลและการให้ข้อมูลซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการเสนอรายงาน การร้องเรียน การประชุมกลุ่ม การขอความคิดเห็น เป็นต้น ข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติส่งให้ผู้บริหาร แยกเป็น 4 ประเภท คือ (เสนาะ ติเยาว์, 2535 : 434-435)

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการ คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน และแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

2. อธิบายถึงปัญหาการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไข โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงหน่วยงาน หรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น

4. การเปิดถึงความคิดและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบ

การสื่อสารในแนวตั้งจะให้ทั้งข้อมูลในทางบวกและในทางลบแก่ผู้บริหาร หากเป็นข้อมูลในทางบวกผู้บริหารก็นำไปตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นข้อมูลในทางลบผู้บริหารจะต้องแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามการสื่อสารในแนวตั้งมีข้อความพิจารณา 2 ข้อ คือ หลัก คือ หลักของการสื่อสารในแนวตั้งกับวิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการได้อย่างมาก และยังเป็นวิธีที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนด้วย ดังนั้นการหาทาง การส่งเสริมให้เกิดการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ นับเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นไปบน (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 122-123)ได้อธิบายว่าโดยทั่วไปแล้วในโครงสร้างองค์การเองได้เปิดช่องทางให้พนักงานในระดับล่างส่งข่าวสารขึ้นไปยังผู้บริหารตามลำดับขั้นได้ แต่การติดต่อแบบข้างล่างขึ้นข้างบนก็อาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นไป

ตามลำดับขึ้นก็ได้ คือการติดต่ออาจข้ามชั้นขึ้นไปได้ถ้าองค์การเปิดให้มีสิ่งเหล่านี้ขึ้น ตัวอย่างของการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ได้แก่

1. การร้องทุกข์ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถติดต่อกับหัวหน้าที่เหนือ ๆ ขึ้นไปได้เมื่อต้องการร้องทุกข์จะพูดด้วยได้มีโอกาสเข้าไปหาได้เสมอ ดังนั้นพนักงานผู้น้อยก็สามารถเข้าไประบายความ คับข้องใจของตนกับผู้บริหารระดับสูง

2. การปรึกษาแนะนำ และการสำรวจทัศนคติ ฝ่ายการบุคคลสามารถจะช่วยเปิดช่องให้มีการติดต่อสื่อสารขึ้นข้างบนได้ เช่นเปิดสถานที่รับคำปรึกษาอย่างเป็นความลับ ให้พนักงานเข้ามาปรึกษาหารือ และระบายความรู้สึกนึกคิดหรือความทุกข์ต่าง ๆ ได้หรืออาจจะใช้แบบสอบถาม สำรวจทัศนคติของพนักงานก็ได้เพื่อจะได้เสนอขึ้นไปให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

3. การให้มีส่วนร่วม ในการบริหารสมัยใหม่ อาจจะนำกระบวนการให้มีส่วนร่วมมาใช้ คือ ให้พนักงานระดับล่างได้ร่วมปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การกำหนดเปาหมาย การวางแผน การตัดสินใจ (มานพ สวามีชัย, 2539 : 169-170)

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะช่วยทำให้ การติดต่อสื่อสารในองค์การกลายเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น โดย การไหลของข่าวสารจะเป็นไปใน ทิศทางจากผู้มีตำแหน่งที่ต่ำกว่าเสนอไปตามสายงาน การบังคับบัญชา จนถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งมักจะออกในรูปการประชุมปรึกษาหารือ การสัมมนา (มนัส บุญวงศ์, 2538 : 91)

การสื่อสารในแนวนอน Horizintal communication

บางที่เรียกว่า (Across communication) (สมพงศ์ เกษมสิน, 2526 : 258-259) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักจะเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล และเป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ หรือประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น (มนัส บุญวงศ์, 2538 : 91) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 258-259) ได้อธิบายว่าโดยปกติทั่วไปแล้วการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนระหว่างตำแหน่งงานหรือแผนกที่แยกกันอยู่นั้นมักจะไม่เกิดขึ้นเอง ทั้งนี้เพราะตามสภาพของสารการบังคับบัญชาจะทำให้ต่างฝ่ายต่างต้องจำกัดตนเองติดต่อไปยังผู้บังคับบัญชาตามแนวดิ่งเท่านั้นวิธีที่จะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนภายในองค์การก็คือ การจัดตั้งคณะกรรมการโดยให้มีการมาร่วมประชุมประสานงานกัน ซึ่งแม้จะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนขึ้นแต่ก็ต้องระมัดระวังว่า

ปัญหาข้อยุ่งยากอันเกิดจากการใช้คณะกรรมการก็มีไม่น้อยเหมือนกันดังนั้นทางแก้ที่จะให้คณะกรรมการมีประสิทธิภาพ สามารถประสานงานประชุมและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ดีได้นั้น จึงควรปฏิบัติดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุมให้ชัดเจน

2. การมีระเบียบวาระกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เข้าประชุมได้ทราบถึงหัวข้อการประชุมต่าง

3. การมีกำหนดเวลาเพื่อกำกับให้การประชุมไม่เนิ่นนานออกไปจนหาข้อยุติไม่ได้

นอกจากการใช้คณะกรรมการเพื่อการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน แล้วอีกวิธีหนึ่งก็คือการใช้หนังสือเวียนที่ส่งผ่านต่อไปยังแผนกต่าง ๆ ให้ทราบทั่ว ๆ กัน ซึ่งก็ต้องมีข้อระมัดระวังอย่างให้กลายเป็นข่าวแจกที่ไม่ได้รับการเชื่อถือและสนใจ หรือต้องระวังมิให้กลายเป็นปัญหาเสียค่าใช้จ่ายแต่ได้รับประโยชน์ไม่คุ้ม (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 122-123)

การสื่อสารในแนวนอนนี้ เชื่อว่าก่อให้เกิดผลในแง่พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมาก การที่ได้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในระดับฐานะใกล้เคียงหรือเท่า ๆ กันในองค์การ มีส่วนช่วยสนองความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะรู้สึกคล่องตัวในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน มากกว่าผู้ที่มีฐานะเหนือกว่า หรือต่ำกว่า

การสื่อสารแบบข้ามสายงาน Cross-channel Communication

หรือเรียกอีกอย่างว่าการสื่อสารในแนวไขว้ ในองค์การส่วนใหญ่พนักงานต่างมีความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงานหรือคนละหน้าที่ ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานนี้ อาจเป็นการสื่อสารข้ามหน่วยงานกันจากหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นการข้ามสายงานจากบุคคลระดับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวไขว้ คือ

1. หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การมักจะมีความเห็นเข้าข้างตนเอง โดยถือว่างานของตนสำคัญกว่างานอื่น ๆ ใจแคบที่จะยอมรับบทบาทของผู้ที่ทำการสื่อสาร โดยหาว่าเป็นการก้าวก่ายหน้าที่

2. มักจะเกิดการเข้าใจผิดว่าผู้ที่มาติดต่อนั้นมาสั่งงานจึงไม่ยอมจะกระทำตาม เพราะคิดว่าหัวหน้าในสายงานเท่านั้นถึงจะสั่งการได้ ซึ่งทำให้งานบางอย่างล่าช้าโดยไม่จำเป็น

3. ปัญหาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ที่ไปติดต่อ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวบุคคล

การสื่อสารในแนวไขว้จึงมีลักษณะเหมือนกับการลดขั้นตอนซึ่งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีก็คือทำให้การสื่อสารรวดเร็ว เพราะเป็นการส่งเสริมการสื่อสารในแนวดิ่งและแนวตั้งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ผลเสียก็คือทำให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไปไม่มีความแน่นอนและรู้สึกวิตกกังวลว่าข้อมูลต่าง ๆ ถูกเสนอข้ามหัวโดยไม่มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็น การสื่อสารข้ามสายงานที่เหมาะสมจึงควรใช้สำหรับพนักงานในระดับล่างของสายงาน เพราะหากต้องติดต่อผู้บังคับบัญชา แล้วส่งต่อไปตามสายงานจะทำให้เสียเวลามาก

1.7 วิธีการติดต่อสื่อสาร

1. วิธีการวาจา (Oral Methods)

ส่วนใหญ่ของการติดต่อสื่อสารมักจะใช้การติดต่อกันโดยวาจาเช่น การประชุม การใช้โทรศัพท์ และการให้คำแนะนำปรึกษา ทั้งนี้เพราะได้มีการวิจัยว่าผู้บริหารประมาณร้อยละ 70 ของการสำรวจทั้งหมดใช้วิธีการมอบหมายงานด้วยวาจาถึง ร้อยละ 75 (Brenner and Sigband, 1973 : 323-325) การติดต่อวิธีนี้ผู้ติดต่อเผชิญหน้ากันจึงมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น สีหน้าท่าทางของทั้งสองฝ่ายทำให้ทราบได้ว่าผู้ติดต่อมีความต้องการอะไร และ ผู้รับการติดต่อมีความรู้สึกหรือมีความเข้าใจหรือไม่ หากมีปัญหาข้อสงสัย จะทำการซักถามทันที แต่อาจใช้ไม่ค่อยได้ผลกับกลุ่มคนมาก ๆ เพราะอาจต้องใช้เวลามากและข้อควรระวังอีกประการก็คือ การเลือกใช้คำพูด เพราะคำบางคำอาจมีความหมายได้หลายอย่าง ต้องมั่นใจผู้ฟังว่าเข้าใจตรงกับผู้พูด การพูดไม่ชัดเจนหรือพูดเสียงอยู่ในลำคอ ก็เป็นอุปสรรค์ของวิธีการนี้

2. วิธีการเขียนด้วยลายลักษณ์อักษร (Written methods)

วิธีการนี้ มีหลายรูปแบบ เช่น บันทึกความจำ รายงาน โปสเตอร์ แถลงการณ์ข่าวสารในหนังสือพิมพ์องค์การ จดหมายเป็นต้น การใช้วิธีการติดต่อลักษณะนี้มีประโยชน์ในการช่วยความจำ หรือการอ้างอิง และใช้เป็นหลักฐานในแง่ของกฎหมาย หรืออาจใช้เป็นจดหมายเวียนที่ส่งไปถึงบุคคลอื่น ๆ เป็นจำนวนมากที่ต้องการติดต่อด้วยในที่ต่าง ๆ โดยทางไปรษณีย์ และในกรณีที่ยังไม่แน่ใจในคำสั่งก็อาจกลับมาทบทวนใหม่ก็ได้ นอกจากนี้การเขียนอาจใช้ในกรณีที่ไม่แน่ใจว่าบุคคลที่ตนมอบหมายให้ไปติดต่อนั้นจะสามารถบอกกล่าวได้ตรงกับที่ตนต้องการหรือไม่ หรือ

กรณีที่เกรงว่าข่าวสารอาจจะบิดเบือนไป อย่างไรก็ตามจุดอ่อนของวิธีการนี้มีหลายประการ เช่น การเขียนในการอธิบายความหมายต่าง ๆ ทำได้น้อยกว่าการพูดเพราะเนื้อที่จำกัด และการใช้การเขียนต้องแน่ใจว่าผู้รับการติดต่ออ่านแล้วเข้าใจตรงกับที่ต้องการ และในด้านขององค์การเอกสารงานกระดาษอาจมีมากถ้ามีการติดต่อกันโดยลายลักษณ์อักษรให้ผลย้อนกลับช้ากว่าจะทราบว่าผู้รับการติดต่อเข้าใจหรือไม่ หรือมีพฤติกรรมอย่างที่ต้องการ

Level (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 178) ได้ทำการสำรวจผู้บังคับบัญชา และขอให้ประเมินความมีปริสิทธิภาพของวิธีการติดต่อสื่อสารภายในสถานการณ์ของการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ โดยมีวิธีการติดต่อสื่อสารอยู่ 4 อย่าง คือ

1. ลายลักษณ์อักษรเท่านั้น
2. วาจาเท่านั้น
3. ลายลักษณ์อักษรติดตามด้วยวาจา
4. วาจาติดตามด้วยลายลักษณ์อักษร

