การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน
ของ บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

นายกิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง

[redacted]
วท.
658.45
ก677ก
65B0137937
Title : การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน
หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2543

ISBN 974-281-414-7

A STUDY OF COMMUNICATION BEHAVIOR IN THE MALL GROUP CO.,LTD.

MR. KITIPONG RUEDEEKITDUMRONG

A Thesis Submitted in Partial Fullfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Business Administration

Department of Business Administration

Graduate School Dhurakijpundit University

2000

ISBN 974-281-414-7

เลขทะเบียน 0137937
วันลงทะเบียน 17 ส.ค 2543
เลขเรียกหนังสือ วพ
658.45
ก167ท
ฉ.2

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาพฤติกรรมการติดสื่อสารภายใน บริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ในประเทศไทย

โดย นายกิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.อดิลลา พงศ์ยี่หล้า

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.วารี เกิดดำ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ
(รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย)

.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.อดิลลา พงศ์ยี่หล้า)

.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผศ.วารี เกิดดำ)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ผศ.ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์)

.....กรรมการ

.....กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(รศ.สมจิตร ล้วนจำเริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 30 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2543

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงยิ่งของ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า :ผู้ช่วยศาสตร์จารย์ วารี เกิดคำ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้เอาใจใส่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาตรวจ แก้ไข ปรับปรุง ข้อบทพร่องตลอดจนการเพิ่มเติมข้อมูล ความคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และขอขอบคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ทุกท่านที่ให้คำชี้แนะในการทำวิจัยแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างมากในเรื่องนี้

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณพระคุณบิดา มารดา พี่ชาย น้องสาว รวมทั้งภรรยาและบุตรที่ให้ขวัญและกำลังใจ รวมทั้งการสนับสนุนผู้วิจัยตลอดมา และผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุก ๆ คน ซึ่งมีส่วนให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สัมฤทธิ์ผลได้ ความดีและผลประโยชน์ทั้งหลายที่อาจจะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้เขียนขอมอบให้แก่ทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือทั้งหมด ข้อบทพร่องต่าง ๆ ทั้งหมดอันได้เกิดขึ้นด้วยประการใดก็ดี ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

กิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
กิตติกรรมประกาศ		ช
สารบัญตาราง		ซ
สารบัญภาพ		ฌ
บทที่ 1	บทนำ	
	ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
	สมมติฐานในการวิจัย	3
	ขอบเขตการศึกษา	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2	แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร	9
	ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ	9
	ความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ	10
	แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการสื่อสาร	12
	พฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้	13
	ปัจจัยเงื่อนไขแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร	16
	ปัจจัยเงื่อนไขสิ่งเร้าและการตอบสนอง	16
	ปัจจัยเงื่อนไขสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสาร	19
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	21
	ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	21
	ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสาร	23
	องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร	24

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แบบจำลองตามแนวคิดของลาสเวลล์ 24

แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล 25

แบบจำลองตามแนวคิดของโรเจอร์ 26

แบบจำลองตามแนวคิดของออสกูด 27

แบบจำลองตามแนวคิดของแชนนัลและวีเวอร์ 28

ประเภทข่าวสารในองค์การ 31

ประเภทแบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ 32

การสื่อสารจากบนลงล่าง 32

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 33

การสื่อสารจากแนวนอน 34

วิธีการติดต่อสื่อสาร 35

ลักษณะสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร 36

แนวคิดทฤษฎีองค์การ 37

แนวคิดทฤษฎีองค์การแบบพฤติกรรม 39

สายการบังคับบัญชา 42

ลักษณะของสายการบังคับบัญชา 42

ช่วงการบังคับบัญชา 43

ความสัมพันธ์ระหว่างสายการบังคับบัญชาและช่วงการบังคับบัญชา 44

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 47

3 ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการศึกษา 51

ประชากรและตัวอย่าง 51

ขนาดของตัวอย่างและวิธีเลือกตัวอย่าง 52

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 53

การหาคุณภาพของเครื่องมือ 54

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 54

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่าง..... 57

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร อันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การของพนักงาน/เจ้าหน้าที่..... 59

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของคุณภาพข่าวสารที่ใช้ในองค์การ 60

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับผู้ปฏิบัติงานและสาขาที่ผู้ปฏิบัติงาน 61

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับผู้ปฏิบัติงานและสาขาที่ผู้ปฏิบัติงาน..... 64

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างพนักงานสายปฏิบัติงานหลักและพนักงานสายงานสนับสนุน 69

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างพนักงานสายปฏิบัติงานหลักและพนักงานสายงานสนับสนุน 70

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ 72

5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา 76

อภิปรายผล 78

ข้อเสนอแนะ 82

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 83

บรรณานุกรม 84

ภาคผนวก 88

ภาคผนวก ก 88

ภาคผนวก ข 95

แบบสอบถาม 99

ประวัติผู้เขียน..... 104

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1. จำนวนประชากรในแต่ละสาขาบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด 4
2. วิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและน้อยที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ภายใน 10 สถานการณ์ 36
3. จำนวนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา..... 45
4. จำนวนการแบ่งประชากรออกเป็น 3 ระดับ 52
5. จำนวนการจัดกลุ่มตัวอย่างทั้งระดับและสาขา 52
6. จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล..... 55
7. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ..... 57
8. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ..... 59
9. ความคิดเห็นของคุณภาพของข่าวสารกับประเภทของข่าวสารที่ใช้ในองค์การ 60
10. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ของพนักงาน ที่มีระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ..... 61
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา 62
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ของกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งสูง ระดับตำแหน่งกลาง และระดับปฏิบัติการ 64
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา 66
14 ผลการวิเคราะห์ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุน..... 69
15 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุน 70
16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา..... 72
17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน..... 73
18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน..... 73
19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน..... 74

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2	แผนภูมิแสดงการสื่อสารแบบเส้นตรงทิศทางเดียว	17
3	แผนภูมิแสดงการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ตอบสนอง	17
4	แผนภูมิแสดงกรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน	19
5	แผนภูมิแสดงสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางสังคมและกรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน	19
6	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดลาสเวลล์	24
7	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดเบอร์โล	25
8	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดโรเจอร์	26
9	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดออสกูด	27
10	แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดแชนนัลและวีเวอร์	28
11	แนวคิดทฤษฎี "หมุดเชื่อมโยง" ของ Linkert	40
12	แผนภูมิแสดงลักษณะสายการบังคับบัญชา	43
13	ตัวอย่างความสัมพันธ์	46

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
ชื่อนักศึกษา นายกิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วารี เกิดคำ
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ วิชาเอก การจัดการและการบริหารองค์การ
ปีการศึกษา 2542

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงาน อันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้ วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับระดับการปฏิบัติงาน สาขาที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของพนักงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการติดต่อสื่อสารกับคุณภาพของข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานระดับสูง จำนวน 31 คน พนักงานระดับกลาง จำนวน 45 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 424 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเปียรสัน (Pearson product moment) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ สำหรับพนักงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างกัน และลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุนต่างกัน จะมีระดับการใช้ประเภทข่าวสารที่ใช้ต่างกัน โดยที่ข่าวสารธำรงรักษา จะมีการใช้งานสูง รองลงมาคือข่าวสารด้านมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารด้านนวกรรม ส่วนข่าวสารปฏิบัติงาน จะมีการใช้น้อยที่สุด

2. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารในพนักงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการต่างกัน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างกัน จะมีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารต่างกัน โดยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึกแล้วตามด้วยวาจาหรือ

โทรศัพท์ จะใช้สูงกว่าวิธีอื่น ๆ และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยบันทึก วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึก แลวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึกแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะใช้สูงทั้ง 5 สาขา ส่วนลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุน ไม่พบว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

3. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ปจำกัด ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยบันทึก การติดต่อสื่อสารของพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร

DPU

Thesis Title : A Study of communication behavior in the Mall Group Co.,Ltd.
Name : Mr. Kitipong Ruedeekitdumrong
Thesis Advisor : Dr. Adilla Pongyeela
Co-Thesis Advisor : Assistant Professor Varee Kertkum
Department : Business Administration (Organization and Management)
Academic year : 1999

Abstract

The research on a study of the communication behavior in the Mall Group Co.,Ltd. aimed to study communication behavior of officers such as type, communication method and quality in different branches ,functions of work and levels.

The sample group consists of the 31 administrators of the mall group co.,ltd. 45 middle administrators and 424 workers. Data were obtained by Multistage ramdom samping. The tools used are the questionaire form prepared by the researcher.

The data were analyzed by using Frequency , Percentage ,Mean and Standard deviation , t-test ,One-way analysis of variance and Pearson product moment. The results are as follows

1. Officers in the mall group co.,ltd. with different levels ,different branches and functions of work used different type of communication

2. Officers in the mall group co.,ltd. With different levels ,different branches used different method of communication but there was no significant difference with different function of work

3. Method of communication had significant relationship with its quality.

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์เราไม่อาจจะมีชีวิตอยู่ตัวคนเดียวในโลกได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยหรือติดต่อกับบุคคลอื่น เมื่อคนเราพบปะกัน สิ่งหนึ่งที่จะหลีกเลี่ยงไม่ได้คือ "การติดต่อสื่อสาร" เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อความหมายเพื่อแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด เจตติ จากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลไปยังบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Gas 1983: 171)

การอยู่รวมกันในสังคม และต้องทำงานร่วมกันในองค์การ บุคคลจะมีการสื่อสารกันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งจัดว่าเป็นพื้นฐานความจริงของชีวิตการทำงาน ในองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ที่มีลักษณะซับซ้อน (Complex) ทุกสิ่งที่ดำเนินอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยอิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร และเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การบริหารงานองค์การนั้นไม่อาจดำเนินการไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเสมือนสื่อที่จะสร้างความต้องการ ความคิด สร้างความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลและกลุ่มบุคคล (มนัส บุญวงศ์และคณะ, 2538: 86) ได้มีผู้อุปมาว่าโลหิตที่หล่อเลี้ยงร่างกายมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตฉันใดการติดต่อสื่อสารก็จะมีความสำคัญในการบริหารงานองค์การฉันนั้น (สมพงษ์ เกษมสิน 2526: 253)

ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มีมากขึ้นเพียงไร ดูเหมือนจะยิ่งทวีความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องใช้ และปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ความจริงที่ประจักษ์อย่างหนึ่งก็คือ ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยจะช่วยอำนวยประโยชน์ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากกว่าแต่ก่อนและเป็นการประสิทธิภาพในการบริหารให้สูงยิ่งขึ้น (สมพงษ์ เกษมสิน 2526: 253) และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การการสื่อข้อความจะถูกใช้เป็นเครื่องมืออย่างมาก การอำนวยการจะทำไม่ได้เลยถ้าขาดการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพแต่เท่าที่ปรากฏว่าการสื่อข้อความจะมีความผิดพลาดอยู่เสมอจึงก่อให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันอย่างมากมาย จึงจัดได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญของการบริหาร และเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งขององค์การแต่ก็มีผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่ต้องประสบความล้มเหลวในการบริหารงาน เนื่องจากความผิดพลาดของการติดต่อสื่อสาร

(Koontz and Donnell 1964: 409) ได้เขียนนิตยสาร Fortune ว่า "ภยันตรายอันยิ่งใหญ่ของการติดต่อสื่อสารก็คือ การหลงผิดในสิ่งนั้น " ซึ่งหมายถึงความสำคัญผิดในเรื่องการติดต่อสื่อสารนั้นเอง ความสำคัญผิดในข่าวสารก็ดี การแปลความมุ่งหมายของข้อความไม่ถูกต้องก็ดี ล้วนเป็นสิ่งที่เป็นอันตรายต่อการบริหารอย่างยิ่ง ซึ่ง (Fischer 1964: 409) ได้กล่าวว่า "หัวหน้างานหรือนักบริหารเป็นจำนวนมากที่ประสบกับปัญหาการติดต่อสื่อสารและมีสาเหตุมาจากการไม่ทราบซึ่งถึงคุณค่าของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการบริหาร โดยมองข้ามไปเสียว่าเป็นเรื่องเล็กที่ไม่มีความสำคัญเท่าใดนัก"การที่ผู้บริหารต้องการให้งานของตนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำและจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเสมอถึงแม้ว่าผู้บริหารจะมีทักษะทางด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิค และทักษะในการจัดการถ้าหากเกิดอุปสรรคหรือไม่สามารถทำความเข้าใจกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ดีพอ

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจด้านค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้าที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 18 ปี และปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่โลกโลกาภิวัฒน์ ในยุคธุรกิจไร้พรมแดนที่มีการแข่งขันสูง จึงทำให้บริษัทต้องเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในบริษัทประเภทใด สิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาสำคัญคือ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกิดอุปสรรคในเรื่องของของข่าวสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ ระเบียบ คำสั่ง หรือนโยบายของบริษัท ,การจัดทำแผนงานสำหรับการจัดทำโครงการใหม่ ๆ ,การเพิ่มหรือลดสวัสดิการ หรือแม้กระทั่งการรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสิ่งที่กล่าวมาเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง และผลกระทบต่อผู้รับบริการ(ลูกค้า) โดยอ้อม และจากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานในส่วนงานข้อมูลและระบบควบคุมอาคาร ฝ่ายวิศวกรงานระบบ ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงานคือ การประสานงานในการนำข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานอื่น ๆ ตามสาขาต่าง ๆ ของบริษัทในเรื่องเกี่ยวกับ การอนุรักษ์พลังงาน การบำรุงรักษาระบบ การตรวจสอบอุปกรณ์ รวมทั้งการวางแผนการพัฒนาระบบเครือข่ายโทรศัพท์ (Network telephone system) จากขอบข่ายงานดังที่อยู่ในความรับผิดชอบดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาพบว่า การที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของบริษัท ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท เกิดจากความบทพร่องในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยเฉพาะการสื่อข่าวสารของข่าวสารทุกประเภทที่ใช้ในองค์การและวิธีกาติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของปัญหาสำหรับการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ และในฐานะที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ในสาขา การจัดการและการพัฒนาองค์การ จึงมุ่งเน้นในการนำวิชาความรู้ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ศึกษาประยุกต์ และปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อองค์กรในปัจจุบัน

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ ประเด็นแรกเป็นการศึกษาบทบาทของฝ่ายจัดการในการใช้กลยุทธ์ทางการบริหารมาใช้ในการแก้ไขปัญหา

เรื่องการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และประเด็นที่ 2 เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การในเรื่องของการใช้ข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวจะทำให้องค์กล่าวจะทำให้องคีการมีแนวโน้มในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับองค์กร ด้านการนำระบบเครือข่ายโทรศัพท์ (Telephone network system) มาใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการยอมรับจากพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ต่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพขึ้น ทั้งนี้ข้อค้นพบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัทอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานอันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้และวิธีการติดต่อสื่อสารและคุณภาพข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามลักษณะตัวแปรอันได้แก่ ตัวแปร ด้านระดับการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านสาขาองค์กรที่สังกัด และตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอันได้แก่ วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การกับคุณภาพข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับสูง ,ระดับกลาง,ระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
2. พนักงานสาขาท่าพระ ,สาขางามวงศ์วาน ,สาขาบางแค ,สาขาบางกะปิ และสาขาสุขุมวิท มีความคิดเห็นต่อประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
3. พนักงานในสายงานปฏิบัติงานหลัก และพนักงานในสายงานสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
4. วิธีการติดต่อสื่อสาร อันได้แก่ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของข่าวสาร

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

การศึกษากับห้างสรรพสินค้าในเครือของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วยสาขาต่าง ๆ ได้แก่ สาขา ท่าพระ ,สาขา งามวงศ์วาน ,สาขา บางแค ,สาขา บางกะปิ , สาขา สุขุมวิท

2. ด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดจำแนกออกเป็นสาขาต่าง ๆ ดัง ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในแต่ละสาขาของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