วิธีวาจาติดตามด้วยลายลักษณ์อักษร ถูกประเมินว่าเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.8 คุณภาพของข่าวสาร (เสนาะ ติเยาว์, 2541 : 210 - 212)

ในการจัดทำข่าวสารขึ้นมา เราอาจเลือกแบบการจัดทำในลักษณะที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับงาน และสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เหมาะกับบุคคลผู้รับข่าวสารนั้น ในตัวข่าวสารผู้ส่งข่าวต้องการที่จะให้ผู้รับข่าวเข้าใจเนื้อเรื่อง ความคิดเห็น สาระสำคัญและวัตถุประสงค์ในข่าวสารนั้น ความหมายของข่าวสารจะรวมอยู่ในตัวข่าวสารไม่ใช่อยู่ในความคิดของผู้ส่งข่าวแต่อยู่ในถ้อยคำที่ใช้ การเลือกแบบของข่าวสารเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิธีการที่จะแสดงความคิดออกมาเป็นถ้อยคำหรือภาษา ที่ทำให้ผู้รับข่าวเข้าใจข่าวสารที่จัดทำขึ้นมาไม่ว่าจะเป็นการเขียน การพูด หรือการแสดงในทางใด ๆ ก็ตามจะมีแบบที่แตกต่างกันแล้วแต่ผู้ส่งข่าวจะเป็นใคร แบบของข่าวสารจะเป็นตัวแทนของผู้ส่งข่าว นั้นเอง เราอาจดูจากข่าวสารก็พอจะรู้ว่าผู้ส่งข่าวสารนั้นเป็นใคร โดยทั่วไปการส่งข่าวก็มีวัตถุประสงค์จะให้ผู้รับข่าวเข้าใจข่าวสารนั้นดังนั้นผู้ส่งข่าวสารจึงต้องเลือกแบบของข่าวสารที่ดีเพื่อให้ผู้รับเข้าใจ แบบที่ดีจะมีลักษณะดังนี้

DPU

1. ความถูกต้องและชัดเจน

ลักษณะที่สำคัญของข่าวสารก็คือจะต้องเป็นการออกแบบข่าวสารที่แสดงความหมายของเนื้อหาในข่าวสารถูกต้องชัดเจนตรงกับความตั้งใจของผู้ส่งข่าวนั้น การวัดความถูกต้องชัดเจนนี้จะต้องวัดในแง่ของผู้รับข่าวว่าความเข้าใจของผู้รับข่าวตรงกับความตั้งใจของผู้ส่งข่าว เพราะข่าวสารที่ถูกต้องนั้นแสดงว่าผู้ส่งข่าวเลือกถ้อยคำแทนความหมายของข่าวสารตรงกับที่ผู้ส่งข่าวต้องการ ซึ่งจะทำให้ไม่มีความแตกต่างระหว่างข่าวสารที่ส่งกับข่าวสารที่รับความชัดเจนของข่าวสารก็เป็นสิ่งสำคัญถึงแม้ว่า ผู้ส่งข่าวสารจะเลือกถ้อยคำได้ตรงกับความหมายที่ต้องการแต่อาจทำให้ข่าวสารไม่ชัดเจนในแง่ของ ผู้รับข่าวก็ได้ซึ่งจะทำให้การแปลความหมายของข่าวสารผิดไป เรื่องของความถูกต้องของข่าวสารส่วนใหญ่อยู่ที่การใช้ภาษาถูกหลักไวยากรณ์ เพราะหากใช้ไวยากรณ์ผิดความหมายก็ผิดไปด้วยความผิดนี้เกิดขึ้นบ่อยๆ เมื่อผู้ส่งข่าวไม่สนใจเรื่องหลักของภาษามากนักซึ่งมีผลทำให้ผู้รับข่าวสารมีความลำบากใจ

2. ความเหมาะสม

ได้แก่การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ฟังหรือผู้รับข่าว เนื้อเรื่องและแหล่งข้อมูล ในด้านของผู้ฟังนั้นผู้เสนอข่าวสารควรจะต้องวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ฟัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ความสนใจและประสบการณ์ เช่น ผู้ฟังที่เป็นวัยรุ่นกับผู้ฟังที่เป็นผู้ใหญ่ย่อมจะแตกต่างกัน ผู้ฟังที่เป็นหญิงก็แตกต่างกันผู้ฟังที่เป็นชายหรือกลุ่มผู้ฟังที่มีการศึกษาระดับปริญญาก็แตกต่างกับกลุ่มผู้ฟังที่เรียนจบชั้นประถม เป็นต้น ความเหมาะสมมักจะเป็นเรื่องของภาษาเป็นสำคัญ ซึ่งจะต้องให้เหมาะสมทั้งในแง่ของผู้ฟังเนื้อเรื่อง และแหล่งข้อมูลด้วย

3. ความประหยัด

การพูดมากจนเกินความจำเป็น นับว่าเป็นตัวอย่างหนึ่งของความไม่ประหยัดทั้งนี้เกิดขึ้นเพราะเหตุหลายประการ เช่น ขาดการวางแผน การใช้คำไม่ถูกต้องและการใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจน การนำเสนอข่าวสารหรือข้อมูลที่ซ้ำๆ ซากๆ การใช้คำฟุ่มเฟือย และการใช้ภาษาที่คนไม่เข้าใจทำให้ต้องมีการชี้แจงประกอบ ปัญหาที่ควรพิจารณาก็คือการเสนอข้อมูลอย่างหนึ่งควรจะใช้คำกี่คำ จึงเป็นการประหยัด ปัญหานี้อาจตอบยากที่กำหนดเป็นกฎเกณฑ์ให้ชัดเจนได้ ข้อสังเกตก็คือข้อความอย่างหนึ่งอาจใช้คำ 10 คำ หรือ 20 คำ ก็ได้ความหมายเดียว การประหยัดก็คือใช้คำน้อยจะให้ความหมายเท่ากับ ใช้คำมากแล้วก็ควรจะใช้ 10 คำดีกว่าใช้ 20 คำ อย่างไรก็ตามหากจะถือเอาความประหยัดโดยทำให้เสียความหมายแล้วการประหยัดก็ไม่เหมาะสมทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับแบบการนำเสนอข้อมูลของแต่ละคนด้วย

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร

2.1 ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

" พฤติกรรมการสื่อสาร " หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยการบวนการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือความเข้าใจร่วมกัน

ในองค์การซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนจำนวนมาก ซึ่งจะมียศตำแหน่งสูงต่ำลดหลั่นกันลงมามีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไปตามความชำนาญพิเศษเฉพาะตน บุคคลเหล่านี้เข้ามาร่วมมือกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ส่วนรวมต้องการตามอำนาจหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย บุคคลทั้งหมดในองค์การเหล่านี้พบปะสังสรรค์พูดคุยกันอยู่เสมอมากบ้างน้อยบ้างตามบทบาทที่ถูกกำหนดให้ในองค์การ นอกจากการพบปะสังสรรค์กันแบบปกติทั่วไปแล้ว ยังทำการติดต่อส่งข่าวสารกันอยู่ในกิจวัตรการงานประจำอยู่เสมอ ๆ ซึ่งเป็นการกระทำที่บ่อยครั้งต่อเนื่องไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดจบ คงเกิดขึ้นเป็นพลวัต คือไม่หยุดนิ่ง ตราบเท่าที่มีสังคมของมนุษย์ เช่น การอภิปรายร่วมกัน การเขียนบันทึกความจำ การพูดทางโทรศัพท์ การรายงาน การเขียน และการอ่านจดหมายรวมถึงการจับกลุ่มคุยกัน และการแสดงรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาพูด แต่ใช้ท่าทางแทน สิ่งเหล่านี้อาจรวมเรียกว่า เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งถือกันว่ากระบวนการนี้จะเป็นหัวใจขององค์การที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ประหยัด รวดเร็ว คล่องตัว นั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพด้วย คือมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้รับสารและผู้ส่งสารควรมีความเข้าใจใน " การสื่อสารว่าโดยปกติการสื่อสารจะล้มเหลวเว้นแต่โชคช่วยถ้าไม่ระมัดระวังเอาใจใส่อย่างจริงจัง " (กริช สืบสนธิ์, 2525 : 4) นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารด้วย

การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมเพราะนอกเหนือจากความต้องการปัจจัยพื้นฐานในทุกด้านแล้ว มนุษย์ต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล นักวิชาการสื่อสารจึงพยายามรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมและการกระทำการติดต่อสัมพันธ์ของคนในสังคม เพื่อให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าการที่พฤติกรรมการสื่อสารเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปนั้น เนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และมีผลตอบสนองในลักษณะ

ใดบ้าง ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารจึงให้ความสนใจในเบื้องต้นที่จะพิจรณาว่าพฤติกรรมการสื่อสารคืออะไร

สรุปได้ว่า กิจกรรมด้านการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ดำเนินไปตามธรรมชาติโดยอัตโนมัติ เปรียบเสมือนกับการหายใจ จนบางครั้งคนเราก็ไม่รู้สึกตัวเลยว่าตนเองกำลังกระทำการสื่อสารอยู่ สำหรับสัญลักษณ์ที่มนุษย์ที่ใช้ติดต่อสื่อความหมาย มีรูปแบบทั้งที่เป็นถ้อยคำ (วัจนะ) เช่น ภาษาพูด และภาษาเขียน เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (อวัจนะ) เช่น สีหน้าท่าทาง เครื่องแต่งกาย เป็นต้น การติดต่อสัมพันธ์กันในแต่ละครั้งหรือในสภาพต่าง ๆ นั้น ผลของการกระทำ มิได้เป็นไปในลักษณะที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ร่วมแระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งฝ่ายผู้รับสารและผู้ส่งสารเสมอไป บ่อยครั้งที่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารประสบปัญหาที่ว่า ต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจความหมายของสัญญาลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อแตกต่างกัน

2.2 ความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์นั้นถือว่าเป็นพฤติกรรมขั้นพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่ง นอกจากนั้นพฤติกรรมการสื่อสารยังไปปะปนกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์

ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีทางการสื่อสารจะเจริญรุดหน้าด้วยประดิษฐ์กรรมที่ทันสมัยอย่างพร้อมมูลก็ตาม ความผิดพลาดและความล้มเหลวของพฤติกรรมการสื่อสารยังคงเกิดขึ้นได้ดังปรากฏการณ์ที่เห็นกันอยู่เป็นประจำโดยทั่วไป สาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวเกิดจากการมีช่องว่างในการสื่อสาร เนื่องจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการลดช่องว่างและขจัดปัญหาในการกระทำหรือการแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมายนักวิชาการสื่อสารจึงพยายามศึกษาพิจารณาลักษณะพื้นฐานสำคัญบางประการของพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงให้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับสังคมโดยส่วนรวม

องค์การเองก็มีปัญหาเหมือนในสังคมเพราะองค์การ คือสังคมที่ได้รับการจัดเป็นระเบียบแล้วนั้นเอง และเมื่อมีเป้าหมายในการรวบรวมกันเพื่อทำงานให้บรรลุผลการที่จะให้คน

0183961

ที่มารวมกันซึ่งมีปัญหาร้อยแปดเหล่านั้นทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น เป็นปัญหาที่ยุ่งยากอีกขั้นหนึ่งเมื่อเทียบกับสังคมทั่ว ๆ ไปที่มารวมกัน โดยไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน

การติดต่อสื่อสารก็ยังมีบทบาทต่อไปไม่อาจผละออกจากคนและงานได้เลยแต่กลับจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้น ๆ เช่น การออกแบบองค์การ การจัดสายการบังคับบัญชา การจัดระดับการบริหาร การบริหารงาน การแบ่งหน้าที่งาน ทุกขั้นตอนที่คนและงานต้องมีความสัมพันธ์กันและกันจะอาศัยตัวกลางที่เป็นเครื่องมือ การติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น

1. องค์การในฐานะที่เป็นกลุ่มผู้จ้างรายใหญ่ของสังคมย่อมถือกำเนิดขึ้นเพราะมีเป้าหมายที่จะกระทำการใด ๆ การที่จะใช้คนให้ทำงานตามต้องการได้จะต้องมีการใช้กระบวนการติดต่อสื่อสารหรือการะบวนการทางสังคมนี้เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานอย่างถูกต้องและประหยัด เพื่อเป้าหมายขององค์การให้บรรลุผล

2. ผู้บริหาร ซึ่งมักเป็นผู้คำนึงถึงสถานการณ์ และความคล่องตัว เช่นหลักการบริหารบางเวลาอาจคำนึงถึงทั้งคนและงานพร้อม ๆ กัน คือมุ่งคนด้วยหรือมุ่งงานด้วย แต่บางเวลาอาจคำนึงถึงความเหมาะสมในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ คือยึดแนวคิดตามสถานการณ์ (Contingency oriented) ลีลาในการบริหารแบบใด ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ

3. พนักงานหรือผู้ปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารในหมู่พนักงานมักเป็นการพูดคุยระบายความเครียด ในงานระหว่างกันและกัน รวมตลอดถึงการปรับทุกข์ของกันและกัน หรือมีการให้ความรู้ในข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการศึกษางานอย่างไม่เป็นทางการขึ้น พนักงานอาจติดต่อกันอย่างเป็นทางการในสายงาน แนวดิ่งคือจากล่างขึ้นบนหรือตามแนวนอนคือระหว่างหน่วยงานในตำแหน่งที่อยู่ในระดับ เดียวกันก็ได้

การสื่อสารภายในองค์การนับได้ว่าเป็นเสมือนสายโลหิตขององค์การที่ไปหล่อเลี้ยงให้องค์การดำรงอยู่ได้ ไม่ต่างจากชีวิตมนุษย์ที่มีโลหิตมาหล่อเลี้ยงร่างกายตลอดเวลา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการสื่อสาร

1. พฤติกรรมการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมายของมนุษย์ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด อีกทั้งยังไม่มีขอบเขตอย่างแน่ชัด ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย คือฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างสับเปลี่ยนบทบาทสลับไปมาโดยอัตโนมัติต่างฝ่ายต่างแสดงปฏิกริยาตอบโต้และตอบสนองระหว่างกันจนเกิดความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น

ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กระบวนการแห่งพฤติกรรมการสื่อสารจึงเกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นวงจรต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา จนบางครั้งเราอาจไม่รู้สึกตัวหรือตระหนักว่าตนเองกำลังกระทำกิจกรรมกิจกรรมด้านการสื่อสารอยู่ วงจรของกระบวนการ พฤติกรรม การสื่อสารประกอบด้วยพฤติกรรมการเข้ารหัส (Encoding behavior) พฤติกรรมการถ่ายทอดและการรับ (Transmitting and receiving behavior) และพฤติกรรมการตีความหมาย (Interpretive behavior)

2. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม และกระบวนการทางวัฒนธรรม การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งกิจกรรมด้านการติดต่อสัมพันธ์ของมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ยากแก่การคาดหมายและการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อระหว่างมนุษย์มิได้เกิดจากพฤติกรรมการตีความหมายเฉพาะเนื้อหาสาระของสารซึ่งเป็นตัวกระตุ้นเท่านั้น แต่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะสร้างหรือกำหนดความหมายไป ตามลักษณะปัจจัยด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความทรงจำ ความหวัง ทัศนคติ นอกจากนี้ ยังมีแรงกระตุ้นจากภายนอกตัวบุคคล อันได้แก่ กรอบแห่งการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งหมายถึงปทัสถาน จารีตประเพณี จรรยาบรรณ กฎหมาย วัฒนธรรม ปัจจัยภายใน และภายนอกของตัวบุคคลนี้ล้วนเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เป็นไปตามกรอบแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ อารมณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทำให้ผลตอบสนองพฤติกรรมการสื่อสาร เป็นไปตามลักษณะเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มสังคม

3. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสาร หมายถึงว่ากระบวนการสื่อสารมิได้เกิดขึ้นในบรรยากาศที่ว่างเปล่า แต่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเมือง การเศรษฐกิจ ดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเกิดขึ้นหรือไม่ ด้วยสาเหตุประการใด และมีผลในลักษณะใดบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและความผันแปรของปัจจัย สภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ภายนอกระบบการสื่อสารด้วยส่วนหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวเช่น ด้านสรีระ เวลา โอกาส ระยะทาง การเงิน จึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการส่งเสริมหรือสกัดกั้น การกระทำการติดต่อสื่อสาร

4. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัญชาติญาณและจากการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวคือ คนเราทุกคนมีสัญชาติญาณที่ต้องการแสดงออกซึ่งพฤติกกรมการสื่อสารมาโดยกำเนิดตามธรรมชาติของมนุษย์ นับตั้งแต่วินาทีแรกที่ลืมตาดูโลก เด็กทารกส่งเสียงร้องเพื่อ

เป็นการบอกกล่าวอะไรบางอย่าง เช่น หิว ง่วงนอน ปวดท้อง เป็นต้น ครั้งเมื่อเติบโตเป็นเด็กจะเริ่มเรียนรู้ และจดจำแบบอย่างการการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารจากแม่แบบทางสังคม เริ่มตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ครูอาจารย์ เพื่อนฝูงเป็นต้น อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าโครงสร้างและส่วนประกอบของระบบสังคม ต่างมีส่วนในการตระเตรียมและกำหนดรูปแบบแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อให้สมาชิกในสังคมนั้นได้เรียนรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติสืบทอดกันไป เช่น การพนมมือไว้เพื่อแสดงความเคารพ ทักทาย หรือขอบคุณเป็นต้น

เมื่อการสื่อสารเป็นกิจกรรม (Activity) หลักของมนุษย์ในทุกองค์การ และภายใต้โครงสร้างขององค์การที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างไปด้วย เมื่อโครงสร้างขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสาร การศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องพิจารณาโครงสร้างขององค์การด้วย ซึ่งปัจจุบันการจัดโครงสร้างขององค์การมักปรากฏใน 3 รูปแบบ (Myers, 1982 : 215)

1. แนวคิดแบบคลาสสิก เป็นแนวคิดที่มององค์การในลักษณะของเครื่องจักรกล เน้นความมีประสิทธิภาพและความเข้มงวดเชิงวิทยาศาสตร์ ในการปฏิบัติงานด้วยการกำหนดโครงสร้างขององค์การที่มีการสื่อสารเป็นแบบทางการ (Formal communication) ตามสายการบังคับบัญชาด้วยลายลักษณ์อักษรในลักษณะจากบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่

2. แนวคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ เป็นแนวคิดที่มององค์การในลักษณะของกลุ่มคน (Humanistic approch) ซึ่งเน้นความมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งในลักษณะบุคคลและในลักษณะกลุ่ม การสื่อสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ

3. แนวคิดแบบระบบ ซึ่งเน้นทางด้านระบบสังคม โดยพิจารณาองค์การว่าประกอบด้วยองค์ประกอบที่ต้องมีปฏิกิริยาต่อกัน หรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งจึงมีผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยเสมอ การสื่อสารถูกมองว่ามีความสำคัญยิ่งจึงได้เน้นการพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบข่าวสารข้อมูล

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ และมีความผูกพันกับพฤติกรรมอื่น ๆ อย่างยากที่จะแยกออกจากกันได้ นอกจากนี้อีกประเด็นหนึ่งที่เห็นได้ชัด คือ พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน อาจเกิดขึ้นโดยสัญชาติญาณ หรือโดยการถ่ายทอดทางสังคม ลักษณะของพฤติกรรมจึงแตกต่างกันออกไปใน 3 มิติ คือมิติในด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มิติใน

ด้านสังคม และมิติในด้านวัฒนธรรม (รวมทั้งภาษา) เมื่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะด้วยสาเหตุต่างกันออกไป ย่อมส่งผลกระทบไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงเป็นที่น่าสังเกตว่าผลที่เกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบจุดประสงค์หลักของการกระทำการสื่อสารระหว่างกันคือความพยายามที่จะมั่งสร้างสภาพความคล้ายคลึงกัน โดยหาวิธีการปรับให้เกิดจุดร่วมแห่งความเข้าใจในความหมายของสารที่ใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน อีกทั้งทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของความเข้าใจร่วมกัน ความเห็นพ้องต้องกัน ความร่วมมือ และการประนีประนอม เป็นต้น

2.4 พฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้

การรับรู้เป็นการแปลหรือการตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายโดยใช้ประสบการณ์เดิม หากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือลืมเรื่องนั้น ๆ ไปก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งนั้น ๆ การสัมผัสกับสิ่งเร้า ดังนั้นการรับรู้ จะเกิดขึ้นจากการตีความหมาย (Interpretation) คนเรามักตีความสิ่งที่เรารับรู้ ตามสิ่งที่เราคาดหวังว่าจะได้เห็น ได้ยินและสัมผัสโดยจะขึ้นกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตีความของการรับรู้ ดังเช่น

1. ความต้องการและแรงจูงใจ (Need and motivation factor) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้อีกประการ คือ ความต้องการ และแรงจูงใจ คนเรามักจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ หรือความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง เช่น เมื่อมีความหิวจะมีการรับรู้ เกี่ยวกับสิ่งเร้าที่เป็นอาหาร มองป้ายร้านอาหารได้เร็วกว่าที่จะสนใจสิ่งอื่น ๆ

2. ประสบการณ์เดิม (Early experience) ตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีผลต่อการตีความของสิ่งที่เรารับรู้คือ ประสบการณ์เดิม เช่น ชาวตะวันตกมีความไวต่อการรับรู้ในเรื่องเส้นแนวดิ่ง แนวนอน และมุมฉาก ซึ่งเป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เพราะสิ่งก่อสร้างเป็นตึก และ ถนน ซึ่งประกอบไปด้วยเส้นแนวนอน (Horizontal lines) แนวดิ่ง (Vertical lines) และมุมฉาก

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ พบว่า " ประสบการณ์ " เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่ง จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2519 : 85) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหมายของอาการสัมผัสได้ชัดเจน ซึ่งความรู้เดิม และประสบการณ์ที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้น ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

ก. เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้องชัดเจน

ข. เป็นความรู้ที่มีปริมาณมาก กล่าวคือ มีความรู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายได้สะดวก และถูกต้อง

3. ความแตกต่างของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งเพราะความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การตีความหมายข่าวสารข้อมูลแตกต่างกันเป็นผลให้การติดต่อสื่อสารบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ได้ ดังเช่น

3.1 ความแตกต่างทางเพศ

ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้ม และมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้ มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Goldhaber, 1980 : 87) นอกจากนั้นวัฒนธรรม และสังคม ยังกำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศหญิงและเพศชายไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว ละเอียดอ่อนประนีประนอม และหยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายจะให้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิง (ปรมะ สตะเวทิน, 2526: 106) แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างทางเพศ น่าจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

3.2 ความแตกต่างทางอายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีพฤติกรรมตอบสอนงต่อการติดต่อสื่อสาร เปลี่ยนไปเมื่อมีอายุมากขึ้น (Myers, 1982 : 5) โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษ์นิยม (Conservative) และมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านปัญหาต่าง ๆ มายาวนานกว่าคนที่อายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน, 2526 : 105) จึงทำให้ความคิด ทัศนคติ และความรู้สึกของคนต่างวัยไม่เหมือนกันซึ่งอาจจะส่งผลการรับรู้แตกต่างกันด้วย

3.3 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา

ความแตกต่างด้านการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกันกล่าวคือ การศึกษาจะช่วยให้คนมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมหรือปฏิกิริยาการแสดงออกของบุคคลอื่น ได้ถูกต้องเหมาะสมมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับ

การศึกษาหรือได้รับการศึกษาระดับต่ำกว่า นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นโอกาสให้บุคคลมีการเปิดรับการติดต่อกับบุคคลอื่นมากกว่าด้วย