สาขา	จำนวนประชากร (คน)
สาขา ท่าพระ	1,028
สาขา งามวงศ์วาน	1,188
สาขา บางแค	1,171
สาขา บางกะปิ	1,380
สาขา สุขุมวิท	1,027
รวมพนักงานทั้งสิ้น	5,794

ที่มา ฝ่ายนโยบาย/วางแผน กลุ่มทรัพยากรบุคคล บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

3. ด้านเนื้อหา

1. ศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ อันประกอบด้วยตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรด้านระดับการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านสาขาองค์กรสังกัด และตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน และคุณภาพของข่าวสาร ตามแนวคิดของ Goldhaber, Level และ ลาสเวลล์ ,เบอร์โล ,โรเจอร์ ,ออสกูด และแชนนัลและวีเวอร์ ในประเด็นดังต่อไปนี้ ประเภทข่าวสารที่ใช้ และวิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ศึกษาจากข้อมูลสนาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างเครื่องมือการวิจัยด้วยตนเอง เป็นลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลเชิงประจักษ์แก่พนักงานที่ทำงานในเดอะมอลล์ ทั้ง 5 แห่ง ซึ่งจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปทำการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Science For Windows)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทำให้เข้าใจตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับการปฏิบัติงาน สาขาที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและคุณภาพของข่าวสารภายในองค์การ

2.เพื่อเสนอแนะแนวทางให้เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ให้มีประสิทธิภาพสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ

3.เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร มีสภาพใกล้เคียงกัน มีการปรึกษาจุดร่วมแห่งความเข้าใจความหมายทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของความเข้าใจร่วมกัน ความเห็นพ้องต้องกัน ความร่วมมือกัน

คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง ประเภทข่าวสารที่ใช้ วิธีการสื่อสาร และคุณภาพข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร หมายถึง ลักษณะข่าวสาร 4 ประเภท อันประกอบด้วย สารปฏิบัติงาน สารทนุบำรุง สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนวกรรม

สารปฏิบัติงาน หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแผนก/ส่วน/ฝ่าย ผลการปฏิบัติงาน รวมถึงข่าวสารที่จำเป็นแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข่าวสารประเภทโครงการต่าง ๆ ข่าวด้านการฝึกอบรม รายงานผลการปฏิบัติงาน

สารธำรงรักษา หมายถึง ข่าวสารที่จะช่วยให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปให้ทุกคนทำงานในองค์การอย่างราบรื่นตามกฎเกณฑ์ เช่น ประกาศ กฎ ระเบียบ คำสั่ง

สารมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้สึก ความสัมพันธ์ และขวัญในการทำงาน เช่น การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ ,ข่าวสารด้านกิจกรรมชมรม ,ข่าวสารด้านสวัสดิการต่าง ๆ

สารนวกรรม หมายถึง ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน และโครงการใหม่ ๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วิธีการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกิดขึ้นภายในโดยแยกการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ วิธีการติดต่อด้วยวาจา วิธีการติดต่อด้วยวาจาและตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา

วิธีการติดต่อด้วยวาจา หมายถึง การให้ข่าวสารด้วยการใช้คำพูด การใช้โทรศัพท์ หรือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ภายในองค์การ

วิธีการติดต่อด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร หมายถึง การให้ข่าวสารด้วยการใช้คำพูด การใช้โทรศัพท์ หรือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ภายในองค์การ แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ

วิธีการติดต่อด้วยลายลักษณ์อักษร หมายถึง การให้ข่าวสารด้วยการใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการภายในองค์การ

วิธีการติดต่อด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา หมายถึง การให้ข่าวสารด้วยการใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการภายในองค์การ แล้วตามด้วยการใช้คำพูด การใช้โทรศัพท์ หรือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ภายในองค์การ

คุณภาพของข่าวสาร หมายถึง ประสิทธิภาพของข่าวสารที่ได้รับ แยกออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ,อรรถาธิบาย ,ความเหมาะสม ,ความชัดเจน , ความต่อเนื่อง และความสามารถ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ข่าวสารที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือโดยเนื้อหาข่าวสารจะต้องไม่บิดเบือน

อรรถาธิบาย หมายถึง ข่าวสารที่มีรายละเอียดครบถ้วนจากเนื้อหาข่าวสารแต่ละประเภทได้อย่างชัดแจ้ง

เนื้อหาสาระ หมายถึง ข่าวสารที่ได้รับมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความคิดและค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด

ความชัดเจน หมายถึง ข่าวสารมีภาษาเข้าใจได้ง่ายและสามารถตีความสารตรงกับความต้องการ

ความต่อเนื่อง หมายถึง ข่าวสารที่ได้รับมีการกล่าวซ้ำบ่อย ๆ จากเนื้อหาข่าวสารแต่ละประเภทที่ได้รับจากผู้ส่งสารเพื่อเตือนความจำ

ความสามารถ หมายถึง ข่าวสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสารถที่จะตีความตรงกันในเรื่องราวที่จะสื่อสารกัน

ระดับการปฏิบัติงาน หมายถึง โครงสร้างองค์การที่เป็นตัวกำหนดสายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่/พนักงาน ในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นระดับของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ออกเป็น ระดับต่าง ๆ ดังนี้

-ระดับสูง หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วยระดับ 7 เป็นระดับของผู้จัดการส่วน ระดับ 8 และระดับ 9 ผู้จัดการฝ่าย

-ระดับกลาง หมายถึง ระดับผู้บริหารกลาง ประกอบด้วย ระดับ 4 เป็นระดับของหัวหน้าแผนก, ระดับ 5 เป็นระดับของผู้ช่วยผู้จัดการแผนก และระดับ 6 เป็นระดับของผู้จัดการแผนก

-ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ระดับพนักงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ประกอบด้วยระดับ 2 และระดับ 3

สาขาที่สังกัด หมายถึง สาขาที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติงาน ในระดับต่าง ๆ ของห้างสรรพสินค้าในเครือข่ายบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยแบ่งสาขาที่สังกัดออกเป็น

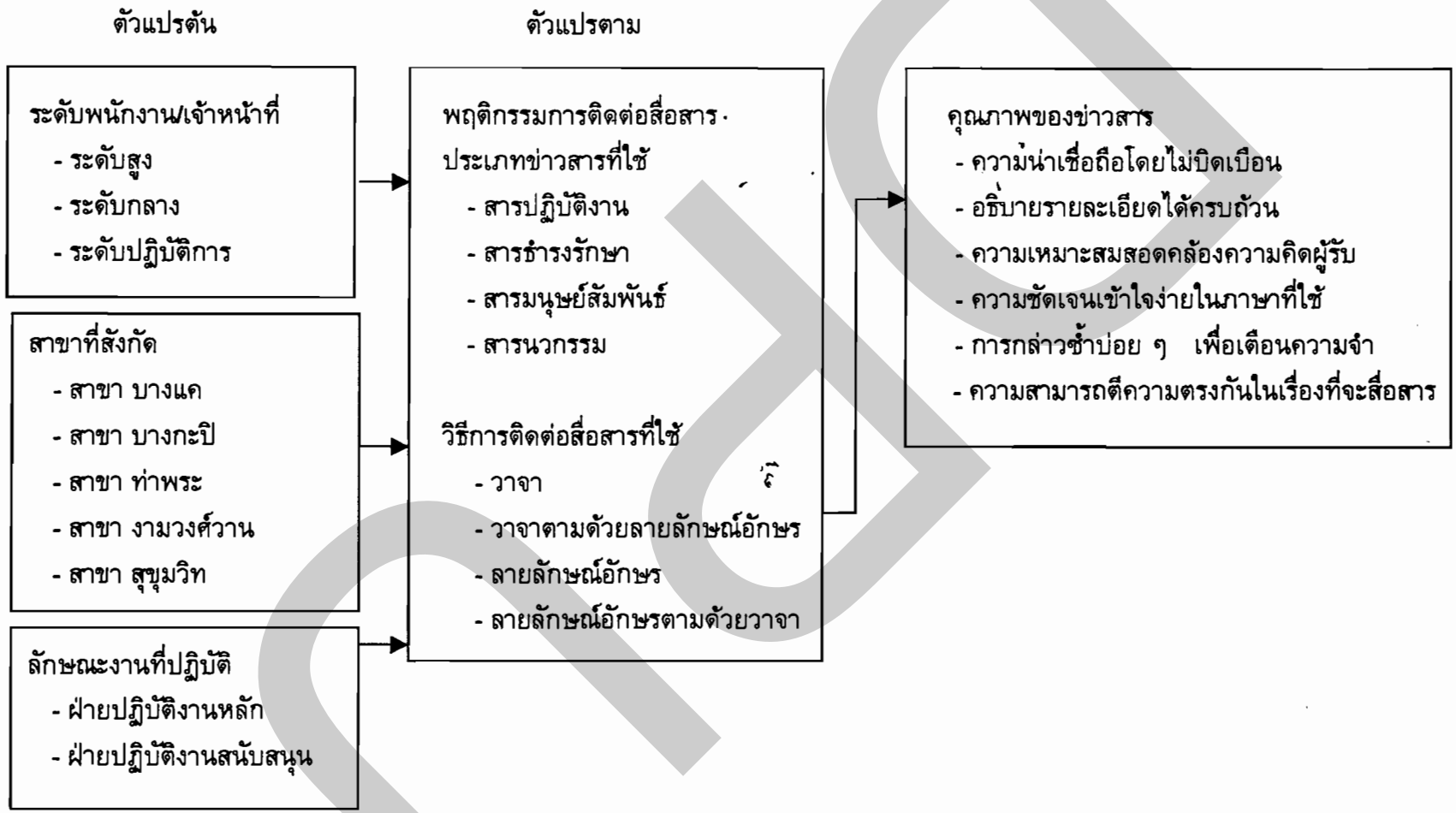
- สาขาท่าพระ
- สาขางามวงศ์วาน
- สาขาบางแค
- สาขาบางกะปิ
- สาขาสุขุมวิท

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยแยกออกเป็นลักษณะงาน ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- สายงานด้านงานหลัก อันได้แก่ งานด้านปฏิบัติการซุปเปอร์ ,งานด้านปฏิบัติการดีพาร์ท ,งานด้านศูนย์การค้า ,งานด้านสวนน้ำ-สวนสนุก

- สายงานด้านงานสนับสนุน อันได้แก่ งานด้านธุรการ ,งานด้านบุคลากร ,งานด้านบัญชี/การเงิน ,งานด้านการตลาด

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการสื่อสารเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ยิ่งไปกว่านั้นพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ยังเป็นดัชนีที่บ่งชี้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าของสังคม (สุโขทัยธรรมธิราช 2532 : 90) พฤติกรรมการสื่อสารเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีลักษณะเป็นกระบวนการซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่มีขอบเขตแน่ชัด มีการตอบสนองตลอดเวลา จนกว่าจะเกิดความเข้าใจร่วมกันโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ในการเข้ารหัส การถ่ายทอดและการรับ การถอดรหัส และการตีความหมาย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ต้องการจะศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การของบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด จึงวางกรอบแนวคิดในภาพรวม ซึ่งพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ ระดับการปฏิบัติงาน ,สาขาต่าง ๆ ของบริษัท และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในส่วนที่คาดว่าจะมีผลกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ อันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้ วิธีการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร ซึ่งจะอธิบายตามรายละเอียดของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร

ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

ในองค์การซึ่งประกอบด้วยกลุ่มบุคคลจำนวนมาก ซึ่งจะมียศตำแหน่งสูงต่ำลดหลั่นกันลงมา มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไปตามความชำนาญพิเศษเฉพาะตน บุคคลเหล่านี้เข้ามาร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ส่วนรวมต้องการตามอำนาจหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย บุคคลทั้งหมดในองค์การเหล่านี้พบปะสังสรรค์พูดคุยกันอยู่เสมอมากบ้างน้อยบางตามบทบาทที่ถูกกำหนดให้ในองค์การ นอกจากการพบปะสังสรรค์กันแบบปกติทั่วไปแล้ว ยังทำการติดต่อส่งข่าวสารกันอยู่ในกิจวัตรการงานประจำอยู่เสมอ ๆ ซึ่งเป็นการกระทำที่บ่อยครั้งต่อเนื่องไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดจบ คงเกิดขึ้นเป็นพลวัต คือ ไม่หยุดนิ่ง ตราบเท่าที่มีสังคมของมนุษย์ เช่น การอภิปรายร่วมกัน การเขียนบันทึกความจำ การพูดทางโทรศัพท์ การรายงาน การเขียน และการอ่านจดหมายรวมถึงการจับกลุ่มคุยกัน และการแสดงรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช้

ภาษาพูด แต่ใช้ท่าทางแทน สิ่งเหล่านี้อาจรวมเรียกว่า เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งถือกันว่ากระบวนการนี้จะเป็นหัวใจขององค์การที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ประหยัด รวดเร็ว คล่องตัว นั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพด้วย คือมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้รับสารและผู้ส่งสารควรมีความเข้าใจใน "การสื่อสารว่าโดยปกติการสื่อสารจะล้มเหลวเว้นแต่โชคช่วยถ้าไม่ระมัดระวังเอาใจใส่อย่างจริงจัง" (กริช สืบสนธิ์ 2525 : 4) นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการสื่อสารควรเอื้ออำนวย

การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม เพราะนอกเหนือจากความต้องการปัจจัยพื้นฐานในทุกด้านแล้ว มนุษย์ยังต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล นักวิชาการสื่อสารจึงพยายามรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมและการกระทำการติดต่อสัมพันธ์ของคนในสังคม เพื่อให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าการที่พฤติกรรมการสื่อสารเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปนั้น เนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และมีผลตอบสนองในลักษณะใดบ้าง ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารจึงให้ความสนใจในเบื้องต้นที่จะพิจารณาว่าพฤติกรรมการสื่อสารคืออะไร

"พฤติกรรมการสื่อสาร" หมายถึงการกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญญาลักษณ์ ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน เพื่อวัตถุประสงค์หลักคือความเข้าใจร่วมกัน (สุโขทัยธรรมธิราช 2539 : 5)

โดยปกติ กิจกรรมด้านการติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่ดำเนินไปตามธรรมชาติโดยอัตโนมัติ เปรียบเสมือนกับการหายใจ จนบางครั้งคนเราก็ไม่รู้สึกตัวว่าตนเองกำลังกระทำการสื่อสารอยู่ สำหรับสัญญาลักษณ์ที่มนุษย์ที่ใช้ติดต่อสื่อความหมาย มีรูปแบบทั้งที่เป็นถ้อยคำ (วัจนะ) เช่น ภาษาพูด และภาษาเขียน เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (อวัจนะ) เช่น สีหน้าท่าทาง เครื่องแต่งกาย เป็นต้น การติดต่อสัมพันธ์กันในแต่ละครั้งหรือในสภาพต่าง ๆ นั้น ผลของการกระทำมิได้เป็นไปในลักษณะที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งฝ่ายผู้รับสารและผู้ส่งสารเสมอไป บ่อยครั้งที่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารประสบปัญหาที่ว่า ต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจความต้องการหรือความรู้สึกของกันและกันดังที่เราเคยได้ยินหรือในบางกรณีต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจความหมายของสัญญาลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อแตกต่างกัน

ความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์นั้นถือว่าเป็นพฤติกรรมขั้นพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่ง นอกจากนั้นพฤติกรรมการสื่อสารยังไปปะปนกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์

ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีทางการสื่อสารจะเจริญรุดหน้าด้วยประดิษฐ์กรรมที่ทันสมัยอย่างพร้อมมูลก็ตาม ความผิดพลาดและความล้มเหลวของพฤติกรรมการสื่อสารยังคงเกิดขึ้นได้ ดังปรากฏการณ์ที่เห็นกันอยู่เป็นประจำโดยทั่วไป สาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวเกิดจากการมีช่องว่างในการสื่อสาร เนื่องจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร เพราะฉะนั้นเพื่อเป็นการลดช่องว่างและขจัดปัญหาในการกระทำหรือการแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมาย นักวิชาการสื่อสารจึงพยายามศึกษาพิจารณาลักษณะพื้นฐานสำคัญบางประการของพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงให้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคมโดยส่วนรวม

องค์การเองก็มีปัญหาเหมือนในสังคมเพราะองค์การคือสังคมที่ได้รับการจัดเป็นระเบียบแล้วนั้นเองและเมื่อมีเป้าหมายในการรวมกันเพื่อทำงานให้บรรลุผลการที่จะให้คนที่มารวมกันซึ่งมีปัญหาร้อยแปดเหล่านี้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น เป็นปัญหาที่ยุ่งยากอีกขั้นหนึ่งเมื่อเทียบกับสังคมทั่ว ๆ ไป ที่มารวมกันโดยไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน

การติดต่อสื่อสารก็ยังมีบทบาทต่อไปไม่อาจผละออกมาจากคนและงานได้เลยแต่กลับจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้น ๆ เช่น การออกแบบองค์การ การจัดสายการบังคับบัญชา การจัดระดับการบริหาร การบริหารงาน การแบ่งหน้าที่งาน ทุกขั้นตอนที่คนและงานต้องมีความสัมพันธ์กันและกันนั้นจะอาศัยตัวกลางที่เป็นเครื่องมือ การติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น

1. องค์การในฐานะที่เป็นกลุ่มผู้จ้างรายใหญ่ของสังคมย่อมถือกำเนิดขึ้นเพราะมีเป้าหมายที่จะกระทำการใด ๆ การที่จะใช้คนให้ทำงานตามต้องการได้จะต้องมีการใช้กระบวนการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการทางสังคมนี้เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานอย่างถูกต้องและประหยัดเพื่อเป้าหมายขององค์การให้บรรลุผล

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

3. พนักงานหรือผู้ปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารในหมู่พนักงานมักเป็นการพูดคุยระบายความเครียดในงานระหว่างกันและกัน รวมตลอดถึงการปรับทุกข์ของกันและกันหรือมีการให้ความรู้ในข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการศึกษางานอย่างไม่เป็นทางการขึ้น พนักงานอาจติดต่อกันอย่างเป็นทางการในสายงาน แนวดิ่งคือจากล่างขึ้นบนหรือตามแนวนอนคือระหว่างหน่วยงานในตำแหน่งที่อยู่ในระดับเดียวกันก็ได้

โดยสรุป การสื่อสารภายในองค์การนับได้ว่าเป็นเสมือนสายโลหิตขององค์การที่หล่อเลี้ยงให้องค์การดำรงอยู่ได้ ไม่ต่างจากชีวิตมนุษย์ที่มีโลหิตมาหล่อเลี้ยงร่างกายตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการสื่อสาร

1. พฤติกรรมการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกซึ่งการติดต่อสื่อความหมายของมนุษย์ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด อีกทั้งยังไม่มีขอบเขตอย่างแน่ชัด ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย คือฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างสับเปลี่ยนบทบาทสลับไปมาโดยอัตโนมัติ ต่างฝ่ายต่างแสดงปฏิกิริยาตอบโต้และตอบสนองระหว่างกันจนเกิดความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น กระบวนการแห่งพฤติกรรมการสื่อสารจึงเกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นวงจรต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา จนบางครั้งเราอาจไม่รู้สึกตัวหรือตระหนักว่าตนเองกำลังกระทำกิจกรรมด้านการสื่อสารอยู่ วงจรของกระบวนการพฤติกรรมการสื่อสารประกอบด้วยพฤติกรรมการเข้ารหัส (Encoding behavior) พฤติกรรมการถ่ายทอดและการรับ (Transmitting and receiving behavior) พฤติกรรมการถอดรหัส (Decoding behavior) และพฤติกรรมการตีความหมาย (Interpretive behavior)

2. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม และกระบวนการทางวัฒนธรรม การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งกิจกรรมด้านการติดต่อสัมพันธ์ของมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ยากแก่การคาดหมายและการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อระหว่างมนุษย์มิได้เกิดจากพฤติกรรมการตีความหมายเฉพาะเนื้อหาสาระของสารซึ่งเป็นตัวกระตุ้นเท่านั้น แต่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะสร้างหรือกำหนดความหมายไปตามลักษณะปัจจัยด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความทรงจำ ความหวัง ทัศนคติ นอกจากนี้ ยังมีแรงกระตุ้นจากภายนอกตัวบุคคลอันได้แก่ กรอบแห่งการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งหมายถึง ปทัสถาน จารีตประเพณี จรรยาบรรณ กฎหมาย วัฒนธรรม ปัจจัยภายในและภายนอกตัวบุคคลนี้ ล้วนเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เป็นไปตามกรอบแห่งการเรียนรู้ การรับรู้ อารมณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทำให้ผลตอบสนองพฤติกรรมการสื่อสาร เป็นไปตามลักษณะเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มสังคม

3. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสาร หมายถึงว่ากระบวนการสื่อสารมิได้เกิดขึ้นในบรรยากาศที่ว่างเปล่า แต่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเมือง การเศรษฐกิจ ดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเกิดขึ้นหรือไม่ ด้วยสาเหตุประการใด และมีผลในลักษณะใดบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและความผันแปรของปัจจัยสภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ภายนอกระบบการสื่อสารด้วยส่วนหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวเช่น ด้านสรีระ เวลา โอกาส ระยะทาง การเงิน จึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการส่งเสริมหรือสะกัดกั้น การกระทำการติดต่อสื่อสาร

4. พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัญชาติญานและจากการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวคือ คนเราทุกคนมีสัญชาติญานที่ต้องการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารมาโดยกำเนิดตามธรรมชาติของมนุษย นับตั้งแต่วินาทีแรกที่ลืมตาดูโลก เด็กทารกส่งเสียงร้องเพื่อเป็นการบอกกล่าวอะไรบางอย่าง เช่น หิว ง่วนนอน ปวดท้อง เป็นต้น ครั้งเมื่อเติบโตเป็นเด็กจะเริ่มเรียนรู้ และจดจำแบบอย่างการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารจากแม่แบบทางสังคม เริ่มตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ครูอาจารย์ เพื่อนฝูงเป็นต้น อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า โครงสร้างและส่วนประกอบของระบบสังคม ต่างมีส่วนในการตระเตรียมและกำหนดรูปแบบแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อให้สมาชิกในสังคมนั้นได้เรียนรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติสืบทอดกันไป เช่น การพนมมือไว้เพื่อแสดงความเคารพ ทักทาย หรือขอบคุณ เป็นต้น (สุโขทัยธรรมธิราช 2539 : 8-9)

จากกล่าวที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ และมีความผูกพันกับพฤติกรรมอื่น ๆ อย่างยากที่จะแยกออกจากกันได้ นอกจากนี้อีกประเด็นหนึ่งที่เห็นได้ชัด คือ พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน อาจเกิดขึ้นโดยสัญชาตญานหรือโดยการถ่ายทอดทางสังคม ลักษณะของพฤติกรรมจึงแตกต่างกันออกไปใน 3 มิติ คือ มิติในด้านบุคคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มิติในด้านสังคม และมิติในด้านวัฒนธรรม (รวมทั้งภาษา) เมื่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ ด้วยสาเหตุต่างกันออกไป ย่อมส่งผลกระทบไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงเป็นที่น่าสังเกตุว่าผลที่เกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารนั้นอาจเป็น ไปได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ จุดประสงค์หลักของการกระทำการสื่อสารระหว่างกันคือ ความพยายามที่จะมุ่งสร้างสภาพความคล้ายคลึงกัน โดยหาวิธีการปรับให้เกิดจุดร่วมแห่งความเข้าใจในความหมายของสารที่ใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน อีกทั้งทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของความเข้าใจร่วมกัน ความเห็นพ้องต้องกัน ความร่วมมือ และการประนีประนอม เป็นต้น

พฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้

การรับรู้เป็นการการแปลหรือการตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายโดยใช้ประสบการณ์เดิม หากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือลืมเรื่องนั้น ๆ ไปก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งนั้น ๆ การสัมผัสกับสิ่งเร้า ดังนั้นการรับรู้ จะเกิดขึ้นจากการตีความหมาย (Interpretation) คนเรามักตีความสิ่งที่เรารับรู้ ตามสิ่งที่เราคาดหวังว่าจะได้เห็น ได้ยินและสัมผัส โดยจะขึ้นกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตีความของการรับรู้ ดังเช่น

1. ความต้องการและแรงจูงใจ (Need and motivation factor) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้อีกประการ คือ ความต้องการ และแรงจูงใจ คนเรามักจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ หรือความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบ

สนอง เช่น เมื่อมีความหิวจะมีการรับรู้ เกี่ยวกับสิ่งเร้าที่เป็นอาหาร มองป้ายร้านอาหารได้เร็วกว่าที่จะสนใจสิ่งอื่น ๆ

2. ประสบการณ์เดิม (Early experience) ตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีผลต่อการตีความของสิ่งที่เรารับรู้คือ ประสบการณ์เดิม เช่น ชาวตะวันตกมีความไวต่อการรับรู้ในเรื่องเส้นแนวดิ่ง แนวนอน และมุมฉาก ซึ่งเป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เพราะสิ่งก่อสร้างเป็นตึก และถนน 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 เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งเพราะความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การตีความหมายข่าวสารข้อมูลแตกต่างกันเป็นผลให้การติดต่อสื่อสารบทพร่องหรือไม่สมบูรณ์ได้ (Kochler 1976 : 112-132) ดังเช่น

3.1 ความแตกต่างทางเพศ

ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Goldhaber and Yates 1980 : 87) นอกจากนั้นวัฒนธรรมและสังคม ยังกำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศหญิงและเพศชายไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว ละเอียดอ่อน ประนีประนอม และหยั่งถึงจิตใจ ของคนได้ดีกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายจะให้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิง (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 106) แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างทางเพศ น่าจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

3.2 ความแตกต่างทางอายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสาร เปลี่ยนไปเมื่อมีอายุมากขึ้น (Myers 1982 : 5) โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่มี

อายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษ์นิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pracmatic) ระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (Pressimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านปัญหาต่าง ๆ มายาวนานกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 105) จึงทำให้ความคิด ทัศนคติ และความรู้สึกของคนต่างวัยไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะส่งผลการรับรู้แตกต่างกันด้วย

3.3 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา

ความแตกต่างด้านการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกัน กล่าวคือ การศึกษาจะช่วยให้คนมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมหรือปฏิกิริยาการแสดงออกของบุคคลอื่น ได้ถูกต้องเหมาะสมมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือได้รับการศึกษาระดับต่ำกว่า (วรรณลิทธิ ไวทยะเสวี 2526 : 42) นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นโอกาสให้บุคคลมีการเปิดรับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าด้วย

3.4 ความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประมวล รุจนเสรี (2523 : 6) ได้กล่าวว่า หากให้ข้าราชการใดปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานาน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ จะทำให้การปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกิจวัตรประจำวัน (Routine) โดยเฉพาะงานด้านการบริการของพนักงานปฏิบัติการ ที่รู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานกิจวัตประจำวัน มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากในแต่ละวัน มักเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานนั้น ๆ ขึ้น ถ้าพนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายในงานขึ้น บางคนจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง คำพูด หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่สนใจเอาใจใส่ หรือไม่ต้องการช่วยเหลือ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมามีส่วนทำให้ความเข้าใจและการรับรู้แตกต่างกันไป

4 ทัศนคติ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 334-335) มีความเห็นว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมของวิถีทางที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพร้อมที่จะโต้ตอบเมื่อมีสิ่งเร้า โดยสังเกตุเห็นได้จากแนวโน้มที่จะแสดงความรู้สึกและการแปลความหมายจากสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ ทัศนคติ เป็นนามธรรมและเป็นผลที่เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม แต่ทัศนคติ ไม่ใช้แรงจูงใจหรือแรงขับ หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อม ที่จะโต้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการสนองตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งเร้า ทัศนคติมีความเกี่ยวพันกับความนึกคิด (Thinking) ซึ่งเป็นลักษณะความรู้ของจิต หรือสิ่งกระตุ้นให้ความคิดของบุคคลเอนเอียงไปทางใด ทางหนึ่งได้ อาจแสดงออกมาในรูปของความคิดเห็น (Option) การรับรู้ (Perception) หรือพฤติกรรมอย่างอื่น

ขณะเดียวกัน สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2513 : 18) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกของบุคคล หรือการไม่แสดงออกของบุคคลอย่างสม่ำเสมอที่มีต่อบุคคลอื่น หรือต่อวัตถุ หรือต่อความคิดเห็นใด ๆ ก็ได้ หากบุคคลจะทำหรือแสดงอะไรสักอย่างออก

มาต่อสิ่งใด เขาย่อมจะมีแนวโน้มที่จะทำตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ทัศนคติของคนจึงมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมของคน

ส่วนมันน์ (Munn 1962 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ความคิดเห็น (Option) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน ดังนั้น ทัศนคติ จึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เนื่องจากทัศนคติเป็นความพร้อมของบุคคลที่จะตอบโต้สิ่งเร้า ซึ่งอาจแสดงออกในรูปของความคิดเห็น การรับรู้ และพฤติกรรม

ปัจจัยเงื่อนไขแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร

ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นตัวกำหนดให้พฤติกรรมการสื่อสารของคนเราแตกต่างกันไปที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1 ปัจจัยเงื่อนไขสิ่งเร้า-การตอบสนอง

2 ปัจจัยเงื่อนไขสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสาร

ปัจจัยเงื่อนไขสิ่งเร้า-การตอบสนอง (สุโขทัยธรรมธิราช 2532 : 94-95)

แนวนี้เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์อันมีรากฐานมาจากทฤษฎีว่าด้วยสิ่งเร้าและการตอบสนอง การเสริมแรง การลงโทษ และการเรียนรู้

ทฤษฎีเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันอย่างมาก ในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งความแตกต่างนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกันหรือมีการดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้เองทำให้มนุษย์เรามีเจตคติและความคิดเห็นแตกต่างกัน มนุษย์แต่ละคนจะสร้างรูปแบบของเจตคติ ค่านิยม ตลอดจนความน่าเชื่อที่เขายึดถือมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะประกอบกันเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล ลักษณะทางโครงสร้างทางบุคคลิกภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน ถือได้ว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการกำหนดรูปแบบการรับรู้หรือการเรียนรู้ของมนุษย์ต่อเหตุการณ์ให้ต่างกันไปจากบุคคลอื่น ๆ

ความสนใจของนักคิดกลุ่มนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมด้านการสื่อสารของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การที่บุคคลแต่ละคนจะเลือกให้ความสนใจเปิดรับ (Selective exposure) และเลือกรับรู้ (Selective perception) ในเนื้อหาอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในลักษณะของบุคลิกภาพส่วนตัว และผลที่เกิดขึ้นคือ การเลือกรับสรรและการตีความเนื้อหาของสารของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การเลือกสนใจและการเลือกการรับรู้เป็นกลไกทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่เป็นตัวแทรกอยู่ตรงกลาง ระหว่างกระบวนการสิ่งเร้า(ตัวกระตุ้น) กับพฤติกรรมตอบสนอง ด้วยเหตุนี้พฤติกรรมการสื่อสารของคนเราจึงมีลักษณะแตกต่างกันตามสิ่งเร้า ซึ่งหมายถึงสารที่ถ่ายทอดโดยผู้รับสาร เพื่อไปกระตุ้นให้ผู้รับสาร