3.4 ความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ถ้าหากให้ข้าราชการใดปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานาน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ จะทำให้การปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกิจวัตรประจำวัน (Routine) โดยเฉพาะด้านการบริการของพนักงานปฏิบัติการ ที่รู้สึกว่า งานที่ทำเป็นงานกิจวัตรประจำวัน มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากในแต่ละวัน มักเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานนั้น ๆ ขึ้น ถ้าพนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายในงานขึ้น บางคนจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง คำพูด หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่สนใจเอาใจใส่ หรือไม่ต้องการช่วยเหลือ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมามีส่วนทำให้ความเข้าใจและการรับรู้แตกต่างกันไป

4. ทัศนคติ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 334 – 335) มีความเห็นว่าทัศนคติ คือ ความพร้อมของวิถีทางที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพร้อมที่จะโต้ตอบเมื่อมีสิ่งเร้า โดยสังเกตเห็นได้จากแนวโน้มที่จะแสดงความรู้สึกและการแปลความหมายจากสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ ทัศนคติ เป็นนามธรรมและเป็นผลที่เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม แต่ทัศนคติ ไม่ใช่แรงจูงใจหรือแรงขับ หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการสนองตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งเร้าทัศนคติมีความเกี่ยวพันกับความนึกคิด (Thinking) ซึ่งเป็นลักษณะความรู้ของจิต หรือสิ่งกระตุ้นให้ความคิดของบุคคลเอนเอียงไปทางใด ทางหนึ่งได้ อาจแสดงออกมาในรูปของความคิดเห็น (Option) การรับรู้ (Perecption) หรือพฤติกรรมอย่างอื่น

ขณะเดียวกัน ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกของบุคคล หรือการไม่แสดงออกของบุคคลอย่างสม่ำเสมอที่มีต่อบุคคลอื่น หรือต่อความคิดเห็นใด ๆ ก็ได้ หากบุคคลจะทำหรือแสดงอะไรสักอย่างออกมาต่อสิ่งใด เขาย่อมจะมีแนวโน้มที่จะทำตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ทัศนคติของคนจึงมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมของคน

ส่วน มันน์ (Munn, 1962 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ความคิดเห็น (Opinion) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่าง

เดียวกัน ดังนั้นทัศนคติ จึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เนื่องจากทัศนคติเป็นความพร้อมของบุคคลที่จะตอบโต้สิ่งเร้าซึ่งอาจแสดงออกในรูปของความคิดเห็น การรับรู้ และพฤติกรรม

จากแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจถึงลักษณะของ พฤติกรรมการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ประเภทข่าวสารที่ใช้ วิธีการติดต่อสื่อสาร และลักษณะของแบบข่าวสาร และความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร กล่าวคือ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้นั้นก็โดยอาศัยระบบการสื่อสารแพร่กระจายแนวความคิด ทัศนคติ ค่านิยมต่างๆ ไปสู่พนักงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดทัศนะไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้การสื่อสารในองค์กรสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามรูปแบบและวิธีการ เช่นตามประเภทของการใช้ ตามช่องทางการสื่อสาร ตามทิศทางการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียว ซึ่งได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารแบบสองทาง คือ การสื่อสารทั้งแบบบนลงล่างและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน โดยอาจใช้ รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุการณ์ นอกจากนี้ ในการสื่อสารนั้นอาจจะใช้วิธีการสื่อสารทั้งที่เป็นวัจนะภาษาหรืออวัจนะภาษาควบคู่กันไปก็ได้ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วในทุก ๆ องค์กรจะใช้การสื่อสารผสมผสานกันทุกประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจะมีประสิทธิผลได้ ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความถูกต้องและชัดเจนของข่าวสาร ความเหมาะสมของข่าวสาร ความประหยัดของข่าวสาร มีความต่อเนื่อง และใช้ช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม และสิ่งที่ต้องคำนึงถึงด้วยก็คือ ความสามารถของผู้รับสารการตีความของผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารมักจะตีความหมายที่ขัดแย้งกับตนเอง น้อยที่สุด โดยมักจะเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

3. การประปานครหลวง

3.1 โครงสร้างองค์กร

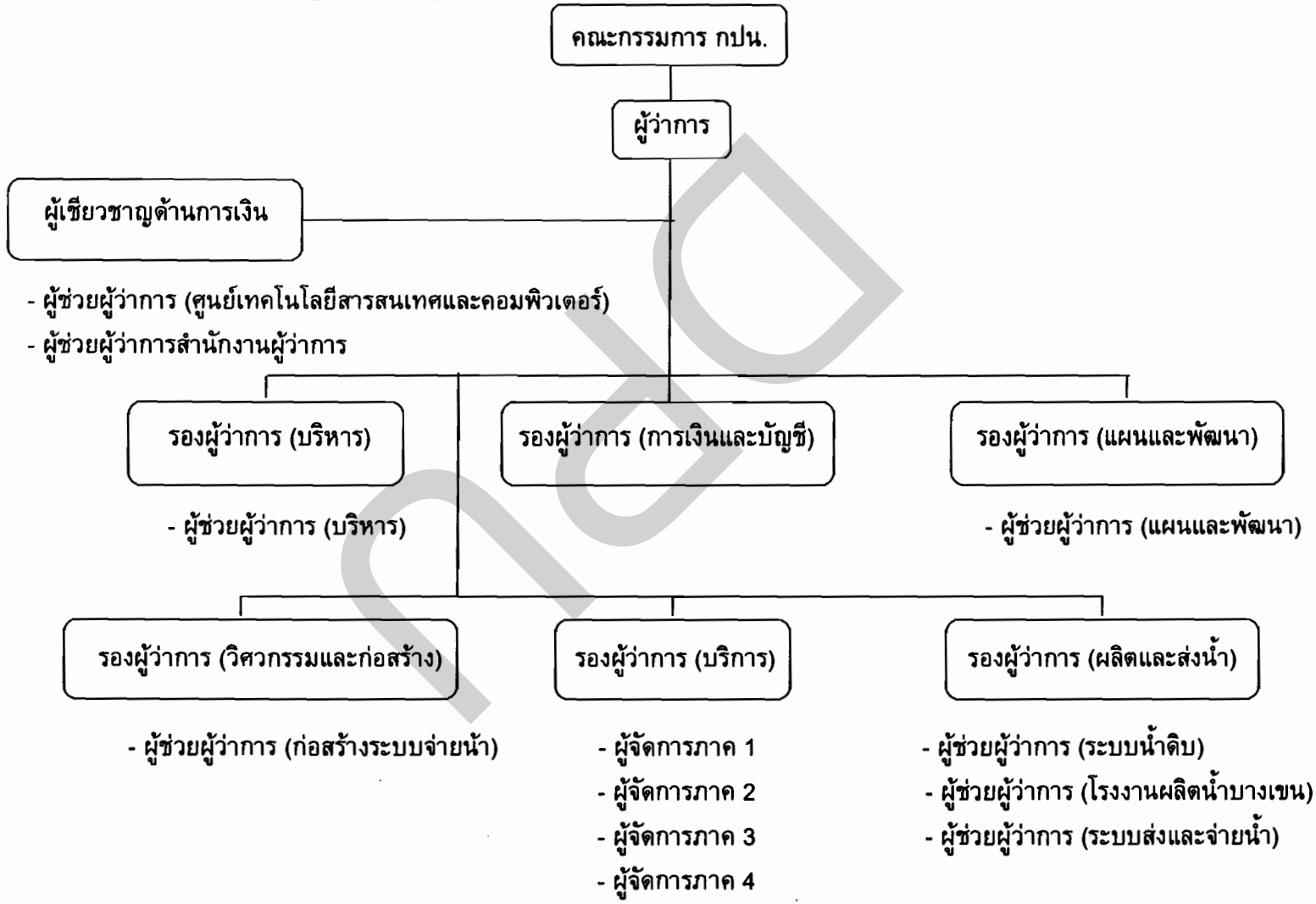
เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในยุคที่มีการแข่งขันสูงดังเช่นในปัจจุบัน ทุกหน่วยงานต้องขับเคลื่อนไปพร้อมกัน และมีความสัมพันธ์สอดคล้องด้วยเป้าหมายเดียวกัน การประปานครหลวงยุคปัจจุบัน ที่กำลังก้าวสู่ความเป็นองค์กรธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบ ก็เช่นเดียวกันพนักงานทุกคนต่างตระหนักในหน้าที่ทำงานด้วยความสมานสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันองค์กรไปในทิศทาง

เดียวกัน โดยการคงภารกิจหลักของการประปานครหลวงเป็นสำคัญ คือ การจัดหา ผลิต และจ่ายน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ประชาชน จนเกิดเป็นผลงานในระดับที่น่าภาคภูมิใจ

ความสำเร็จทั้งปวงที่เกิดขึ้นไม่ได้ทำให้พนักงานการประปานครหลวงหยุดยั้งความพยายามในการพัฒนาศักยภาพองค์กรเพื่อสังคมที่ดีขึ้น แต่นับเป็นเพียงการก้าวไปข้างหน้าอีกหนึ่งก้าวซึ่งเป็นเสมือนกำลังใจที่ทำให้เรามีก้าวต่อไป ดังวิสัยทัศน์ของการประปานครหลวงที่ว่า “ พัฒนาองค์กรให้เข้มแข็ง บริการสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย” โดยโครงสร้างองค์กรของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) มีดังนี้

DPU

ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กร ของการประปานครหลวง



ที่มา : การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

3.2 บทบาทหน้าที่

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินงานในลักษณะครบวงจร ทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการตรงถึงผู้ใช้น้ำ แตกต่างจากรัฐวิสาหกิจอื่นซึ่งดำเนินงานเฉพาะด้านการผลิตหรือการจำหน่ายหรือการให้บริการเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น จากภารกิจดังกล่าว ทำให้การประปานครหลวง ต้องให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลการปฏิบัติที่ดีในทุกระดับการบริหาร และทุกระบบ โดยสรุปหลักหรือแนวปฏิบัติที่สำคัญในการกำกับดูแลองค์กร 6 ประการได้ดังนี้

1. ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติภาระหน้าที่ (Responsibility)
2. มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน (Accountability)
3. ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม (Equitable Treatment)
4. มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา (Transparent Disclosure)
5. มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Long-Term Value-Added Creation to stakeholders)
6. มุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศในองค์การ (Promotion of Best Practices)

3.3 ลักษณะงานในองค์กร

ลักษณะงานหลัก ภายในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิต

โรงงานผลิตน้ำบางเขน เป็นโรงงานผลิตน้ำที่ใหญ่ที่สุดในโลก ด้วยกำลังการผลิต 3.2 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน ได้รับมาตรฐาน ISO9002 ว่าเป็นระบบการผลิตน้ำที่ได้มาตรฐานทุกขั้นตอนและเป็นแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองทั้งระบบ ประกอบด้วย ระบบน้ำดิบ ระบบจ่ายสารเคมี ระบบการตกตะกอน ระบบการกรองน้ำ ระบบการฆ่าเชื้อโรค ระบบสูบส่งน้ำทางอุโมงค์ส่งน้ำ และระบบการสูบจ่ายน้ำ รวม 7 ระบบ โดยในแต่ละปีมีผู้เข้าชมโรงงานผลิตน้ำประปาบางเขนไม่ต่ำกว่า 12,000 คน นอกจากนี้ยังมีโรงงานผลิตน้ำอีก 2 แห่งประกอบด้วย โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ธนบุรี และโรงงานผลิตน้ำสามเสน

DPU

2. ด้านการบริการ

สำนักงานประปาสาขา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการขายและให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ งานขยายเขตการให้บริการ การปรับปรุงระบบท่อน้ำประปา งานขยายเขตบริการ โดยการวางท่อไปยังเขตชุมชนใหม่เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำ มีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 Counter Service, Pay point, Pay at Post

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่เปิดบริการรับชำระค่าน้ำผ่านตัวแทน ได้แก่ Counter Service, Pay point และเพิ่มบริการใหม่ในการชำระค่าน้ำ " Pay at Post " ณ ที่ ทำการไปรษณีย์ 153 แห่งทั่ว กรุงเทพฯและปริมณฑล นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่ให้ กสท. เป็นตัวแทนรับชำระค่าน้ำ เช่นเดียวกันอีกด้วย