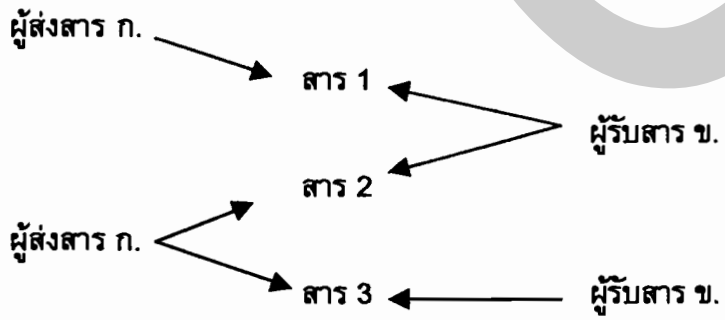
กลั่นกรองสิ่งเร้าเหล่านั้น จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมตอบสนอง ซึ่งเป็นมาจากการที่คนเรามีความสนใจในการรับรู้สิ่งเร้า และมีความเข้าใจในความหมายของสาร ตลอดจนสามารถจดจำและนำไปปฏิบัติกระบวนการแห่งพฤติกรรมสื่อสารดังกล่าวนี้ต้องผ่านกระบวนการสร้างเจตคติและความคิดเห็น ตลอดจนการย้ำและการเน้นจากแรงเสริมอยู่ตลอดเวลา แนวคิดในทัศนะนี้ระบุชัดเจนว่าเน้นการศึกษาที่มีอิทธิพลของฝ่ายผู้ส่งสาร กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้เริ่มต้นส่งสิ่งเร้าซึ่งหมายถึงสารไปกระตุ้นผู้รับสารให้มีพฤติกรรมตอบสนองโดยตรง ลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารแบบนี้เรียกว่า การสื่อสารแบบทางเดียว ผู้ส่งสารมีบทบาทเป็นผู้กระทำการถ่ายทอดความคิดไปสู่ผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างของผู้รับสาร ผู้รับสารจึงอยู่ในสภาพของผู้ถูกบังคับให้รับสารดังภาพ

ภาพที่ 2 การสื่อสารแบบเส้นตรงทิศทางเดียว

ที่มา : เอกสารการสอนวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร, สุโขทัยธรรมธิราช :18

พฤติกรรมการสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารแบบเส้นตรง ไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั่วไปแบบจำลองดังกล่าวนี้มักนำไปใช้เป็นข้อสมมติฐานในการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในแง่ของการโน้มน้าวใจ การรณรงค์ และการโฆษณาชวนเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สารถูกส่งผ่านทางช่องทางการสื่อสารมวลชน อย่างไรก็ตาม ปรากฏการณ์แท้จริงของพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มิได้มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นเสมอไป ข้อเท็จจริงที่ค้นพบนั้น ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีปฏิสัมพันธ์ตอบสนองต่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งร่วมกัน แนวคิดดังกล่าวได้ถูกถ่ายทอดออกมาในแบบจำลองปฏิสัมพันธ์ตอบสนองดังภาพ

ภาพที่ 3 การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ตอบสนอง



ที่มา : เอกสารการสอนวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร, สุโขทัยธรรมธิราช : 20

จากแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่ากระบวนการแห่งพฤติกรรมการสื่อสารเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้สรรพสิ่งหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว โดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 สิ่งต่าง ๆ ที่คนเรารับรู้ถือว่าเป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกตัว การรับรู้ต่อสิ่งเร้าของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป ตามสภาพความพร้อมทางด้านสรีระวิทยาและประสบการณ์ส่วนบุคคล มนุษย์แต่ละคนจึงเลือกรับรู้สิ่งเร้าโดยการอ้างอิงจากสิ่งที่เรียนรู้และจากประสบการณ์ที่มีมาก่อน จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการตีความสาร หรือการให้ความหมายของสารนั้น จะมีความแตกต่างกันหรือเหมือนกันมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง ที่สะสมมาแต่อดีต การสื่อสารจะมีผลต่อความเชื่อ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้รับสารในลักษณะต่าง ๆ กันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของสารซึ่งเป็นสิ่งเร้า และสภาพของกรอบแห่งการอ้างอิงซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ประการ (สุโขทัยธรรมธิราช 2532 : 96-97)

1. ถ้ากรอบแห่งการอ้างอิง ของผู้รับสารมีสภาพกว้างและฝังลึก ในความเชื่อของตนเองอย่างมาก เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่มีเนื้อหาสาระที่ขัดแย้งกับกรอบแห่งการอ้างอิง นอกจากจะทำให้เจตคติหรือพฤติกรรมผู้รับสารไม่เปลี่ยนไปจากเดิม อาจจะทำให้เจตคติและพฤติกรรมตอบสนองต่อสารนั้นในเชิงต่อต้านอีกด้วย ถ้าหากสารที่ส่งไปยังผู้รับสารนั้นมีข้อมูลไม่เพียงพอขาดรายละเอียดหรือผู้รับสารเลือกรับแต่บางส่วนที่ตรงกับความสนใจของตนเองเท่านั้น แต่ถ้าหากผู้ส่งสารให้ข่าวสารที่ละเอียดและชัดเจนเพียงพอ ก็อาจทำให้ผู้รับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของกรอบแห่งการอ้างอิงได้บ้างเล็กน้อย

2. ถ้ากรอบแห่งการอ้างอิงของผู้รับสารมีสภาพกว้างและฝังลึกมากในความเชื่อของตนเมื่อผู้รับสารได้รับเนื้อหาสาระของสารที่ไม่ขัดแย้งกับกรอบแห่งการอ้างอิงเดิม ก็ยิ่งทำให้กรอบแห่งการอ้างอิงนั้นทวีความมั่นคงในจิตใจมากขึ้น เท่ากับเป็นการย้ำเจตคติและพฤติกรรมดั้งเดิมให้ฝังรากลึกลงไปในความเชื่อยิ่งขึ้น

3. ถ้ากรอบแห่งการอ้างอิงของผู้รับสารมีสภาพไม่หนักแน่นสมบูรณ์นัก เมื่อข่าวสารที่ได้รับมีความขัดแย้งกับกรอบแห่งการอ้างอิงที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่แน่นอน ก็จะเกิดโครงสร้างของกรอบแห่งการอ้างอิงที่ไม่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น บางครั้งผู้รับสารอาจจะยอมรับสารนั้น ซึ่งเป็นไปในรูปแบบไม่สมบูรณ์แบบเหมือนเดิมอีก แต่การยอมรับสารนั้นเกิดขึ้นน้อยมาก

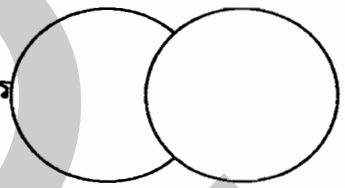
4. ถ้ากรอบแห่งการอ้างอิงของผู้รับสารมีสภาพไม่หนักแน่นสมบูรณ์ เมื่อได้รับสารที่มีเนื้อหาสาระไม่ขัดแย้งกับกรอบแห่งการอ้างอิงดั้งเดิม และไม่ทำให้ขอบข่ายของกรอบแห่งการอ้างอิงเดิมลดลง เนื้อหาสาระของสารที่ได้รับมาใหม่อาจทำให้โครงสร้างของกรอบแห่งการอ้างอิงเกิดความสมบูรณ์แบบขึ้นได้ และผู้รับสารอาจใช้เป็นข้อมูลหลักในการอ้างอิง หรือเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจหรือประเมินสาร ต่าง ๆ ที่ได้รับในอนาคตต่อไปอีก

บุคคลแต่ละบุคคลจะมีกรอบแห่งการอ้างอิงของตนเอง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์เฉพาะบุคคล คนเรามักจะนำกรอบแห่งการอ้างอิงเป็นเครื่องมือในการตีความหมายของสาร

โดยปกติความเข้าใจในความหมายของสารระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารจะตรงกันได้ ก็ต่อเมื่อผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีประสบการณ์บางประการที่เหมือนกัน ทำให้เกิดสภาพของ กรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน (Common frame of reference) ดังภาพ

ภาพที่ 4 กรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน

กรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน



ที่มา : เอกสารการสอนวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร, สุโขทัยธรรมธิราช : 23

เมื่อคนเราตีความหมายของสารเป็นที่เข้าใจแล้ว สิ่งที่คนเรารับรู้เข้ามาใหม่จะกลายเป็นสิ่งที่เริ่มเรียนรู้ และเข้าใจ อย่างไรก็ตามการที่คนเราจะเรียนรู้หรือเข้าใจได้มากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับกลไกของกระบวนการคิด การตัดสินใจ การจำ เมื่อผ่านกระบวนการตีความหมายและการเรียนรู้แล้ว ขั้นสุดท้ายของพฤติกรรมการสื่อสาร คือ กระบวนการตอบสนองซึ่งเป็นไปได้ทั้งพฤติกรรมภายในอันเป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความชอบความหวาดกลัว และพฤติกรรมภายนอก ซึ่งเป็นการตอบสนองที่สังเกตุเห็นได้ เช่น การหัวเราะ การตกใจ ซึ่งพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสารทั้งพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน นี้จะถูกนำไปสะสมเป็นโครงสร้างแห่งความคิด (Construct) ขึ้นภายในสมอง เป็นส่วนหนึ่งของระบบแนวคิด (Conceputal system) ซึ่งท้ายสุดจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของกรอบแห่งการอ้างอิงที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายสารต่อไป กระบวนการแห่งพฤติกรรมการสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่เกิดจากสิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการเรียนรู้ และสะสมไว้เป็นแนวคิดของกรอบแห่งการอ้างอิง

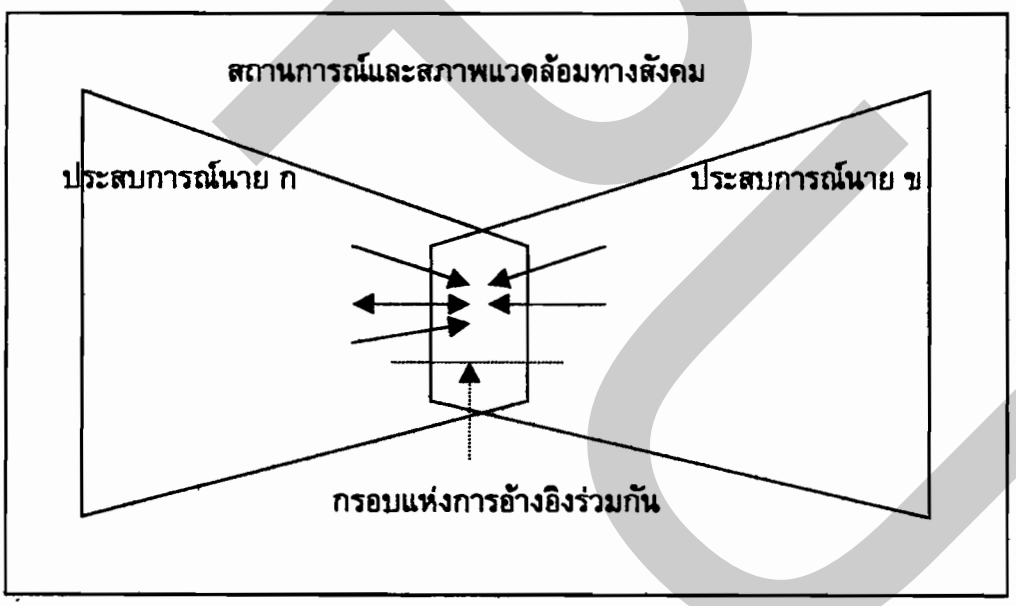
ปัจจัยเงื่อนไขสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสาร

พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ในสังคมโดยทั่วไป มิได้เกิดจากเงื่อนไขสิ่งเร้า-แรงกระตุ้นเท่านั้น มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกระบบการสื่อสารเป็นเงื่อนไขอยู่ด้วย แนวคิดนี้เป็นแนวคิดเชิงทฤษฎีสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคม ทฤษฎีเหล่านี้เกิดมาจาก แนวคิดที่ว่าสังคมสมัยใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมอุตสาหกรรม ปัจเจกบุคคลมักจะรวมกันเป็นกลุ่มทางสังคม ซึ่ง

มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามได้มีการนำเอาลักษณะพื้นฐานบางประการของแต่ละคนที่เหมือนกันมาจัดแบ่งแยกบุคคลเข้าไว้เป็นกลุ่มประเภทเดียวกัน ซึ่งลักษณะพื้นฐานดังกล่าวอาจจะได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น การจัดแบ่งบุคคลเข้าเป็นกลุ่มต่าง ๆ เป็นการแบ่งแยกแบบคร่าว ๆ โดยมิได้คำนึงถึงลักษณะแตกต่างเฉพาะบุคคล แต่จะแบ่งโดยการนำเอาตัวแปรของลักษณะทางสังคมมาเป็นเครื่องพิจารณากลุ่ม แนวคิดของทฤษฎีนี้ ทำให้สามารถคาดคะเนพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้ว่า บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะรับเนื้อหาของการสื่อสารคล้ายคลึงกันไม่มากก็น้อย และทำนองเดียวกัน ย่อมจะมีการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไปในรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก(สุโขทัยธรรมธิราช 2532 : 98-99)

ดังนั้น กรอบแห่งการอ้างอิง สถานการณ์และความสัมพันธ์ทางสังคม ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการกำหนดลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์

ภาพที่ 5 สถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางสังคมและกรอบแห่งการอ้างอิงร่วมกัน



ที่มา : เอกสารการสอนวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร, สุโขทัยธรรมธิราช : 26

จากภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กรอบสี่เหลี่ยมข้างในสองกรอบหมายถึงกรอบแห่งการอ้างอิงของผู้ทำการสื่อสารแต่ละคน ส่วนกรอบสี่เหลี่ยมที่เป็นคาบเกี่ยวกันอยู่จะเป็นกรอบแห่งการอ้างอิงซึ่งบุคคลทั้งสองมีอยู่ร่วมกันอยู่และได้นำมาใช้ในการประกอบการตีความหมายสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ ส่วนกรอบสี่เหลี่ยมภายนอกหมายถึง

สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม และลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดรูปแบบแห่งพฤติกรรมการสื่อสาร

การที่สถานการณ์และสภาพความสัมพันธ์ทางสังคมมีผลต่อค่านิยมและพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนเรารวมทั้งพฤติกรรมการสื่อสารด้วย เนื่องจากว่าการที่คนเรามีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับสมาชิกในกลุ่มสังคม ทั้งกลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ ย่อมทำให้สมาชิกในกลุ่มมีประสบการณ์ร่วมกัน แต่ละคนในกลุ่มจะเกิดการเรียนรู้ ความคิดพื้นฐาน ความเชื่อ ประสบการณ์ และค่านิยม ที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ หรืออาจกล่าวอีกนัยได้ว่า คนเราจะยึดถือกับกลุ่มสังคม หรือกลุ่มอ้างอิง (Referece group) ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมการสื่อสาร เมื่อใดคนเรากระทำหรือแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กับค่านิยมของกลุ่มสังคม ก็จะได้รับความเห็นชอบและได้รับรางวัล จากกลุ่ม เช่น การยกย่องชมเชย การเชื่อถือ เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากคนเราไม่ปฏิบัติตามหรือมีความคิดในทางขัดแย้งกับค่านิยมของกลุ่มสังคม ก็จะได้รับความไม่เห็นชอบและอาจจะได้รับการลงโทษ (Sanction) จากกลุ่ม ดังนั้น คนเราจึงพยายามคล้อยตามกลุ่มทั้งในแง่ความคิดเจตคติ ตลอดจนพฤติกรรม เพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ กลุ่มอ้างอิงจึงเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อ และควบคุมพฤติกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการสื่อสารของคนในสังคม

แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

ความหมายการติดต่อสื่อสาร

การสื่อข้อความ หรือบางครั้งใช้คำว่า การติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อความหมาย ซึ่งแปลมาจากคำว่า Communication ในภาษาอังกฤษที่มาจากรากศัพท์คำว่า Communis ในภาษาลาติน ซึ่งหมายถึงความร่วมกันหรือมีความเหมือนกัน ดังนั้นคำว่า Communication จึงหมายถึง การทำให้เกิดมีความร่วมกัน หรือมีความเหมือนกันตรงกัน ซึ่งก็หมายถึง การทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันหรือเข้าใจเหมือนกัน (มานพ สวามีชัย 2539 : 116)

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

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

สะเพียร์ (Sapir) กล่าวว่า " การสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญชาตญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิดและต่อพฤติกรรมของวัฒนธรรมบุคคล"

วีเวอร์ (Weaver) ให้คำอธิบายว่า "การสื่อสารในที่นี้มีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึง

ไม่หมายความแต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงดนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย"

รอยช์ และเบทสัน (Ruesch and Bateson) ให้ความเห็นว่า "การสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดสารด้วยคำภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดแจ้งและแสดงเจตนารมณ์เท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คน ๆ หนึ่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คน ๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น"

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

โฮฟแลนด์ (Hovland) และคณะให้ความเห็นว่า "การสื่อสารคือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)"

เชอรี (Cherry) กล่าวว่า "การสื่อสารเป็นกระบวนการกระทำซึ่งเครื่องหมายอันแรก (สิ่งเร้า) ก่อให้เกิดเครื่องหมายอันที่สอง (ปฏิกิริยาตอบสนอง) ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้รับสิ่งเร้าเป็นราย ๆ ไปว่าจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไร ตามลักษณะนิสัยของเขา ซึ่งได้มาจากประสบการณ์การสื่อสารในอดีต"

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

เมกกินสัน (Megginson) ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสารเป็นความเข้าใจอย่างหนึ่ง เป็นคำอธิบายการสื่อสารขององค์การ การสื่อสารเป็นสายสัมพันธ์ของความเข้าใจที่ทำให้เกิดการประสานงานภายในองค์การ จากผู้บริหารระดับสูงลงสู่พนักงานระดับล่าง และจากพนักงานระดับล่างสู่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งในระดับทางด้านข้างในกลุ่มระดับเดียวกัน จุดสำคัญของการสื่อสารสามารถกระทำได้ในทุกทิศทาง (อำนวย แสงสว่าง, 2536 : 113)

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

ประการที่ 1 การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความเข้าใจ หมายถึง บุคคลคนเดียว ไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ กระบวนการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีบุคคล 2 คน

ประการที่ 2 การแลกเปลี่ยนความเข้าใจระหว่างบุคคล ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับคำพูด หรือรูปภาพ แต่ถ้าเมื่อใดมีความผิดพลาด หรือมีความล้มเหลวที่จะรับข่าวสาร หรือรับรู้ความหมายนั้นคือแสดงว่าเป็นไม่มีการสื่อสารนั้นเอง

จากคำนิยามข้างต้น เราจะเห็นได้ว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสาร ไว้ต่าง ๆ กันบางคนให้ความหมายครอบคลุมไปถึง พฤติกรรม โดยมองว่า พฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์สามารถสื่อความหมายได้ หรือก่อให้เกิดความหมายได้เป็นการสื่อสารทั้งสิ้น แต่สิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้มีอยู่ร่วมกันก็คือการสื่อสารของมนุษย์ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) กล่าวคือ ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวพัน (สัมพันธ์)กันเรา ในที่นี้อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า "การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึก จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source)ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยอาศัยสัญญาลักษณ์หรือเครื่องหมายและส่งผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างถูกต้องตามที่ผู้ส่งสารต้องการ "

ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารต่างก็ทำงานของตนจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำนั้น แม้ว่าผู้บริหารจะมีทักษะทั้งในทางด้านเทคนิคและทักษะในด้านการจัดการสูงมากก็ตาม ถ้าหากไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำความเข้าใจกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ดีพอความสามารถที่มีอยู่ก็ไม่อาจนำไปใช้ให้เกิดผลได้ (ธงชัย สันติวงษ์ 2531:119) จึงอาจกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นศิลปอย่างหนึ่งในการบริหาร ที่บุคคลหนึ่งพยามมองหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันโดยอาศัยการพูด การส่งสัญญาลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ก็ได้ถ้าเป็นการพูดจาสนทนากันผู้พูดก็ต้องใช้ศิลปการพูดและเช่นกันผู้ฟังที่ดีก็ต้องมีศิลปการฟังเพื่อสนองต่อการเร้าให้ฟังและเลือกรับสิ่งที่ตนต้องการแต่ถ้าเป็นการส่งสัญญาลักษณ์หรือข้อความการติดต่อสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับคำพูดที่เขียนลงไป และลีลาการเขียนซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะการเขียนหรือการลงสัญญาลักษณ์ไม่สามารถแสดงน้ำเสียงและอากัปกิริยาประกอบได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้นดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปที่สำคัญต่อการบริหารมากประการหนึ่ง

ความยากลำบากอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นศิลปของการติดต่อสื่อสาร คือ ความหมายของคำพูดเพราะคำพูดคำเดียวอาจมีความหมายได้หลายอย่าง หรือคำพูดคำเดียวกัน ทั้งผู้พูดและผู้ฟังอาจแยกความหมายหรือเข้าใจไปคนละอย่าง ซึ่งอาจเป็นผลทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นผิดไปจากเจตนาของผู้พูดหรือผู้ส่ง และหรือนำความเสียหายมาสู่กิจการนั้นได้ มีคำพูดอยู่เป็นอันมากที่เป็นคำ ๆ เดียวกันแต่มีความหมายได้หลายอย่าง สุดแต่ลักษณะการพูด การแสดงออกข้อตกลง หรือความเข้าใจของทั้งหมด (สมพงษ์ เกษมสิน 2531 : 119)

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

จากความหมายและลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ คือ มีผู้ส่งสาร มีสาร และมีผู้รับสาร ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบจำลองขององค์ประกอบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารดังสรุปได้ดังนี้

แบบจำลองตามแนวคิดของลาสเวลล์ Lasswell

ลาสเวลล์ (Lasswell 1971: 84) เป็นนักรัฐศาสตร์ ได้เสนอแนวคิดอธิบายการกระทำการสื่อสาร โดยมีการตั้งคำถามดังต่อไปนี้

ใคร

กล่าวว่าอะไร

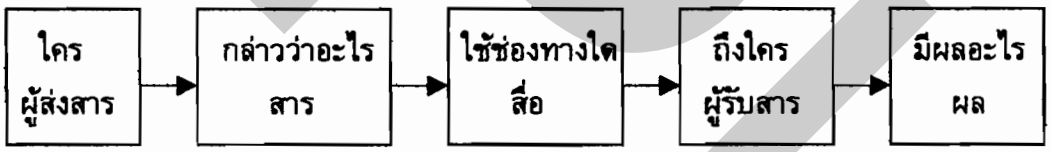
ใช้ช่องทางการสื่อสารใด

ถึงใคร

มีผลอะไร

องค์ประกอบที่อยู่ในลักษณะคำถามดังกล่าวถ้ามีการนำมาเขียนแบบจำลองสามารถแสดงได้ดังนี้

ภาพที่ 6 แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของลาสเวลล์



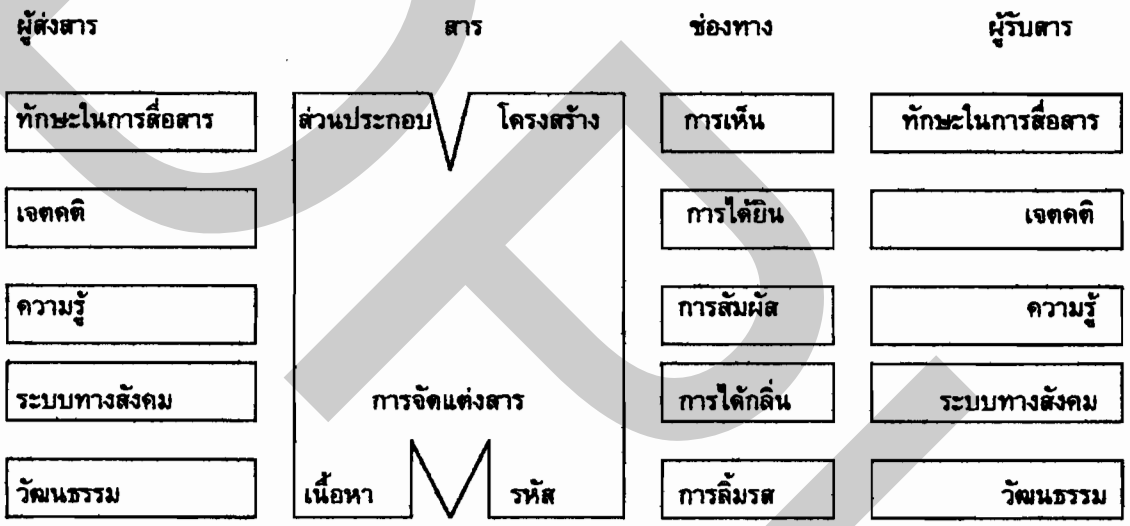
ที่มา : ทฤษฎีการสื่อสาร,ยุพดี ฐิติกุลเจริญ ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537: 30

ลาสเวลล์ได้กำหนดองค์ประกอบเพิ่มขึ้นอีก 2 ตัวคือช่องทางการสื่อสารและผลสะท้อนสำหรับช่องทางการสื่อสารถูกกำหนดขึ้นเพื่อสนองตอบความเจริญก้าวหน้าในการประดิษฐ์สื่อแบบใหม่ในยุคนั้น ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ โทรเลข วิทยุ เป็นต้น ผลกระทบเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์แบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารมีเจตนาบางอย่างไม่มากก็น้อยในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร ดังนั้นตามทัศนะของลาสเวลล์จึงถือว่าการสื่อสารโดยส่วนใหญ่เป็นกระบวนการในด้านการโน้มน้าวใจ

แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล (Berlo 1960 : 32)

เบอร์โลได้เสนอองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ แหล่งกำเนิดสาร ผู้เข้ารหัส สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้ถอดรหัส ผู้รับสาร แนวคิดดังกล่าวใกล้เคียงกับออสกูด ในแง่ที่ว่าแหล่งกำเนิดสารทำหน้าที่ในการเข้ารหัสไปด้วยในตัว เช่นเดียวกับผู้รับสารที่ทำหน้าที่ในการถอดรหัสไปด้วยเหมือนกัน เบอร์โลได้ขยายความคิดโดยการอธิบายเพิ่มเติมว่าการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีความเข้าใจในความหมายของสารตรงกันได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยต่าง ๆ ในองค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละตัวซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ

ภาพที่ 7 แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของเบอร์โล



ที่มา : ทฤษฎีการสื่อสาร,ยุพดี ฐิติกุลเจริญ ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537: 34

ตามทัศนะของเบอร์โล แสดงให้เข้าใจว่าประสิทธิผลของการสื่อสารจะเป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยย่อยในแต่ละองค์ประกอบ

ปัจจัยย่อยของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

- ทักษะในการสื่อสาร Communication skills
- เจตคติ Attitudes
- ความรู้ Knowledge
- ระบบทางสังคมและวัฒนธรรม Social and cultural system

ปัจจัยย่อยของสาร คือส่วนประกอบ Elements และโครงสร้างของสาร Structure ซึ่งอยู่ในรูปของ

- รหัส Code
- เนื้อหา Content
- การจัดแต่งสาร Treatment

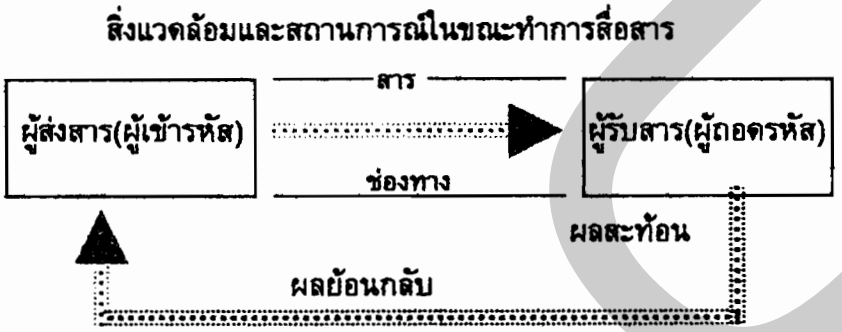
ปัจจัยย่อยของสื่อ คือ ช่องทางต่าง ๆ ที่นำสารไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5

- การได้ยิน
- การได้เห็น
- การลิ้มรส
- การได้กลิ่น
- การสัมผัส

แบบจำลองตามแนวคิดของโรเจอร์ (Rogers 1973 : 45)

โรเจอร์มีแนวความคิดคล้ายคลึงกับลาสเวลล์ คือเน้นความสำคัญของผลสะท้อนที่เกิดจากการกระทำการสื่อสาร นอกจากนี้ยังเน้นผลย้อนกลับอีกด้วยในขณะเดียวกันโรเจอร์ได้เพิ่มปัจจัยหลักขึ้นอีก 2 ประการ คือ สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ในขณะที่ทำการสื่อสารปัจจัยทั้งสองมีส่วนกำหนดลักษณะของผลสะท้อน และผลย้อนกลับ ของการสื่อสารในแต่ละครั้ง ซึ่งความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวนี้จะเห็นได้ชัดเจนดังภาพ

ภาพที่ 8 แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของโรเจอร์



ที่มา : พลศาสตร์ของการสื่อสาร,สุโขทัยธรรมธิราช,2532 : 87

องค์ประกอบที่สำคัญในแบบจำลองนี้มี 6 องค์ประกอบคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร สาร ผลสะท้อน ผลย้อนกลับ แนวคิดของโรเจอร์มุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติของผู้รับสารแบบจำลองของโรเจอร์มักจะถูกใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโครงการด้านการเกษตร และคุณภาพชีวิต

โรเจอร์ได้อธิบายว่าผลสะท้อนที่เกิดจากกระบวนการสื่อสารที่เขามุ่งหวังมี 3 ประการ

1. การเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้ ความเข้าใจบางประการ ว่านวกรรมหรือแนวคิดใหม่ที่ได้เสนอไปนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไร

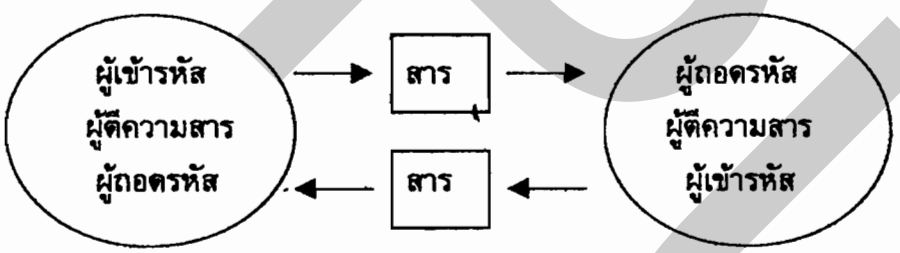
2. การเปลี่ยนแปลงเจตคติ เป็นการโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารมีเจตคติที่เห็นชอบเกี่ยวกับนวกรรมและจากเจตคติดังกล่าวนี้ทำให้สามารถทำนายถึงแนวโน้มพฤติกรรมว่าเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ส่งสารหรือไม่ แต่มิได้หมายความว่าเจตคติเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของผู้รับได้เสมอไปทุกกรณี

3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น การร่วมมือในการวางแผนครอบครัว

แบบจำลองตามแนวคิดของออสกูด (Schramm 1957 : 24)

แตกต่างจากแบบจำลองอื่น ๆ ตรงที่มุ่งเน้นพิจารณาเฉพาะเจาะจงที่พฤติกรรมของผู้มีส่วนสำคัญในกระบวนการสื่อสาร กล่าวคือ พยายามเน้นให้เห็นว่าผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย ต่างทำหน้าที่เป็นผู้ส่งและผู้รับสารพร้อมกับเป็นผู้เข้ารหัสและถอดรหัส รวมทั้งเป็นผู้ตีความสารไปในขณะเดียวกันด้วย ดังแสดงในภาพ