2.2 One-Stop Service

การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำสามารถรับบริการแล้วเสร็จได้ในจุดเดียว และการติดตั้งประปาใหม่ ซึ่งสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

2.3 Stepping into houses

การประปานครหลวงจะเข้าไปช่วยดูแล แก้ไข และให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำ เพื่อให้มีการใช้น้ำที่ถูกวิธี มีน้ำประปาใช้ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งนอกเหนือจากบ้านผู้ใช้น้ำแล้ว ยังรวมถึง โรงเรียน สถานที่ราชการ โรงแรม เป็นต้น

2.4 Call Center

เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนในการใช้บริการทางโทรศัพท์สายด่วน "1125" ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้แจกคู่มือการใช้น้ำที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายอีกด้วย

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตระพี ศิริพานิช (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง " พฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน : กรณีศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด " ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 2,162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิจัยเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ (Chi-square) พบว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารภายใต้รูปแบบการสื่อสาร 3 แบบ ซึ่งได้แก่ แบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน และแบบแนวราบ ด้วยค่าร้อยละไม่ปรากฏความแตกต่างของพฤติกรรมต่างๆ ในภาพรวมแต่เมื่อวิเคราะห์ตามรายละเอียดของ กลุ่มตัวอย่างจะปรากฏความแตกต่าง และในการศึกษาถึงวิธีการ

สื่อสาร พบว่า การสื่อสารด้วยวาจาจะใช้มากในรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างในทุกสายงาน นอกจากนี้ยังพบด้วยว่าในสายงานปฏิบัติการจะมีระดับวิธีการสื่อสารด้วยวาจามากกว่าสายงานอื่น รวมทั้งเพศชายใช้การสื่อสารด้วยวาจามากกว่าในเพศหญิง

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง " การสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" โดยสุ่มตัวอย่าง 352 คน จากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มโดยใช้ค่า (t-test) ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารภายในธนาคารนั้นสามารถช่วยให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานภายใน หน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน และพนักงานสามารถเข้าใจวัตถุประสงค์และขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานได้มากขึ้น สามารถสร้างการประสานงานระหว่างพนักงาน และหน่วยงานได้ดีมากขึ้นและยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น ซึ่งผลดังกล่าวนั้นจะส่งผลต่อการทำงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น

กิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด" ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้าของ บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 5,794 คน ซึ่งจำแนกตามสาขาต่าง ๆ 5 สาขา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสถิติ (t-test) พบว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีการยอมรับนับถือและเชื่อใจกันและกัน ข่าวสารที่เป็นสื่อแห่งการติดต่อทำความเข้าใจกัน จึงมีความถูกต้องแน่นอนไม่บิดเบือนจากความจริง ที่สำรวจพบว่าร้อยละ 85 ของผู้บังคับบัญชาเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา เพราะการติดต่อสื่อสารด้วยวาจานี้ผู้ติดต่อที่เผชิญหน้ากัน จึงมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น สีหน้าท่าทางทั้ง 2 ฝ่ายทำให้ทราบได้ว่าผู้ติดต่อมีความต้องการอะไร และผู้รับการติดต่อมีความรู้สึกหรือมีความเข้าใจหรือไม่ หากมีปัญหาข้อสงสัย จะได้ทำการซักถามทันที

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง " รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ

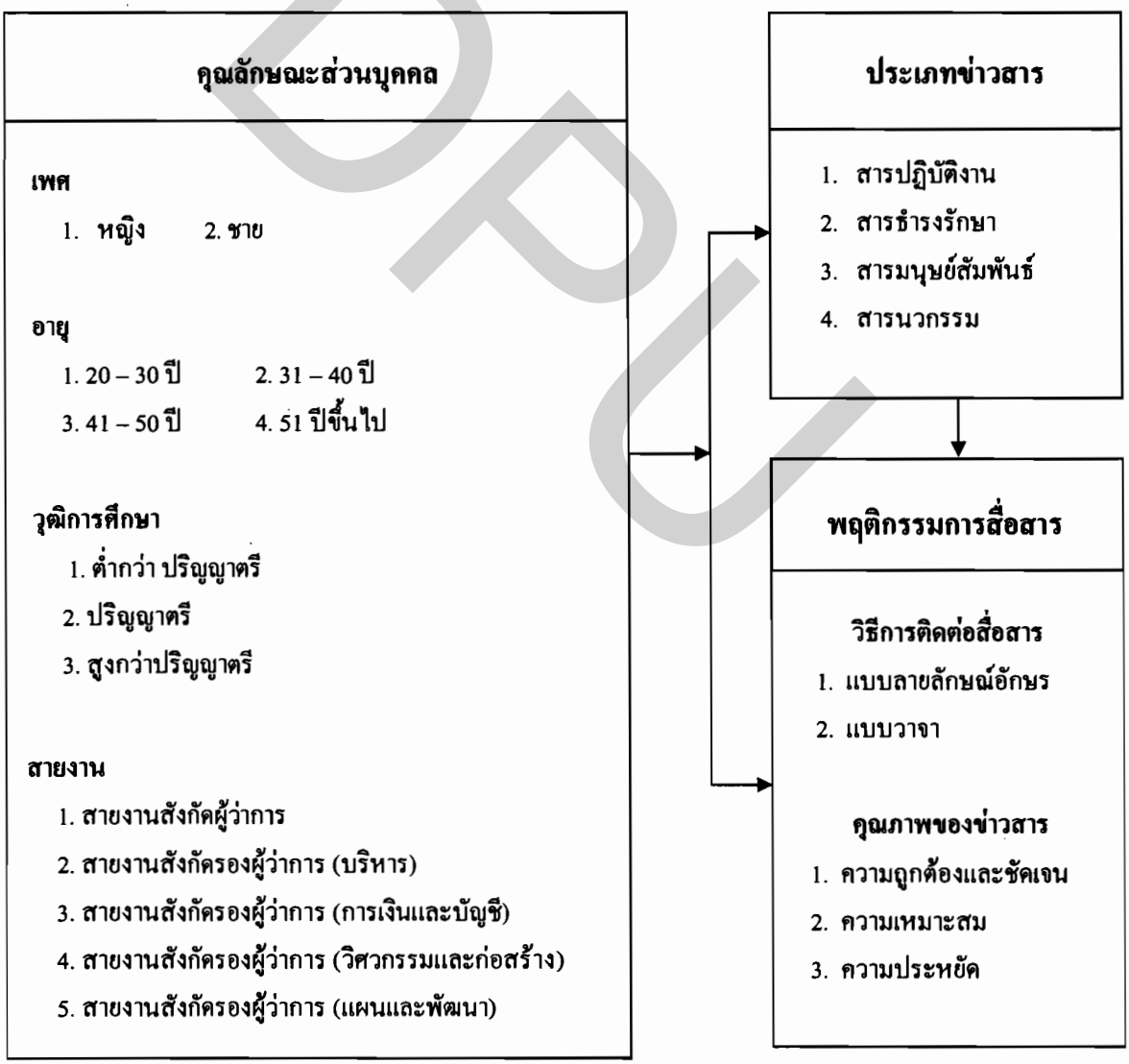
ในโรงพยาบาลตำรวจ " ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพตำแหน่งพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 580 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า มีการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับพยาบาลประจำการในการให้ข้อมูล หรือแจ้งนโยบาย แผนการรักษาต่างๆ เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และในการให้บริการทางการพยาบาลนั้นควรเป็นไปในลักษณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน โดยลักษณะสองทาง เพื่อความเข้าใจในวัตถุประสงค์ และแนวทางการพยาบาลที่ตรงกัน สามารถโต้ตอบความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะทำให้ข้อมูลที่สื่อสารกันนั้นถูกต้องชัดเจน ลดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ และยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์การ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความภาคภูมิใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยนอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัวในการสื่อสาร ซึ่งจำทำให้การติดสินใจวางแผนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พีรนุช ทรงจักรแก้ว (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง " พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)" ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารเอเชีย จำนวน 2,685 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่มีระดับตั้งแต่เจ้าหน้าที่อาวุโสลงมา โดยไม่จำกัดเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่าการแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ช่องทางในการ รับข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องและดีที่สุด สำหรับธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) คือ " หนังสือเวียน/คำสั่ง/บันทึก/จดหมาย" ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากงานธนาคารเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินทอง มีลักษณะค่อนข้องเป็นทางการ ค่อนข้างเป็นทางการ ค่อนข้างมีความเสี่ยงในการทำงาน ดังนั้นจึงค่อนข้างจะให้ความเชื่อถือเอสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในของธนาคารฯ ค่อนข้างจะมีลักษณะเป็นทางการค่อนข้างจะให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบบนลงล่างนั้นคือ การเคลื่อนที่ของข่าวสารเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ความเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารของผู้ใต้บังคับบัญชาจะอ้างอิงไปในรูปของนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน และพนักงานธนาคารเอง ก็ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยการส่งข่าวสารของผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นไปในรูปของการเรียกร้องผ่านสหภาพแรงงานของธนาคาร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย



DPU

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) 5 สายงาน ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) จำนวนทั้งสิ้น 879 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) 5 สายงาน ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) และสายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) จำนวนทั้งสิ้น 275 คน จาก 879 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ เทโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคาดเคลื่อน ±5% จะได้ขนาดของตัวอย่างจำนวน 274.90 คน ซึ่งคิดเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับ275 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มเป้าหมาย จะใช้วิธีการสุ่มแบบ (Simple Randorm Sampling)

2. แบ่งสายงานพนักงานเป็น 5 สายงาน ทำการสุ่มอย่างง่ายในแต่ละสายงาน

ผลการสุ่มมีรายละเอียดดังนี้

สายงาน	พนักงาน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สายงานสังกัดผู้ว่าการ	215	66
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร)	315	99
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	114	36
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	180	55
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	55	19
รวม	**879**	**275**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสาร ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) จำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น

1. แบบลายลักษณ์อักษร ข้อ 5 - 10
2. แบบวาจา ข้อ 11 - 16

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) จำนวน 9 ข้อ แบ่งออกเป็น

1. ความถูกต้องและชัดเจน ข้อ 17 - 19
2. ความเหมาะสม ข้อ 20 - 22
3. ความประหยัด ข้อ 23 - 25

การตรวจให้คะแนน ได้กำหนดค่าของแต่ละคำตอบเป็นคะแนน ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1
เห็นด้วยน้อย	=	2
เห็นด้วยปานกลาง	=	3
เห็นด้วยมาก	=	4
เห็นด้วยมากที่สุด	=	5

การสร้างและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

DPU

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อ สื่อสาร รวมถึงงานวิจัยอื่น ๆ โดยจากการค้นคว้าจึงได้ แนวความคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการสื่อสาร จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ แล้วสร้างแบบสอบถาม โดยตั้งคำถามตามกรอบแนวความคิดการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อตรวจสอบ แก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง ถูกต้อง และให้เหมาะสมครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษา

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) กับพนักงานบริษัทเอกชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถาม

5. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha Coeffcient) ของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .96

6. ปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้ทำการทดลอง เพื่อให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) มีวิธีการเก็บข้อมูล คือ

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ติดต่อและเก็บรวบรวมข้อมูลในสายงานต่าง ๆ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่าง วันที่ 1 ธันวาคม 2547 ถึง วันที่ 20 ธันวาคม 2547

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยอีก 1 คน จะนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ดำเนินการเก็บวิเคราะห์ข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดรหัสข้อมูล จากแบบสอบถาม ลงในสมุดลงรหัส (Code Book) หลังจากนั้นทำการคีย์ข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้ค่าทางสถิติ โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ใช้สถิติพื้นฐาน คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ย

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ สถิติ ที (t - test)

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบความแปรปรวน ทดสอบความ มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ สถิติ เอฟ (F - test)

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบความแปรปรวน ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ สถิติ เอฟ (F - test)

5. การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบความแปรปรวน ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ สถิติ เอฟ (F - test)

DPU

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง " การศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) " มีผลของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้นระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศชายกับเพศหญิง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	184	66.9
ชาย	91	33.1
อายุ		
20 – 30 ปี	34	12.4
31 – 40 ปี	78	28.4
41 – 50 ปี	90	32.7
51 ปี ขึ้นไป	73	26.5
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	32	11.6
ปริญญาตรี	197	71.6
สูงกว่า ปริญญาตรี	46	16.7
สายงาน		
สายงานสังกัดผู้ว่าการ	66	24.0
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร)	99	36.0
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	36	13.1
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	55	20.0
สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	19	6.9
รวม	**275**	**100**

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าชายถึง 2 เท่า เป็นผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวนมากที่สุด (32.7 %) วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด (71.6 %) และปฏิบัติงานอยู่ในสายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) มากที่สุด (36.0 %)

DPU

ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังตารางที่ 2 - 6

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
1. สารปฏิบัติงาน	3.21	0.46	ปานกลาง
2. สารธำรงรักษา	2.99	0.44	ปานกลาง
3. สารมนุษย์สัมพันธ์	3.15	0.38	ปานกลาง
4. สารนวกรรม	2.81	0.35	ปานกลาง
รวม	3.04	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร

วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร	สารปฏิบัติงาน			สารธำรงรักษา			สารมนุษย์สัมพันธ์			สารนวกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประกาศ หรือคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร	3.52	0.90	มาก	3.71	0.88	มาก	3.00	0.93	ปานกลาง	2.64	0.77	ปานกลาง
2. เป็นวารสารภายในองค์กร	3.31	0.70	ปานกลาง	3.05	0.86	ปานกลาง	3.29	0.94	ปานกลาง	3.06	0.79	ปานกลาง
3. เป็นรายงานข่าวสารภายในองค์กร	3.45	0.79	ปานกลาง	3.07	0.82	ปานกลาง	3.53	1.14	มาก	2.96	0.84	ปานกลาง
4. เป็นโปสเตอร์หรือแถลงการณ์	2.93	0.98	ปานกลาง	2.70	1.10	ปานกลาง	3.05	0.92	ปานกลาง	2.93	0.90	ปานกลาง
5. เป็นจดหมายเวียนภายในองค์กร	3.37	0.96	ปานกลาง	2.98	1.13	ปานกลาง	3.33	0.94	ปานกลาง	2.79	0.90	ปานกลาง
6. เป็นแผ่นพับ หรือใบปลิวภายในองค์กร	2.70	1.10	ปานกลาง	2.43	1.01	ปานกลาง	2.71	1.03	ปานกลาง	2.48	0.86	ปานกลาง
รวม	3.21	0.90	ปานกลาง	2.99	0.96	ปานกลาง	3.15	1.03	ปานกลาง	2.81	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณา รายละเอียดของวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่าการใช้ประกาศ หรือคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน

และสารธำรงรักษา จะอยู่ในระดับ มาก และการรายงานข่าวสารภายในองค์กร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จะอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
1. สารปฏิบัติงาน	2.97	0.37	ปานกลาง
2. สารธำรงรักษา	2.63	0.38	ปานกลาง
3. สารมนุษย์สัมพันธ์	2.85	0.47	ปานกลาง
4. สารนวกรรม	2.65	0.32	ปานกลาง
รวม	2.77	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา

วิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา	สารปฏิบัติงาน			สารธำรงรักษา			สารมนุษย์สัมพันธ์			สารนวกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การแจ้งในการประชุมของหน่วยงาน	3.49	1.03	มาก	2.87	0.87	ปานกลาง	2.94	0.93	ปานกลาง	2.86	0.71	ปานกลาง
2. ใช้โทรศัพท์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ	2.84	1.15	ปานกลาง	2.52	1.45	ปานกลาง	2.86	1.07	ปานกลาง	2.53	1.00	ปานกลาง
3. ใช้วิธีการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ	3.07	0.98	ปานกลาง	2.81	0.96	ปานกลาง	2.91	1.06	ปานกลาง	2.77	0.97	ปานกลาง
4. ใช้เครื่องขยายเสียงหรือวิทยุภายในองค์กร	2.40	1.09	น้อย	2.26	1.03	ปานกลาง	2.65	1.21	ปานกลาง	2.42	1.03	น้อย
5. เป็นการบอกกล่าวหรือแจ้งให้ทราบโดยวาจา	2.83	0.84	ปานกลาง	2.53	1.02	ปานกลาง	2.89	0.87	ปานกลาง	2.68	0.84	ปานกลาง
6. เชิญประชุมเป็นครั้งคราวเพื่อแจ้งข่าวสาร	3.19	1.01	ปานกลาง	2.81	0.78	ปานกลาง	2.89	0.88	ปานกลาง	2.69	0.90	ปานกลาง
รวม	2.97	1.01	ปานกลาง	2.63	1.01	ปานกลาง	2.63	1.01	ปานกลาง	2.65	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทของข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณา รายละเอียดของวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่า การแจ้งในการประชุมของหน่วยงาน ของสารปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก และ

วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องขยายเสียงหรือวิทยุภายในองค์กร ของสารปฏิบัติงาน และสารนวกรรมอยู่ในระดับ น้อย นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
5. สารปฏิบัติงาน	3.39	0.32	ปานกลาง
6. สารธำรงรักษา	3.34	0.38	ปานกลาง
7. สารมนุษย์สัมพันธ์	3.08	0.41	ปานกลาง
8. สารนวกรรม	2.98	0.30	ปานกลาง
รวม	3.19	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

DPU

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิง กับเพศชาย

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างเพศหญิง กับเพศชาย ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	เพศหญิง		เพศชาย		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สารปฏิบัติงาน	3.28	0.44	3.07	0.47	3.56	0.00
2. สารธำรงรักษา	3.09	0.44	2.78	0.37	5.63	0.00
3. สารมนุษย์สัมพันธ์	3.22	0.38	3.00	0.34	4.53	0.00
4. สารนวกรรม	2.89	0.30	2.62	0.38	6.30	0.00
รวม	3.12	0.39	2.87	0.39	5.00	0.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงมีความคิดเห็นที่ดีกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างเพศหญิง กับเพศชาย ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	เพศหญิง		เพศชาย		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สารปฏิบัติงาน	2.96	0.39	2.97	0.33	-0.14	0.88
2. สารธำรงรักษา	2.69	0.38	2.51	0.35	3.61	0.00
3. สารมนุษย์สัมพันธ์	2.88	0.46	2.80	0.49	1.36	0.17
4. สารนวกรรม	2.71	0.32	2.53	0.29	4.27	0.00
รวม	2.81	0.38	2.70	0.36	2.27	0.26

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา ตามประเภทของข่าวสาร เพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ถ้าพิจารณาตามประเภทข่าวสาร พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น เพศหญิงมีความคิดเห็นดีกว่าเพศชาย ในประเภทสารธำรงรักษา และสารนวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างเพศหญิง กับเพศชาย ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	เพศหญิง		เพศชาย		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สารปฏิบัติงาน	3.44	0.30	3.29	0.32	3.63	0.00
2. สารธำรงรักษา	3.39	0.38	3.24	0.36	3.18	0.00
3. สารมนุษย์สัมพันธ์	3.12	0.44	3.00	0.33	2.41	0.01
4. สารนวกรรม	3.00	0.28	2.91	0.33	3.06	0.00
รวม	2.81	0.38	2.70	0.36	2.27	0.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิง กับเพศชาย ต่อคุณภาพของข่าวสาร ทั้งด้าน สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม เพศหญิงมีความคิดเห็นที่ดีกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

DPU

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.27	3.00	1.42	7.05	0.00*
ภายในกลุ่ม	54.68	271	0.20		
รวม	58.96	274	1.62		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	3.75	3.00	1.25	6.71	0.00*
ภายในกลุ่ม	50.52	271	0.18		
รวม	54.27	274	1.43		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	1.27	3.00	0.42	1.36	0.17
ภายในกลุ่ม	39.80	271	0.14		
รวม	41.08	274	0.56		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	2.05	3.00	0.68	5.59	0.00*
ภายในกลุ่ม	33.20	271	0.12		
รวม	35.26	274	0.80		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้าน สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความ

คิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าอายุของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 11-13

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	3.24	3.32	3.03	3.29
20 – 30 ปี	3.24	–	0.84	0.17	0.95
31 – 40 ปี	3.32		–	0.00*	0.98
41 – 50 ปี	3.03			–	0.00*
51 ปีขึ้นไป	3.29				–

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	2.90	3.17	2.89	2.95
20 – 30 ปี	2.90	–	0.03*	0.99	0.95
31 – 40 ปี	3.17		–	0.00*	0.02*
41 – 50 ปี	2.89			–	0.81
51 ปีขึ้นไป	2.95				–

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	2.83	2.92	2.78	2.78
20 – 30 ปี	2.83	–	0.61	0.92	0.34
31 – 40 ปี	2.92		–	0.07	0.00*
41 – 50 ปี	2.78			–	0.50
51 ปีขึ้นไป	2.70				–

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร

แบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงาน ที่มีอายุ แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.37	3.00	0.79	5.96	0.00*
ภายในกลุ่ม	36.31	271	0.13		
รวม	38.69	274	0.92		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	1.16	3.00	0.38	2.63	0.06
ภายในกลุ่ม	39.97	271	0.14		
รวม	41.14	274	0.52		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3.10	3.00	1.03	4.81	0.00*
ภายในกลุ่ม	58.34	271	0.98		
รวม	61.44	274	2.01		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	0.37	3.00	0.12	1.15	0.32
ภายในกลุ่ม	29.03	271	0.10		
รวม	29.40	274	0.22		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารปฏิบัติงาน และสารมนุษย์สัมพันธ์ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารธำรงรักษา และสารนวกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าอายุของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 15-16

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	3.08	2.83	2.98	3.04
20 – 30 ปี	3.08	–	0.01*	0.62	0.97
31 – 40 ปี	2.83		–	0.06	0.00*
41 – 50 ปี	2.98			–	0.77
51 ปีขึ้นไป	3.04				–

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	3.01	2.71	2.83	2.95
20 – 30 ปี	3.01	–	0.02*	0.31	0.94
31 – 40 ปี	2.71		–	0.41	0.02*
41 – 50 ปี	2.83			–	0.46
51 ปีขึ้นไป	2.95				–

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

PBU

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยคุณภาพ ของข่าวสาร ระหว่างพนักงาน ที่มีอายุ แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.08	3.00	0.36	3.61	0.01*
ภายในกลุ่ม	27.03	271	0.10		
รวม	28.11	274	0.46		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	3.55	3.00	1.18	8.84	0.00*
ภายในกลุ่ม	36.33	271	0.13		
รวม	39.89	274	1.31		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	0.30	3.00	0.10	0.58	0.62
ภายในกลุ่ม	46.44	271	0.17		
รวม	46.74	274	0.27		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	1.62	3.00	0.54	6.13	0.00*
ภายในกลุ่ม	23.98	271	0.08		
รวม	25.61	274	0.62		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้าน สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าอายุของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 18-20

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	3.45	3.29	3.44	3.41
20 – 30 ปี	3.45	–	0.11	0.99	0.94
31 – 40 ปี	3.29		–	0.03*	0.15
41 – 50 ปี	3.44			–	0.96
51 ปีขึ้นไป	3.41				–

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารของสารปฏิบัติงานสูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	3.47	3.28	3.23	3.49
20 – 30 ปี	3.47	–	0.11	0.01*	0.99
31 – 40 ปี	3.28		–	0.86	0.00*
41 – 50 ปี	3.23			–	0.00*
51 ปีขึ้นไป	3.49				–