ภาพที่ 9 แบบจำลองการสื่อสารแนวคิดของออสกูด



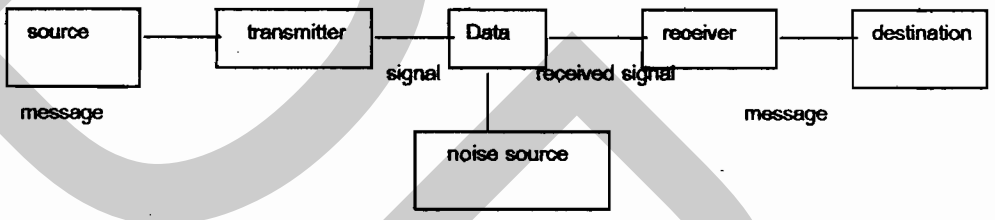
ที่มา : พลศาสตร์ของการสื่อสาร,สุโขทัยธรรมธิราช,2532 : 84

แบบจำลองของออสกูด ใช้คำว่า ผู้ตีความสาร แทนผู้ส่งสารและผู้รับสาร การกระทำของทั้งสองฝ่ายจึงมีลักษณะเท่าเทียมกัน กล่าวคือ ตลอดระยะเวลาที่มีการติดต่อสื่อสารต่างฝ่ายต่างผลัดเปลี่ยนกันทำหน้าที่ในด้านการเข้ารหัส การถอดรหัส และการตีความสารสลับกันไป สำหรับการตีความสารจะแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันย่อมขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) ของผู้กระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

แบบจำลองเชิงคณิตศาสตร์ของแชนนัลและวีเวอร์

ในปี ค.ศ.1949 แชนนัน (Shannon and Weaver 1949) พัฒนาแบบจำลองการสื่อสารของเขามาจากทฤษฎีสารสนเทศซึ่งอาศัยแนวคิดทางสถิติมาอธิบายกรมมวิธีรับ-ส่งข้อมูล และการศึกษาความเที่ยงตรงความถูกต้องและปริมาณของข่าวสารที่จะส่งออกไปแชนนันเองก็ได้อาศัยความรู้ทางคณิตศาสตร์มาอธิบายกระบวนการสื่อสารซึ่งนับได้ว่าเป็นทฤษฎีที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาแบบจำลองและทฤษฎีการสื่อสารอื่น ๆ ต่อมาอีกหลายทฤษฎี ในเวลาต่อมา วาเรน วีเวอร์ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอธิบายลักษณะของการสื่อสารโดยเขียนเป็นดังภาพ

ภาพที่ 10 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของแชนนัลและวีเวอร์



ที่มา: Shannon and Weaver(1949) The Mathematical Theory of Communication Urbana: University of Illinois Press.

Source แหล่งสาร
Transmitter เครื่องส่ง
Message ข่าวสาร
Signal สัญญาน
Received signal สัญญานที่รับ
Destination จุดหมายปลายทาง/ผู้รับสาร
Noise source เสียงรบกวน

แบบจำลองเชิงคณิตศาสตร์ ของแชนนัน และวีเวอร์ ได้แยกแหล่งสารหรือต้นตอของข่าวสารจากจุดหมายปลายทางหรือผู้รับสารเป็นคนละส่วนกันเครื่องส่งหรือตัวแปลงสารกับเครื่องรับ สัญญาน หรือตัวถอดรหัสสาร ทำหน้าที่อยู่คนละด้านซึ่งนักทฤษฎีคนต่อมาคือ ออสกูด เห็นว่า อาจเป็นส่วนเดียวกัน คน ๆ เดียวกัน หรือหลายส่วนหลายคนก็ได้

ในทฤษฎีนี้ แหล่งสารหรือต้นตอข่าวสารจะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาข่าวสารที่ต้องการส่งออกไปเนื้อหาข่าวสารนั้นอาจเป็นคำพูด คำเขียน ดนตรี หรือรูปภาพ ฯลฯ ก็ได้ ขั้นต่อมาเครื่องส่งหรือตัวแปลสารจะทำการแปลงเนื้อหาข่าวสารเป็นสัญญาน เช่น สัญญานโทรเลข โน๊ต

เพลง เพื่อส่งผ่านช่องสารไปสู่จุดหมายปลายทาง โดยเครื่องส่งจะแปลงสารให้เป็นสัญญานที่เหมาะสม กับช่องสาร ที่จะทำการส่งผ่านข่าวสารไปยังผู้รับเมื่อสัญญานผ่านช่องสารมายังเครื่องรับ เครื่องรับจะแปลงสัญญานที่ส่งมากลับเป็นเนื้อหาข่าวสารอีกครั้งหนึ่งเพื่อส่งไปยังจุดหมายปลายทางในการส่งสัญญานจากแหล่งสารมายังผู้รับสาร อาจเกิดอุปสรรคหรือเสียงรบกวนได้

ในการสนทนา แหล่งสารหรือต้นตอข่าวสารคือสมองของผู้ทำการสนทนา เครื่องส่งคือกลไกของเสียงซึ่งผลิตสัญญานคือ คำพูด ส่งผ่านอากาศซึ่งถือว่าเป็นช่องสาร เครื่องรับของผู้สนทนาอีกคนหนึ่งจะแปลงสัญญานกลับมาเป็นเนื้อหาไปยังจุดหมายปลายทางคือ ผู้สนทนาอีกคนหนึ่งหรือผู้ซึ่งเป็นเป้าหมายในการสื่อสารนั้นแชนนันและวีเวอร์ ยังได้ให้แนวคิดสำคัญอีก 2 ประการคือ การสื่อสารส่วนขาด และการสื่อสารส่วนเผื่อ ซึ่งหากมีความสมดุลกันระหว่างส่วนที่ขาดหายไปและส่วนที่เผื่อไว้ ถือว่าการสื่อสารนั้นยังมีประสิทธิภาพเพราะเมื่อขาดหายไปก็มีส่วนเผื่อไว้มาแทนที่กัน

อาจกล่าวโดยสรุป ถ้าเกิดสิ่งรบกวนขึ้นในช่องทางการสื่อสารก็จะต้องมีการซ้ำข้อความที่ทำการสื่อสารให้มากเช่นกันทั้งนี้เพื่อลดหรือขจัดสิ่งซึ่งเป็นอุปสรรคที่มารวบกวนประสิทธิภาพ ของการสื่อสารแต่อย่างไรก็ตามมีข้อควรระวังก็คือ เมื่อใดก็ตามที่ต้องการลดอุปสรรคทางการสื่อสารโดยการซ้ำซ้อนของข้อความเดิมอยู่เสมอผลที่ได้รับคือสามารถลดสิ่งรบกวนทางการสื่อสารได้ในขณะเดียวกัน ข้อมูลที่ต้องการส่งออกไปยังผู้รับจะลดน้อยลงด้วยเช่นกัน

แบบจำลองของลาสเวลล์ เป็นรากฐานของแบบจำลองอื่น ๆ ส่วนแบบจำลองของออสกูด โรเจอร์ เบอร์โล จะเน้นที่ ตัวเร้า ซึ่งหมายถึง สารประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่การสื่อสารเกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยทั้งหมดเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารให้เป็นผลอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ส่วนแบบจำลองของแชนนัลและวีเวอร์ จะเน้นทางด้านเทคนิคการส่งสารที่พยายามลดอุปสรรคที่เกิดจากแหล่งรบกวนต่าง ๆ

จากแบบจำลองที่กล่าวมาอาจจะสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารนั้นสามารถแยกออกมาได้ดังนี้

1. มีผู้ส่ง หมายถึง บุคคลที่ต้องการจะติดต่อ ส่งถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ อื่น ๆ ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง

2. มีผู้รับ หมายถึง บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง จะมีกี่คนก็แล้วแต่ ซึ่งผู้ส่งต้องการจะติดต่อ ส่งถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ อื่น ๆ

3. มีข้อความ หมายถึง เนื้อหาสาระของข่าวสารข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการที่ผู้ส่งต้องการที่จะทำให้ผู้รับ ได้รู้หรือรับทราบเพื่อให้เกิดมีความเข้าใจอันถูกต้องร่วมกันที่ผู้ส่งต้องการ

4. สัญญาลักษณ์หรือเครื่องหมาย หมายถึง รหัสที่ใช้แทนข้อความที่เป็นความรู้สึกนึกคิด ความต้องการที่ผู้ส่งต้องการส่ง และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะสิ่งเหล่านี้ไม่มีตัวตน

จึงจำเป็นต้องแปลข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีตัวตนและอยู่ในจิตใจคนนั้นเหล่านี้ออกมาเป็นสัญญาลักษณ์ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ทราบ สัญญาลักษณ์ในที่นี้อาจหมายถึง ภาษา ที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียนรวมถึงสัญญาลักษณ์ต่าง ๆ และภาษาท่าทาง Body language

5. สื่อ หมายถึง สิ่งที่จะนำรหัส หรือสัญญาลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของข่าวสารนั้นไปยังผู้รับ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ถ้าสัญญาลักษณ์เป็นภาษาพูด ข่าวสารที่จะออกไปก็ต้องออกไปจากปากผู้พูด ไปสู่ผู้ฟังหรือผู้รับสื่อ กล่าวโดยสรุป สื่อก็คือตัวนำรหัสหรือสัญญาลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของสิ่งที่อยู่ในจิตใจของผู้ส่งไปยังผู้รับ (มานพ สวามิชัย 2539 : 167)

6 ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึงวิถีทางหรือตัวกลางในการส่งทอดข่าวสารจากแหล่งกำเนิดสารไปยังผู้รับสารจุดหมายปลายทาง คนเราสามารถรับรู้สรรพสิ่งหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ทางการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น สัมผัส และลิ้มรส ในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้รับรู้ระหว่างกันและกันนั้น คนเราอาจใช้ตัวเองเป็นสื่อโดยอาศัยวิธีการบอกเล่า อธิบายหรือชี้แจงด้วยวาจา ในบางกรณีอาจจะต้องเลือกใช้สื่ออื่น ๆ ประกอบด้วยเพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น เอกสารประกอบคำอธิบาย ในกรณีที่มิใช่การสื่อสารเฉพาะหน้า คนเราก็อาศัยสื่อประเภทจดหมายโทรเลข โทรศัพท์เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสาร และหากต้องการสื่อสารกับคนจำนวนมากมายในเวลารวดเร็วก็อาจจะต้องเลือกใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นสื่อกลางในการติดต่อ อย่างไรก็ตาม คนเราไม่สามารถรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อตัวบุคคล สื่อระหว่างบุคคล หรือสื่อมวลชนได้เลย หากขาดตัวนำหรือพาหะของช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ อากาศ คลื่นต่าง ๆ

7. ปฏิกิริยาป้อนกลับ หมายถึง การตอบสนองของผู้รับสารต่อผู้ส่งสารหรือสาร ซึ่งผลการตอบสนองนี้มีทั้งลักษณะพฤติกรรมที่เปิดเผยสังเกตุเห็นได้ชัดเจนจากคำพูด สีหน้าอากัปกิริยา และลักษณะพฤติกรรมปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งไม่สามารถสังเกตุเห็นได้ชัดจากภายนอก แต่อาศัยจากการคาดคะเนโดยการอ่านใจ และเดาใจซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้กระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างจำเป็นต้องพิจารณาปฏิกิริยาป้อนกลับของกันและกันด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระของสาร หรือรหัสที่ใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้เหมาะสม อันจะนำมาซึ่งผลดีอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสาร

8. สิ่งรบกวน หมายถึงสิ่งที่แทรกซ้อนอยู่ระหว่างกระบวนการส่งสารและรับสาร ซึ่งเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้การติดต่อสัมพันธ์มีปัญหาและอุปสรรค การถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนสารไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น สิ่งรบกวนบางครั้งเกิดจากช่องทางการสื่อสาร เช่น ข้อความบางตอนในหนังสือพิมพ์ การพูดโทรศัพท์มีเสียงแทรก เป็นต้น บางครั้งเกิดจากการที่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารกำหนดและตีความหมายของสารในสภาพที่ไม่เหมือนกัน

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ

ปัญหาเรื่องข่าวสารย่อมเป็นตัวชี้หนึ่งถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสารในองค์การด้วยเช่นกันเนื่องจากกรสื่อสารในองค์การเน้นที่การแจ้งข่าวสารให้บุคลากรในองค์การได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยเหตุนี้หากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจอันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอแล้ว ผลที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์การโดยส่วนรวม คือ การดำเนินงานไม่สามารถไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้ (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 103)

Gerald M Goldhaber (Goldhaber 1974) ได้จัดประเภทข่าวสารที่จำเป็นไว้ในองค์การโดยสรุปไว้ 4 ประเภทคือ (สุโขทัยธรรมาธิราช 2539 : 680-381)

1 สารปฏิบัติงาน เป็นสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องการส่งสารนั้นถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ในการพิจารณาเกี่ยวกับสารเหล่านี้จะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของการสื่อสารและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์การ ลักษณะความรู้ความสามารถของผู้รับเป็นองค์ประกอบสำคัญแม้ว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้รับและผู้ส่งจะถูกกำหนดโดยลักษณะการจัดการหรือการบริหารองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ข่าวสารประเภทนี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานทุกองค์การเพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่ การผลิต การบริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยทั่วไปแล้วข่าวสารประเภทนี้เห็นได้เด่นชัด เช่น ข่าวโครงการปรับปรุงยอดขาย รายงานการตลาด คุณภาพของผลผลิต การปรับปรุงการบริการใหม่ ข่าวการฝึกอบรม การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ข่าวสารการสร้างหรือปรับปรุงอาคารสถานที่ รวมถึงข่าวสารที่จำเป็นในการที่จะให้บุคคลทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2 สารธำรงรักษา เป็นสารที่สำคัญอีกประเภทหนึ่ง ในการบริหารงานที่จะส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของแต่ละองค์การผู้รับและผู้ส่งอาจเป็นได้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา แต่โดยมากผู้บังคับบัญชาย่อมมีโอกาสในการส่งสารธำรงรักษามากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งในสารธำรงรักษาจะช่วยรักษาค้ำจุนให้องค์การอยู่รอดและเติบโต ต่อไป เช่น ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ การควบคุมการทำงาน ข้อเสนอของพนักงานในการรักษามาตรฐานของสินค้าและบริการการโยกย้ายงานในตำแหน่งต่างๆ การปลดพนักงานที่ทำผิด การลงโทษ การเลื่อนขั้น เป็นต้น

3 สารมนุษย์สัมพันธ์ เป็นสารบริหารงานที่มีความสำคัญเช่นเดียวกันที่จะส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกเหนือจากผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับอยู่ปกติบุคลากรทุกระดับคือ มนุษย์ ซึ่งต่างมีชีวิตจิตใจ มีทัศนคติ ความพึงพอใจ ความต้องการ ที่แตกต่างกันออกไปแต่ละคนสารประเภทนี้จึงเป็นสารเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความสัมพันธ์และขวัญในการ

ทำงานและสารประเภทนี้จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพอใจภาคภูมิใจ ที่ได้ทำงานในองค์การทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาความตั้งใจในการทำงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และช่วยให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ประกาศชมเชยผลงาน การสัมภาษณ์บุคลากรดีเด่น การแข่งขันกีฬาภายใน การให้ทุนบุตรหลาน สวัสดิการ ต่าง ๆ รวมถึงการประชุมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ

4 สารนวกรรม เป็นสารในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ๆ หรือเรื่องใหม่ ๆ ที่จะมีการนำมาใช้ในองค์การ หรือสารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการผลิตและการบริการซึ่งผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องมีสื่อสารให้พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้รับทราบเพื่อจะได้ปฏิบัติตนได้ถูกต้อง สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ หรืออย่างน้อยที่สุดผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความพร้อมมากขึ้นก่อนการนำสิ่งใหม่ ๆ นั้นมาใช้ เนื้อหาสาระของสารนวกรรมจะเกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ ซึ่งจำเป็นต้องมีความกระจ่างชัดเจน ผู้รับเข้าใจง่าย และจะต้องมีการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาถ้าเกิดขึ้น เมื่อนำเอานวกรรมนั้นมาปฏิบัติ ในบางกรณีอาจจะต้องมีลักษณะการโน้มน้าวใจไว้ด้วย เพราะเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับและปฏิบัติกันมานานแล้วในองค์การสารนวกรรมจากผู้บังคับบัญชาที่จะส่งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาจึงควรได้รับการระมัดระวังในเนื้อหาเพื่อป้องกันความเข้าใจผิดอันอาจจะเกิดขึ้นได้ การสื่อสารโดยใช้สารนี้จึงทำได้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ประเภทของแบบการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารอาจทำได้หลายระดับ ทั้งในรูปแบบพิธีการและไม่เป็นพิธีการ แต่โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการนั้นไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนของการติดต่อได้ ซึ่งอาจจะจำแนกช่องทางได้เป็น (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 258-259)

1 การสื่อสารจากบนลงล่าง Downward communication

2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน Upward communication.

3 การสื่อสารจากแนวนอนหรือแนวข้าง Horizontal communication

การสื่อสารจากบนลงล่าง Downward communication (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 258)

นับเป็นวิธีที่มีใช้ตามปกติ เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงมายังฐานล่างตามลำดับโครงสร้างสายงานการบังคับบัญชาการบริหารงานแบบดั้งเดิมเน้นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารจากบนลงมาล่างเป็นอย่างมากโดยเฉพาะในรูปของการสั่งการและบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีนี้จะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว One way communication จาก การติดต่อ

สื่อสารจากบนมาล่างนี้มักจะออกในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย การชี้แจงการปฏิบัติงาน คำเตือน ระเบียบ ข้อบังคับ คำขอร้อง คำยืนยัน และการซักซ้อมความเข้าใจ เป็นต้น ซึ่งข่าวสารที่รับมานั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบควบคุมให้ถูกต้องถ้ามีการแปลความหมายผิดพลาด โดยที่ไม่มีโอกาสซักถามหรือถ้าจะมีก็น้อยมาก การสื่อข้อความทางเดียวจากบนลงล่างนี้จึงก่อผลเสียทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพภายในระบบได้มากจะทำให้เสียหายต่อองค์การ ส่วนเครื่องมือที่ใช้เป็นอุปกรณ์ในการสื่อสารจากบนมาล่างมักได้แก่ โปสเตอร์และแผ่นป้าย จดหมาย วารสารขององค์การ เอกสาร คู่มือ และจดหมายข่าว วารสารรายเดือน เครื่องกระจายเสียงและข้อเขียนต่าง ๆ เป็นต้น

จุดมุ่งหมายสำคัญของการสื่อสารแบบนี้คือ (มานพ สวามีชัย 2539:169-170)

- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่แน่นอนและจำเพาะเจาะจง แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะผู้บังคับบัญชาต้องการเช่นนั้น
- เพื่อให้ข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติและการดำเนินงานขององค์การ
- เพื่อบอกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน Upward communication(สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 259)

เป็นลักษณะการติดต่อเพื่อสนองตอบตามการติดต่อสื่อสารแบบบนลงมาล่างเป็นส่วนใหญ่ การไหลของข่าวสารจะเป็นไปในทิศทางจากผู้มีตำแหน่งที่ต่ำกว่าเสนอไปตามสายงาน การบังคับบัญชา จนถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งมักจะออกในรูปการประชุม ปรึกษาหารือ การสัมมนา การยื่นข้อเรียกร้อง (มนัส บุญวงศ์ 2538 : 91)การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะมาช่วยทำให้ การติดต่อสื่อสารในองค์การกลายเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง(Two way communication) ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 258-259)

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการได้อย่างมาก และยังเป็นวิธีที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนด้วย ดังนั้นการหามาตรการส่งเสริมให้เกิดการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ นับเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำ การส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นไปบน (ธงชัย สันติวงษ์ 2531 : 122-123) ได้อธิบายว่าโดยทั่วไปแล้ว ในโครงสร้างองค์การเองได้เปิดช่องทางให้พนักงานในระดับล่าง ส่งข่าวสารขึ้นไปยังผู้บริหารตามลำดับขั้นได้ แต่การติดต่อแบบข้างล่างขึ้นข้างบนก็อาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้ คือ การอาจติดต่อข้ามชั้นขึ้นไปได้ถ้าองค์การเปิดให้มีสิ่งเหล่านี้ขึ้น ตัวอย่างของการสื่อสารแบบล่างขึ้นข้างบนได้แก่

ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- การร้องทุกข์ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถติดต่อกับหัวหน้าที่เหนือ ๆ ขึ้นไปได้เมื่อต้องการร้องทุกข์จะพูดด้วยได้มีโอกาสเข้าไปหาได้เสมอ ดังนั้นพนักงานผู้น้อยก็สามารถเข้าไประบายความคับข้องใจของตนกับผู้บริหารระดับสูง

- การปรึกษาแนะนำ และการสำรวจทัศนคติ ฝ่ายการบุคคลสามารถจะช่วยเปิดช่องให้มีการติดต่อสื่อสารขึ้นข้างบนได้ เช่นเปิดสถานที่รับคำปรึกษาอย่างเป็นความลับ ให้พนักงานเข้ามาปรึกษาหารือและระบายความรู้สึกนึกคิดหรือความทุกข์ต่าง ๆ ได้หรืออาจจะใช้แบบสอบถาม สำรวจทัศนคติของพนักงานก็ได้เพื่อจะได้เสนอขึ้นไปให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

- การให้มีส่วนร่วม ในการบริหารสมัยใหม่ อาจจะนำกระบวนการให้มีส่วนร่วมมาใช้ คือ ให้พนักงานระดับล่างได้ร่วมปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การตัดสินใจ (มานพ สวามีชัย 2539 : 169-170)

การสื่อสารในแนวนอน Horizontal communication

บางที่เรียกว่า Across communication (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 258-259) เป็นลักษณะของการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักจะเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล และเป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ หรือประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (มนัส บุญวงศ์ 2538 : 91) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 258-259)ได้อธิบายว่าโดยปกติทั่วไปแล้วการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนระหว่างตำแหน่งงานหรือแผนกที่แยกกันอยู่นั้นมักจะไม่เกิดขึ้นเอง ทั้งนี้เพราะตามสภาพของสายการบังคับบัญชาจะทำให้ต่างฝ่ายต่างต้องจำกัดตนเองติดต่อไปยังผู้บังคับบัญชาตามแนวดิ่งเท่านั้นวิธีที่จะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนภายในองค์การก็คือ การจัดตั้งคณะกรรมการโดยให้มีการมาร่วมประชุมประสานงานกัน ซึ่งแม้จะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนมีมากขึ้นแต่ก็ต้องระมัดระวังว่าปัญหาข้อยุ่งยากอันเกิดจากการใช้คณะกรรมการก็มีไม่น้อยเหมือนกันดังนั้นทางแก้ที่จะให้คณะกรรมการมีประสิทธิภาพ สามารถประสานงานประชุมและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ดีได้นั้น จึงควรปฏิบัติดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุมให้ชัดแจ้ง

2. การมีระเบียบวาระกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เข้าประชุมได้ทราบถึงหัวข้อการประชุมต่าง ๆ

3. การมีกำหนดเวลาเพื่อกำกับให้การประชุมไม่เนิ่นนานออกไปจนหาข้อยุติไม่ได้

นอกจากการใช้คณะกรรมการเพื่อการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนแล้ว อีกวิธีหนึ่งก็คือการใช้หนังสือเวียนที่ส่งผ่านต่อไปยังแผนกต่าง ๆ ให้ทราบทั่วๆ กัน ซึ่งก็ต้องมีข้อระมัดระวังอย่างให้กลายเป็นข่าวแจกที่ไม่ได้รับการเชื่อถือและสนใจ หรือต้องระวังมิให้กลายเป็นปัญหาเสียค่าใช้จ่ายแต่ได้รับประโยชน์ไม่คุ้ม (ธงชัย สันติวงษ์ 2531 : 122-123)

วิธีการติดต่อสื่อสาร

- วิธีการวาจา Oral Methods

ส่วนใหญ่ของการติดต่อสื่อสารมักจะใช้การติดต่อกันโดยวาจาเช่น การประชุม การใช้โทรศัพท์ และการให้คำแนะนำปรึกษา ทั้งนี้เพราะได้มีการวิจัยว่าผู้บริหารประมาณร้อยละ 70 ของการสำรวจทั้งหมดใช้วิธีการมอบหมายงานด้วยวาจาถึงร้อยละ 75 (Brenner and Sigband 1973:323-325) การติดต่อวิธีนี้ผู้ติดต่อเผชิญหน้ากันจึงมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น สีหน้าท่าทางของทั้งสองฝ่ายทำให้ทราบได้ว่าผู้ติดต่อมีความต้องการอะไร และผู้รับการติดต่อมีความรู้สึกหรือมีความเข้าใจหรือไม่ หากมีปัญหาข้อสงสัย จะทำการซักถามทันที แต่อาจใช้ไม่ค่อยได้ผลกับกลุ่มคนมาก ๆ เพราะอาจต้องใช้เวลามากและข้อควรระวังอีกประการก็คือ การเลือกใช้คำพูด เพราะคำบางคำอาจมีความหมายได้หลายอย่าง ต้องมั่นใจผู้ฟังว่าเข้าใจตรงกับผู้พูด การพูดไม่ชัดเจนหรือพูดเสียงอยู่ในลำคอ ก็เป็นอุปสรรคของวิธีการนี้

- วิธีการเขียนด้วยลายลักษณ์อักษร Written methods

วิธีการนี้ มีหลายรูปแบบ เช่น บันทึกความจำ รายงาน โปสเตอร์ แถลงการณ์ ข่าวสารในหนังสือพิมพ์องค์การ จดหมาย เป็นต้น การใช้วิธีการติดต่อลักษณะนี้มีประโยชน์ในการช่วยความจำ หรือการอ้างอิง และใช้เป็นหลักฐานในแง่ของกฎหมาย หรืออาจใช้เป็นจดหมายเวียนที่ส่งไปถึงบุคคลอื่น ๆ เป็นจำนวนมากที่ต้องการติดต่อด้วยในที่ต่าง ๆ โดยทางไปรษณีย์ และในกรณีที่ยังไม่แน่ใจในคำสั่งก็อาจกลับมาอ่านทบทวนใหม่ก็ได้ นอกจากนี้การเขียนอาจใช้ในกรณีที่ไม่แน่ใจว่าบุคคลที่ตนมอบหมายให้ไปติดต่อนั้นจะสามารถบอกกล่าวได้ตรงกับที่ตนต้องการหรือไม่ หรือกรณีที่เกรงว่าข่าวสารอาจจะบิดเบือนไป อย่างไรก็ตามจุดอ่อนของวิธีการนี้มีหลายประการ เช่น การเขียนในการอธิบายความหมายต่าง ๆ ทำได้น้อยกว่าการพูดเพราะเนื้อที่จำกัด และการใช้การเขียนก็ยังต้องระมัดระวังเรื่องการใช้ภาษาเพราะคำบางคำอาจมีความหมายได้หลายอย่าง ผู้เขียนต้องแน่ใจว่าผู้รับการติดต่ออ่านแล้วเข้าใจตรงกับตนต้องการ และในแง่ขององค์การเอกสารงานกระดาษอาจมีมากถ้ามีการติดต่อกันโดยการเขียน นอกจากนี้ผลย้อนกลับจากการติดต่อกันโดยลายลักษณ์อักษรให้ผลย้อนกลับช้ากว่า จะทราบว่าผู้รับการติดต่อเข้าใจหรือไม่ หรือมีพฤติกรรมอย่างที่ต้องการ

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

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

สรุปได้ว่า วาจาติดตามด้วยลายลักษณ์อักษรถูกประเมินว่าเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในหกสถานการณ์ของสิบสถานการณ์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและน้อยที่สุดในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานภายใน 10 สถานการณ์

สถานการณ์	ประสิทธิภาพมาก	ประสิทธิภาพน้อย
1. สื่อสารข่าวสารที่ต้องการกระทำของพนักงานในทันที	4	1
2. สื่อสารข่าวสารที่ต้องการกระทำของพนักงานในอนาคต	1	2
3. สื่อสารข่าวสารประเภททั่วไป	1	2
4. สื่อสารคำสั่งของบริษัท	4	2
5. สื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่สำคัญของบริษัท	4	2
6. สื่อสารเกี่ยวกับความคืบหน้าของงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงของคุณ	4	2
7. ส่งเสริมการรณรงค์ทางความปลอดภัย	4	2
8. ชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	4	1
9. ตำหนิพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ	4	1
10. ยุติข้อโต้แย้งเกี่ยวกับปัญหาการทำงานระหว่างพนักงาน	2	1

ที่มา : อ้างในสมพงษ์ เกษมสิน การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526

ลักษณะสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร 7C's communication (Cutilp and Center 1971 : 206-207)

1. ความน่าเชื่อถือ(Credibility)ในการสื่อสารนั้นข่าวสารและวิธีการสื่อสารจะต้องดำเนินไปอย่างถูกต้องและเป็นที่น่าเชื่อถือ กล่าวคือ เนื้อหาสาระของสารจะต้องไม่บิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับด้วยความเชื่อถือไว้วางใจ

2. การอรรถาธิบาย(Context)เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสารจำเป็นจะต้องมีการอธิบายรายละเอียดได้ชัดแจ้งเพื่อเป็นการช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจเนื้อความได้ถูกต้องตรงกับความตั้งใจของผู้ส่งสาร

3. เนื้อหาสาระ(Content)ผู้ส่งสารควรรู้จักเลือกเนื้อหาสาระที่เหมาะสมสอดคล้องกับความคิดและค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด นอกจากนี้เนื้อหาสาระดังกล่าวควรจะเสนอแง่คิดทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อผู้รับสารจะได้นำไปพิจารณาตัดสินใจว่าจะยอมรับและปฏิบัติตามเนื้อหาสาระที่เสนอมาในลักษณะอย่างไรต่อไป

4. ความชัดเจน(Clarity)ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายและสามารถตีความสารนั้นในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสารควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เทคนิคหรือศัพท์ทางวิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ

5. ความต่อเนื่องและการกล่าวซ้ำ(Continuety and Consisfency) พฤติกรรมการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรณรงค์ หรือการโน้มน้าวใจจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยการส่งสารต่อเนื่องอยู่เสมอ และมีการกล่าวซ้ำบ่อย ๆ ครั้ง เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับสาร

6. ช่องทางในการสื่อสาร(Channel)ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร กล่าวคือ สื่อนั้น ๆ สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย โดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสาร

7. ความสามารถ(Capability) อุปสรรคในด้านการสื่อสารอาจจะน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นเลย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทั้งความรู้ความสามารถในเรื่องราวที่ทำการสื่อสารกัน ตลอดจนมีทักษะในกระบวนการสื่อสารควบคู่กัน

แนวคิดทฤษฎีองค์การ

ศาสตราจารย์ E.F.L.Brech (1960 : 10) ให้ความเห็นว่าโครงสร้างองค์การจะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ 4 ประการ คือ

1. โครงสร้างองค์การเป็นเสมือนกรอบงาน (Framework) สำหรับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบในด้านการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือในการมองอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

3. ช่วยในการประสานงาน ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันทำงาน

4. ช่วยในการกระตุ้นเตือน (Motivation) ให้สมาชิกขององค์การทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ โครงสร้างองค์การจึงมีลักษณะเหมือนภาพสรุปขององค์การ และการบริหารทั้งหมดที่ผู้บริหารมีอยู่ (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 128) และเหตุผลสำคัญที่การสื่อสารต้องอาศัยแนวทฤษฎีองค์การก็เพราะว่า ตามกรอบความคิด ในการศึกษาองค์การจะถือว่าการ