จากตารางที่ 19 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความ

คิดเห็นต่อคุณภาพของ ข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ		**20 – 30 ปี**	**31 – 40 ปี**	**41 – 50 ปี**	**51 ปีขึ้นไป**
	คะแนนเฉลี่ย	2.90	2.89	3.06	3.03
20 – 30 ปี	2.90	–	0.99	0.07	0.19
31 – 40 ปี	2.89		–	0.00*	0.03*
41 – 50 ปี	3.06			–	0.96
51 ปีขึ้นไป	3.03				–

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ ของ ข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่วงอายุอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.78	2.00	0.39	1.83	0.16
ภายในกลุ่ม	58.17	272	0.21		
รวม	58.96	274	0.60		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	4.14	2.00	2.07	11.24	0.00*
ภายในกลุ่ม	50.13	272	0.18		
รวม	54.27	274	2.25		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	0.04	2.00	0.22	0.14	0.86
ภายในกลุ่ม	41.04	272	0.15		
รวม	41.08	274	0.37		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	1.92	2.00	0.96	7.85	0.00*
ภายในกลุ่ม	33.33	272	0.12		
รวม	35.26	274	1.08		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นในด้านสารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็น

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารปฏิบัติงาน และสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าวุฒิการศึกษา ของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 22-23

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.69	3.06	2.89
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.69	–	0.00*	0.14
ปริญญาตรี	3.06		–	0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	2.89			–

จากตารางที่ 22 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษาสูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.60	2.81	2.92
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.60	–	0.00*	0.00*
ปริญญาตรี	2.81		–	0.20
สูงกว่าปริญญาตรี	2.92			–

จากตารางที่ 23 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษรของสารนวกรรมสูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.00	2.00	0.00	0.01	0.98
ภายในกลุ่ม	38.68	272	0.14		
รวม	38.68	274	0.14		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	1.31	2.00	0.65	4.48	0.01*
ภายในกลุ่ม	39.82	272	0.14		
รวม	41.14	274	0.79		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	1.82	2.00	0.91	4.16	0.01*
ภายในกลุ่ม	59.62	272	0.21		
รวม	61.44	274	1.12		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	1.85	2.00	0.92	9.15	0.00*
ภายในกลุ่ม	27.54	272	0.10		
รวม	29.40	274	1.02		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าวุฒิการศึกษาของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 25-27

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารธำรงรักษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.45	2.64	2.71
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.45	–	0.04*	0.01
ปริญญาตรี	2.64		–	0.47
สูงกว่าปริญญาตรี	2.71			–

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารธำรงรักษา สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.78	2.82	3.03
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.78	–	0.87	0.06
ปริญญาตรี	2.82		–	0.02*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.03			–

จากตารางที่ 26 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารนวกรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.78	2.67	2.49
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.78	–	0.19	0.00*
ปริญญาตรี	2.67		–	0.00*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.49			–

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารนวกรรม สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่า ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน

PPU

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยคุณภาพของข่าวสารระหว่างพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.09	2.00	0.04	0.47	0.62
ภายในกลุ่ม	28.01	272	0.10		
รวม	28.11	274	0.14		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	1.90	2.00	0.95	6.81	0.00*
ภายในกลุ่ม	37.98	272	0.14		
รวม	39.89	274	1.09		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	1.06	2.00	0.53	3.17	0.04*
ภายในกลุ่ม	45.67	272	0.16		
รวม	46.74	274	0.69		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	1.01	2.00	0.50	5.60	0.00*
ภายในกลุ่ม	24.60	272	0.09		
รวม	25.61	274	0.59		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้าน สารปฏิบัติงาน พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ สารธำรงรักษา และสารนวกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าวุฒิการศึกษา ของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 29-31

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	3.47	3.29	3.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.47	–	0.04*	0.99
ปริญญาตรี	3.29		–	0.01*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48			–

จากตารางที่ 29 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษาสูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	3.06	3.05	3.22
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.06	–	0.98	0.26
ปริญญาตรี	3.05		–	0.04*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.22			–

จากตารางที่ 30 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น

ต่อคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	คะแนนเฉลี่ย	2.82	3.01	2.98
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.82	–	0.00*	0.07
ปริญญาตรี	3.01		–	0.77
สูงกว่าปริญญาตรี	2.98			–

จากตารางที่ 31 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารของสารนวกรรม สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษาอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานที่มีสายงาน แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.59	4.00	1.14	5.70	0.00*
ภายในกลุ่ม	54.36	270	0.20		
รวม	58.96	274	1.34		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	10.89	4.00	2.72	16.95	0.00*
ภายในกลุ่ม	43.38	270	0.16		
รวม	54.27	274	2.88		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3.27	4.00	0.82	5.85	0.00*
ภายในกลุ่ม	37.80	270	0.14		
รวม	41.08	274	0.96		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	2.34	4.00	0.58	4.80	0.00*
ภายในกลุ่ม	32.92	270	0.12		
รวม	35.26	274	0.70		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าสายงาน ของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 33-36

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.15	3.24	3.18	3.09	3.64
ผู้ว่าการ	3.15	–	0.85	0.99	0.95	0.00*
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.24		–	0.98	0.40	0.01*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.18			–	0.91	0.01*
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.09				–	0.01*
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.64					–

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.16	2.76	3.08	2.96	3.42
ผู้ว่าการ	3.16	–	0.00*	0.89	0.09	0.21
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	2.76		–	0.00*	0.08	0.00*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.08			–	0.74	0.06
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.96				–	0.00*
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.42					–

จากตารางที่ 34 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) และผู้ที่สังกัดสายงาน ผู้ว่าการ มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารธำรงรักษา สูงกว่าผู้ที่สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน	สังกัดสายงาน					
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.13	3.08	3.36	3.07	3.36
ผู้ว่าการ	3.13	–	0.94	0.07	0.95	0.22
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.08		–	0.00*	1.00	0.06
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.36			–	0.01*	1.00
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.07				–	0.07
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.36					–

จากตารางที่ 35 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) และผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.76	2.80	2.80	2.76	3.14
ผู้ว่าการ	2.76	–	0.96	0.98	1.00	0.00*
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	2.80		–	1.00	0.97	0.00*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	2.80			–	0.98	0.02*
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.76				–	0.00*
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.14					–

จากตารางที่ 36 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ของสารนวกรรม สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ระหว่างพนักงานที่มีสายงาน แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	10.21	4.00	2.55	24.20	0.00*
ภายในกลุ่ม	28.48	270	0.10		
รวม	38.69	274	2.65		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	6.33	4.00	1.58	12.27	0.00*
ภายในกลุ่ม	34.81	270	0.12		
รวม	41.14	274	1.70		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	24.51	4.00	6.12	44.79	0.00*
ภายในกลุ่ม	36.93	270	0.13		
รวม	61.44	274	6.25		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	3.19	4.00	0.79	8.22	0.00*
ภายในกลุ่ม	26.20	270	0.09		
รวม	29.40	274	0.88		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าสายงาน ของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏดัง ตารางที่ 38-41

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.71	3.11	3.11	3.04	2.57
ผู้ว่าการ	2.71	–	0.00*	0.00*	0.00*	0.59
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.11		–	1.00	0.82	0.00*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.11			–	0.93	0.00*
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.04				–	0.00*
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	2.57					–

จากตารางที่ 38 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรม การสื่อสาร แบบวาจา ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) และสังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารธำรงรักษา จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.42	2.61	2.81	2.82	2.54
ผู้ว่าการ	2.42	–	0.03*	0.00*	0.00*	0.80
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	2.61		–	0.07	0.01*	0.96
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	2.81			–	1.00	0.12
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.82				–	0.07
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	2.54					–

จากตารางที่ 39 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารธำรงรักษา สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) และสังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.39	3.17	2.90	2.85	2.72
ผู้ว่าการ	2.39	–	0.00*	0.00*	0.00*	0.02*
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.17		–	0.00*	0.00*	0.00*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	2.90			–	0.98	0.59
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.85				–	0.81
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	2.72					–

จากตารางที่ 39 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์สูงกว่า ผู้ที่สังกัด สายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) และสังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์สูงกว่า ผู้ที่สังกัด สายงาน รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม และก่อสร้าง) และสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.39	3.17	2.90	2.85	2.72
ผู้ว่าการ	2.39	–	0.00*	0.00*	0.00*	0.02*
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.17		–	0.00*	0.00*	0.00*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	2.90			–	0.98	0.59
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.85				–	0.81
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	2.72					–

จากตารางที่ 39 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) สังกัดสายงานรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และสังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) และสังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร แบบวาจา ของสารมนุษย์สัมพันธ์สูงกว่า ผู้ที่สังกัด สายงาน รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำแนกตามประเภทข่าวสาร ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ระหว่างพนักงานที่มีสายงาน แตกต่างกัน

ประเภทข่าวสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. สารปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.56	4.00	0.64	6.78	0.00*
ภายในกลุ่ม	25.54	270	0.09		
รวม	28.11	274	0.73		
2. สารธำรงรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	8.58	4.00	2.14	18.51	0.00*
ภายในกลุ่ม	31.30	270	0.11		
รวม	39.89	274	2.25		
3. สารมนุษย์สัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	2.32	4.00	0.58	3.53	0.00*
ภายในกลุ่ม	44.41	270	0.16		
รวม	46.74	274	0.74		
4. สารนวกรรม					
ระหว่างกลุ่ม	1.53	4.00	0.38	4.31	0.00*
ภายในกลุ่ม	24.07	270	0.08		
รวม	25.61	274	0.46		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ในด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าสายงาน ของพนักงานระดับใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ผลปรากฏ ดังตารางที่ 43-46

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสารของสารปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.29	3.51	3.38	3.29	3.45
ผู้ว่าการ	3.29	–	0.00*	0.74	1.00	0.43
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.51		–	0.39	0.00*	0.97
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.38			–	0.71	0.96
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.29				–	0.41
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.45					–

จากตารางที่ 43 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) และผู้ที่สังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารธำรงรักษา จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.30	3.56	3.14	3.14	3.32
ผู้ว่าการ	3.30	–	0.00*	0.27	0.13	1.00
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.56		–	0.00*	0.00*	0.10
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.14			–	1.00	0.48
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.14				–	0.38
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.32					–

จากตารางที่ 44 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของสารปฏิบัติงาน สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) และผู้ที่สังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	3.12	2.99	3.18	3.06	3.31
ผู้ว่าการ	3.12	–	0.40	0.96	0.97	0.49
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	2.99		–	0.20	0.86	0.04*
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.18			–	0.77	0.86
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	3.06				–	0.26
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.31					–

จากตารางที่ 45 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม จำแนกตามสายงาน

สังกัดสายงาน		สังกัดสายงาน				
		ผู้ว่าการ	รองผู้ว่าการบริหาร	รองผู้ว่าการการเงินบัญชี	รองผู้ว่าการวิศวกรรมก่อสร้าง	รองผู้ว่าการแผนพัฒนา
	คะแนนเฉลี่ย	2.88	3.02	3.07	2.95	3.11
ผู้ว่าการ	2.88	–	0.06	0.04*	0.73	0.06
รองผู้ว่าการ (บริหาร)	3.02		–	0.95	0.76	0.82
รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี)	3.07			–	0.50	0.99
รองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	2.95				–	0.40
รองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	3.11					–

จากตารางที่ 46 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้ที่สังกัดสายงาน รองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของสารนวกรรม สูงกว่า ผู้ที่สังกัดสายงาน ผู้ว่าการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสายงานอื่นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

DPU

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น เกี่ยวกับ ประเภทข่าวสารที่ใช้ รวมถึงศึกษา วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศชายกับเพศหญิง
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีสายงาน แตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี เพศต่างกัน มีความแตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุต่างกัน มีความแตกต่างกัน
4. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี สายงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ประชากรเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) 5 สายงาน ประกอบด้วย สายงานสังกัดผู้ว่าการ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) และสายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) จำนวนทั้งสิ้น 275 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเทโร ยามาเน (Yamane) จากประชากรทั้งหมด 879 คน โดยแยกออกเป็น สายงานสังกัดผู้ว่าการ 66 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (บริหาร) 99 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (การเงินและบัญชี) 36 คน สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) 55 คน และ สายงานสังกัดรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา) 19 คน

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าชายถึง 2 เท่า เป็นผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวนมากที่สุด (32.7 %) วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี มากที่สุด (71.6 %) และปฏิบัติงานอยู่ในสายงานสังกัดรอง ผู้ว่าการ (บริหาร) มากที่สุด (36.0 %)

2. ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณา รายละเอียดของวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่าการใช้ประกาศ หรือคำสั่ง เป็นลายลักษณ์อักษร ของสารปฏิบัติงานและสารธำรงรักษา จะอยู่ในระดับ มาก และการรายงานข่าวสารภายในองค์กร ของสารมนุษย์สัมพันธ์ จะอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจา จำแนกตามประเภทข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณา รายละเอียดของวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่า การแจ้งในการประชุมของหน่วยงาน ของสารปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก และวิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องขยายเสียงหรือวิทยุภายในองค์กร ของสารปฏิบัติงาน และสารนวกรรมอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ระดับความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ในคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามประเภทของข่าวสารได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร จำแนกตามประเภทของข่าวสาร ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงมีความคิดเห็นที่ดีกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา ตามประเภทของข่าวสาร เพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ถ้าพิจารณาตามประเภท ข่าวสาร พบว่า ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น เพศหญิงมีความคิดเห็น ดีกว่าเพศชาย ในประเภทสารธำรงรักษา และสารนวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิง กับเพศชาย ต่อคุณภาพของข่าวสาร ทั้งด้าน สารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม เพศหญิงมีความคิดเห็นที่ดีกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้นด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา ด้านสารปฏิบัติงาน และสารมนุษย์สัมพันธ์ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารธำรงรักษา และสารนวกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ด้านสารธำรงรักษา และสารนวกรรม พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารปฏิบัติงาน และสารมนุษย์สัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา ด้านสารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารปฏิบัติงาน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ในด้านสารปฏิบัติงาน พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสารมนุษย์สัมพันธ์ สารธำรงรักษา และสารนวกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร ด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.1 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบวาจา ด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสาร ในด้านสารปฏิบัติงาน สารธำรงรักษา สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในทั้ง 5 สายงาน มีความคิดเห็น ต่อวิธีการติดต่อสื่อสาร แบบลายลักษณ์อักษร และแบบวาจา อยู่ในระดับปานกลาง เพราะในการประปานครหลวง จะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทั้งสองแบบควบคู่กันไป และในด้านคุณภาพของข่าวสาร พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความถูกต้องและชัดเจน

ของข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับ เมื่อผู้บังคับบัญชาระดับต้น มอบหมายงาน หรือสั่งงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการ จะต้องให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูล เพราะถ้าไม่ให้ความสำคัญในส่วนนี้ ย่อมส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาด ในการทำงานได้ และในส่วนของความเหมาะสม พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานอยู่ในแต่ละแผนกของการประปานครหลวง จะต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง ถ้ามีการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน จากผู้บังคับบัญชาระดับต้น ก็จะทำให้เกิดความล่าช้าหรือ เกิดความผิดพลาดได้ และส่วนในด้านความประหยัด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะไม่มีมาตรฐานกำหนดว่า ในการมอบหมายงาน การสั่งการ การให้ข่าวสาร การประชุม และที่เป็นจดหมายเวียน จะต้องใช้ข้อความ หรือคำพูด จำนวนมากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ของผู้ส่งและผู้รับว่าจำนวนเท่าใด จึงพอกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย

พนักงานระดับปฏิบัติการ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสายงานต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้นต่างกัน จะมีระดับการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ที่แตกต่างกัน โดยที่ประกาศหรือคำสั่ง ที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะมีการใช้มากที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงพนักงานได้ในทุกระดับ และได้ผลมากที่สุดในการสื่อสารแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษากรณี กรมการส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่าในการสั่งงาน โดยปกติทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบใช้วิธีการ สั่งการแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุด เพราะเป็นไปตามระเบียบของทางราชการมีหลักฐานชัดเจนในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่หัวหน้าสั่งงานไม่ชัดเจนและลูกน้องไม่เข้าใจ เขาก็จะเข้าพบและถามจากหัวหน้าโดยตรง

พนักงานระดับปฏิบัติการ ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสายงานต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาระดับต้น แตกต่างกัน จะมีระดับการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบวาจาที่ต่างกัน โดยที่ การใช้เครื่องเสียงหรือวิทยุภายในองค์กร จะมีการใช้น้อยที่สุด เพราะในการประปานครหลวงนั้น มีเครื่องขยายเสียงหรือวิทยุจำกัด เพียงแค่จุดเดียว และอยู่ในบริเวณกลางแจ้ง และพนักงานส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ภายในห้องที่ปิดมิดชิด ทำให้เมื่อเวลามีการสื่อสารผ่านเครื่องขยายเสียง ทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลได้ และปัญหาอีกอย่างหนึ่ง ของการติดต่อสื่อสารแบบวิธีนี้ คือ ความห่างระห่างอาคาร ของแต่ละสายงานที่อยู่ไกลกันมาก ทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยา อังเรขพาณิชย์ (2530) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาลเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดี ศึกษาเพราะกรณีจังหวัดลำปาง

พบว่า ปัญหาทางการสื่อสารใน องค์กรประการหนึ่ง ได้แก่ ข้อจำกัดของขีดความสามารถของช่องทางการสื่อสารที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ซึ่งดำเนินงานในลักษณะครบวงจร ทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการตรงถึงผู้ใช้น้ำ แตกต่างจากรัฐวิสาหกิจอื่นซึ่งดำเนินงานเฉพาะด้านการผลิต หรือการจำหน่าย หรือการให้บริการเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการ และบุคลากร ในการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จะต้องให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย วิธีการติดต่อสื่อสาร ทั้งแบบลายลักษณ์อักษรและแบบวาจาด้านคุณภาพของข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้องและชัดเจน ความเหมาะสม และความประหยัด ถ้าพฤติกรรมการสื่อสารไม่มีคุณภาพหรือขาดประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ทั้งการผลิตการจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่าง ๆ และการหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาและปรับปรุง วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรต้องการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ควรจะทำเป็นแผ่นผ้า หรือป้ายประกาศติดบริเวณประตูทางเข้าและทางออกของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) โดยวิธีนี้ยังช่วยทำให้ประหยัด และลดค่าใช้จ่ายลงได้มาก

2. การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) ควรแก้ไข โดยเพิ่มจำนวนของเครื่องขยายเสียงหรือวิทยุภายในองค์กร ให้มีจำนวนมากขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน

3. ผู้บังคับบัญชาระดับต้นควรให้ความสำคัญ ต่อคุณภาพของข่าวสาร ในทั้ง 3 ด้าน คือ ความถูกต้องและชัดเจน ความเหมาะสม และความประหยัด เพราะการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ที่ให้บริการ ทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการตรง ถึงผู้ใช้น้ำ พนักงานและบุคลากรในทุกสายงาน จะต้องส่งและได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน เพราะถ้าแต่ละสายงาน ไม่ให้ความสำคัญ หรือมองข้ามไปจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน หรือการบริหารงานได้ ส่วนความเหมาะสมนั้น ในแต่ละสายงาน ของการประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) จะมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับบริหาร และในระดับปฏิบัติการ และยังมีการกำหนดระดับการบังคับบัญชา ทำให้เมื่อมีการติดต่อสื่อสาร หรือการรับและการส่งข้อมูลจะมีความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสำคัญของงาน และด้านความประหยัด ผู้บังคับบัญชา ระดับต้นจะไม่มีมาตรฐานว่า ในการมอบหมายงาน การสั่งการ การประชุม

และการให้ข่าวสารแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ว่าจะต้องใช้ข้อความ หรือคำพูด จำนวนมากน้อยเพียงใด ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ของผู้ส่งและผู้รับ ว่าจำนวนเท่าใด จึงพอกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ กิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีการยอมรับนับถือและเชื่อใจกันและกัน ข่าวสารที่เป็นสื่อแห่งการติดต่อทำความเข้าใจกัน จึงมีความถูกต้อง แน่นอนไม่บิดเบือนจากความจริง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน ความเหมาะสมของข่าวสาร ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำ และความสามารถในการตีความข่าวสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการสื่อสารภายใน การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับประเภทข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร

DPU

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กริช สืบสนธ์. **การสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

กิติมา สุรสนธิ. **การใช้อวัจนภาษาในการสื่อสาร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

จุมพล รอดคำดี. **พลศาสตร์ของการสื่อสาร.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2531.

จำเนียร ช่วงโชติ. **จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.

ปรมะ สตะเวทิน. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2537.

_____. **หลักนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสานส์การพิมพ์, 2526.

มนัส บุญวงศ์ ตุลา มหาพสุธานนท์ และ จันทร์จิรา รังรองรัตน์. **หลักการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : วังอักษร, 2538.

ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

_____. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.

วิรัช ลภิรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

_____. **การบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมยศ นาวีการ. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525.

สวนิต ยมาภัย. **การสื่อสารของมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

เสนาะ ติเยาว์. **การสื่อสารในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

วิทยานิพนธ์

กาญจนา โลห์ประเสริฐ. "รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ" วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

กิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง. "การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน ของ บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2543.

จิตระพี ศิริพาณิช. "พฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน : กรณีศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด" วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ชาลิน นานา. "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน" วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

บุณณิกา วงศ์วานิช. "ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการในเขตจังหวัดนครราชสีมา" วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

พิเชษฐ์ บุญมี. "การสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

พีรนุช ทรงจักรแก้ว. "พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

วิทยา อังเรขพาณิชย์. "การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาลเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดี ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดลำปาง" วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ภาษาอังกฤษ

Books

Best, John W. **Research in Education.** Third Edition. New jersey : Prentice-Hall, Inc., 1970.

Berio, David K. **The Process of communication.** Holt, Rinchart and Winston, New York : 1960.

Blau, Peter M. **Patterns of Interaction Among a Group of officaials in a Government Agency.** Human Relations, 1954.

Dale, Emest. **Organization**. New York : American Management Associations, 1967.

Donnelly, J.H., Gibson Jr., J.L. and Lrancevich. **J.M. Fundamental of Management**. Dollas, Texas Business Publication, Inc., 1971.

Fischer, Frank E. **A New Management Communication**. New York : Mc. Graw-Hill, 1977.

Goldhaber, Geral M. **Organizational Communication.** Wh.C. Brown Company Publishers, 1974.

Hall, L. **Business Administration**. London : Macdonald evans Ltd., 1969.

Katz, Daneil and Kahn, Robert. **The Social Psychology of Orgnization.** Second Edition, New York : John Wilex & Sons, 1978.

Likert, Rensis. **New Patterns of Management**. New York : McGraw-Hill, Inc., 1961.

Myers, Nichele, Toleta and Myers, Gasll S. **Managing by Communication.** An organizational Approach, Tokyo : Mc Graw-hill Kegakusha, 1982.

Nichols, Ralph G. **Listening is Good Business Management of Personnel Quarterly**. Winter, 1962.

Ranke, Avery. **Principle of Good Organization**. Ohio : South-Western Publisingcompany, 1985.

Shaw, Marwin E. **Group Dynamics : The Psychology of Small Group Behavior**. New York : McGraw-hill, Inc.,1971.

Wayne, Pace R. and Faules Don F. **Organizational Communication**. Prchtice-hill, Inc., 1989.

Articles

Brenner, M.H. and Sigband, N.B. " Organization Communication and Analysis Based on Empirical Data". **Academy of management Joumal.** Vol. 16, No.2. June 1973.

Berkowitz, Norman and Bennis, Warren G. "Interaction Pattms in Formal Service-oriented Organizations". **Administrative science quarterly.** 6. June 1961-1962.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	ว่าที่ ร.ต. กำธร ตั้งกิจวรกุล
วัน เดือน ปี เกิด	29 มีนาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี พ.ศ. 2545

DPU