สื่อสารเป็นกิจกรรม ประการหนึ่งที่มนุษย์ในองค์การทุกแห่งต้องกระทำควบคู่กับการตัดสินใจ (Gibson and others 1973: 5)

แนวความคิดของทฤษฎีองค์การสามารถจัดแบ่งออกได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับผู้พิจารณาศึกษาในที่นี้จะขอนำแนวคิดแบบเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (The behavioral theory school) เพื่อใช้ในการศึกษา

การดำเนินงานขององค์การทั้งในภาคธุรกิจและเอกชน จำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารอันเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารงาน เพราะถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การศึกษาวิเคราะห์งาน การจัดหน่วยงาน การวางแผนงาน การสั่งการ การมอบหมายงาน การประสานงาน การควบคุม เป็นต้น จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยเพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้โดยโดดเดี่ยวหรือเพียงลำพังตัวเอง แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่ง เอส บีช (Beach) กล่าวว่า "ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้วองค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การและเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน (Beach 1967: 358)

นอกจากนี้องค์ประกอบของการสื่อสารในการดำเนินงานที่สำคัญคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องประสานงานร่วมกันในองค์การ สิ่งที่หลีกเลี่ยงมิได้ก็คือ จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ดังแนวคิดของกริช สืบสนธ์ ที่ว่า "การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจกันดูจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ" (กริช สืบสนธ์ 2526 : 109)

เมื่อการสื่อสารมีความสำคัญตามที่กล่าวมาแล้ว ความบทพร่องเกี่ยวกับการสื่อสารเพียงบางประการก็ย่อมก่อให้เกิดปัญหาได้มากมาย ทั้งนี้เพราะว่าการสื่อสารสามารถเป็นเหตุและเป็นผลของความล้มเหลวในการปฏิบัติการหรือในการดำเนินงาน เช่น ความไม่เชื่อถือ (Distrust) ย่อมนำไปสู่การสื่อสารที่เลว ซึ่งจะกลับไปเพิ่มความไม่เชื่อถือให้มากยิ่งขึ้นอีก(Lillico 1956 :6) แล้วนำไปสู่การขาดการประสานงานในที่สุด

ความสำคัญของปัญหาการสื่อสารก็คือ การสื่อสารของมนุษย์ที่มีลักษณะขัดแย้งกันในตัวเอง (Paradox) ตรงประเด็นที่ว่า ยิ่งเราได้สื่อสารกันมากขึ้นเท่าใดดูเหมือนว่าเราก็ยิ่งล้มเหลวมากขึ้นเท่านั้น (Wofford and Other :4) ดังนั้นจึงจำเป็นที่ต้องสนใจและต้องทำความเข้าใจการสื่อสารอย่างจริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวข้องหรือมีส่วนที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร ทั้งนี้เพื่อคุณภาพชีวิตของพวกเราเองซึ่งขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลขององค์การที่เกี่ยวข้องนั้นเอง (Gibson and Other :20)

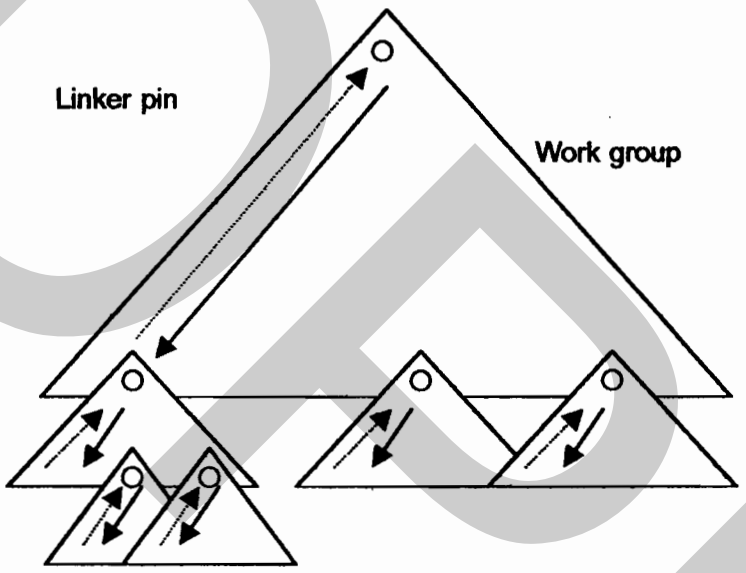
กลุ่มแนวความคิดแบบเชิงพฤติกรรมศาสตร์ The behavioral theory school

แนวความคิดแบบเชิงพฤติกรรมศาสตร์หรือแนวคิดที่มีองค์การในลักษณะของกลุ่มคน (Humanistic approach) ซึ่งเน้นความมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งในลักษณะบุคคลและในลักษณะกลุ่ม การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) ไม่จำกัดสายการบังคับบัญชา ซึ่งแนวคิดนี้เกิดขึ้นจากผลการศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า (Hawthorn study) ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

การทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้รับคำสั่งจะมีปัญหาอยู่เสมอการใช้มนุษย์สัมพันธ์จะช่วยให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายรวมถึงการสร้างกลไกขึ้นใหม่ให้เกิดความร่วมมือ สามัคคีกัน ทำให้บรรยากาศเหมาะสมที่จะทำงานร่วมกันได้ด้วยดี และให้ผู้บริหารควรจะมีขอบเขตในการควบคุมเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเรื่องคนทำงานและลักษณะของงานแต่ละอย่างที่สำคัญก็คือต้องคำนึงถึงแผนงานที่มีอยู่การติดต่อสื่อสารระหว่างคนทำงาน การฝึกอบรม และลักษณะงาน เป็นต้น โดยจะต้องคำนึงถึงผลกระทบของงานที่จะมีต่อคนทำงานเป็นเรื่องสำคัญกว่า เพราะงานบางอย่างจะทำให้คนงานรู้สึกว่าตนเองถูกแยกไปให้อยู่โดดเดี่ยว รู้สึกตัวเองไม่มีความสำคัญตัวเองต้องทำงานซ้ำซาก ตัวเองทำงานเหมือนเครื่องจักร ยิ่งองค์การใหญ่มากขึ้นเท่าใดคนชำนาญงานต้องมีมากขึ้นเท่านั้น ฉะนั้นการหาสิ่งจูงใจให้ทำงาน ให้ประสานงานกัน และให้มีการสร้างความเป็นผู้นำย่อมจะมีความจำเป็น

Rensis Likert (Kast and Resenzweig 1979: 214) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีองค์การตามแนวพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่มงานในองค์การและการสื่อสารที่น่าสนใจในเรื่องของรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญในองค์การและกลุ่มงาน อันได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นสู่บน และการสื่อสารแนวนอนหรือแนวราบ รวมทั้งชี้ให้เห็นในเรื่องของ "หมุดเชื่อมโยง" ดูภาพที่ 12 ดังนี้

ภาพที่ 12 แนวคิดทฤษฎี "หมุดเชื่อมโยง" ของ Linkert



การสื่อสารแบบขึ้นข้างบน ——————▶
การสื่อสารแบบลงข้างล่าง ——————▶
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ -·-·-·-·-·-▶

ที่มา : (Kast and Resenzweig, 1979: 214)

ทั้งนี้ Likert เชื่อว่า ลักษณะสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีการยอมรับนับถือและเชื่อใจในกันและกัน ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่ดี ควรมีความคล่องตัว การติดต่อส่งข่าวหรือสื่อสารต่อกัน เป็นโดยอิสระทั้งในแนวดิ่ง (Vertical) และแนวราบ (Horizontal) ข่าวสารที่เป็นสื่อแห่งการติดต่อทำความเข้าใจกัน พึงควรมีความถูกต้องแน่นอนและไม่บิดเบือนให้ผิดจากความเป็นจริง การควบคุมงานมีลักษณะกระจายไปในหมู่ผู้ร่วมงาน โดยให้ผู้ร่วมงานใฝ่หาข่าวสารข้อมูลที่จะนำมากำกับการทำงานของตนเองและเปิดโอกาสให้กลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย (Donnelly,Gibson and Irancevich 1971 :245)

ในยุคสังคมแห่งข่าวสาร (Information society) ที่การสื่อสารได้แทรกเข้าไปอยู่ในแทบทุกกิจกรรมของมนุษย์ ข่าวสารในองค์การจึงทวีความสำคัญยิ่งขึ้นเพราะปัจจุบันบุคคลในองค์การมีความต้องการข่าวสารไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์และแนวทางการปฏิบัติเท่านั้น หากแต่เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของตนเอง รวมถึงเพื่อใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่นด้วย ดังที่ Alvin Toffler กล่าวว่า องค์การในยุคนี้ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอรวมทั้งเต็มไปด้วยข่าวสารข้อมูล (Pace and Faules 1989 : 47) จากการศึกษาต่างวัฒนธรรมทั้งในบริษัทญี่ปุ่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา พบว่าประมาณร้อยละ 74 ของผู้บริหารรุบุว่า ความล้มเหลวในการสื่อสารเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดอันเดียวที่ขัดขวางความเป็นเลิศของบริษัท (Hall, 1969: 216) โดยปัญหาสำคัญที่มักเกิดขึ้นในองค์การโดยทั่วไป (Katz and Kahn 1978: 449-451) ได้แก่

1. ข่าวสารบิดเบือน (Message Distortion) เมื่อข่าวสารถ่ายทอดจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนในองค์การ นอกจากนี้ยังเกิดความบิดเบือนอันเนื่องมาจากการกรองข่าวสาร (Filtering) จากผู้บริหารอีกด้วย

2. มีการสื่อสารมากเกินไป (Communication Overload) โดยเฉพาะในยุคของสารสนเทศ (Information Socicty) ซึ่งทำให้เกิดความท่วมท้นของข่าวสาร

3 โครงสร้างองค์การไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในองค์การที่มีระดับชั้น การบริหารงานมาก ก็จะยิ่งมีโอกาสการบิดเบือนในการสื่อสารมาก

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าอุปสรรคของการสื่อสารในองค์การที่สำคัญเกิดจากความไม่สอดคล้องของรูปแบบการสื่อสาร ดังที่ Likert ได้ให้ข้อสังเกตที่น่าสนใจจากผลการศึกษาของเขาที่พบว่า ร้อยละ 85 ของผู้บังคับบัญชาเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีปัญหาในการสื่อสารด้วยวาจาเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชา ในขณะที่การสำรวจพบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงร้อยละ 50 ที่เห็นด้วยกับข้อสรุปดังกล่าวเช่นเดียวกับ Goldhaber พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการสื่อสารกับผู้บริหารโดยตรงแสดงให้เห็นความต้องการในเรื่องรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นสู่เบื้องบน (กริช สืบสนธ์ 2535 : 70) เป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารในองค์การ

นอกจากประเด็นปัญหาเรื่องประเภทข่าวสารย่อมเป็นตัวชี้หนึ่งถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสารในองค์การด้วยเช่นกัน เนื่องจากการสื่อสารในองค์การเน้นที่การแจ้งข่าวสารให้บุคลากรขององค์การได้ทราบเรื่องราวทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยเหตุนี้หากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถสร้างความเข้าใจอันเนื่องมากจากข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอแล้ว ผลที่เกิดขึ้นแก่องค์การโดยส่วนรวมคือ การดำเนินงานไม่สามารถไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้ (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 103)

ในการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ พบว่า ปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ ตลอดจนความถี่ของการสื่อสารที่เหมาะสม นับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ Blau ได้สรุปผลการศึกษาในเรื่องความถี่ของการสื่อสารว่า ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญงานอย่างสูงมีแนว

โน้มที่จะได้รับการติดต่อสื่อสารจากผู้ร่วมงานมากกว่าผู้ที่มีความชำนาญต่ำ (Blau 1954: 339) ในขณะที่ผลการวิจัยอีกชิ้นหนึ่งโดย Berkowitz และ Bennis พบว่า ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความสัมพันธ์อย่างตรงกันข้ามกับตำแหน่ง (Position) หรือสถานภาพทางสังคม (Status) ของผู้บังคับบัญชานั้น (Berkowitz and Bennis 1962 :25-50)

สายการบังคับบัญชา(Chain of command)

สายการบังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของการจัดองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างสัมฤทธิ์ผลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อนในการดำเนินงาน ย่อมจะขาดสายการบังคับบัญชาไปไม่ได้ทีเดียว

สายการบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ตามลำดับขั้น ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละองค์การ เพื่อแสดงให้ทราบว่า สัมพันธ์ภาพของการติดต่อสื่อสารข้อความ (Communication) จากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในแต่ละองค์การ แต่ละหน่วยงานมีลักษณะและทางเดินเป็นอย่างไร มีการควบคุมและการรับผิดชอบอย่างไร เพราะสายการบังคับบัญชาจะเป็นเครื่องช่วยชี้ให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ลดหลั่นกันมาเป็นอย่างไร" (Mooney and Reilcy 1974:14) อาจจะกล่าวได้ว่าการมีสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงลักษณะต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ทำให้เกิดการบังคับบัญชาในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในระดับสูงกว่า อาจแนะนำสั่งสอนและควบคุมผู้ที่อยู่ต่ำกว่าได้ ซึ่งผลของความสัมพันธ์นี้ จะก่อให้เกิดหนทางในทางปฏิบัติ ความเป็นปึกแผ่น และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

2. เกิดระบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับหน่วยงานอื่น ในแง่ที่ว่า หน่วยงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่า จะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา การควบคุม การตรวจสอบของหน่วยงานที่อยู่ระดับสูงกว่าลดหลั่นกันไปตามลำดับในที่นี้การควบคุมจะเป็นการควบคุมด้วยความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในการปฏิบัติงานนั้นเอง

3. ภายในลำดับขั้นการบังคับบัญชาเดียวกัน แต่ละหน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามกฎ-หมาย ข้อบังคับหรือปทัศฐาน ที่กำหนดไว้อย่างเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความมั่งคงในกลุ่มปฏิบัติงาน (กุลธน ธนาพงศ์ธร 2517 : 224)

ลักษณะของสายการบังคับบัญชา

สายการบังคับบัญชามีลักษณะที่สำคัญซึ่งสามารถแยกออกมาได้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ ลักษณะของอำนาจหน้าที่ (Authority aspect) ลักษณะของความรับผิดชอบ (Responsibility aspect) ลักษณะของการสื่อสารติดต่อ (Communication aspect) ความสัมพันธ์ในแง่ของ

อำนาจหน้าที่ ซึ่งอาจเรียกได้ว่ามีลักษณะเป็น (Authority aspact) นั้น จะมีความหมายดังนี้ คือ ผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่เป็นผู้ออกคำสั่ง สายความสัมพันธ์จะเป็นลักษณะของสายการติดต่อที่เป็นทางการในเชิงของการใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่โดยตัวผู้บังคับบัญชาในทางปฏิบัติสายความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ถ้าเป็นองค์การทางทหารหรือของรัฐบาลจะมีลักษณะที่เป็นทางการเป็นอย่างมาก แต่สำหรับในองค์การธุรกิจแล้ว มักจะเป็นไปอย่างไม่เป็นทางการหากแต่จะถือแท้จริงทั้ง 2 ฝ่ายยังคงต้องทำงานร่วมกันอยู่ ต้องมีความร่วมมือกันอย่างดี ดังนี้ จึงมีลักษณะไปในเชิงปรึกษาหารือกันอยู่

ในกรณีที่สายการบังคับบัญชาแสดงลักษณะของสายความรับผิดชอบหรือเรียกว่า (Line of responsibility) นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะตระหนักอยู่เสมอว่า เขาจะต้องมีข้อผูกพันที่จะต้องรับผิดชอบต่องานที่ผู้บังคับบัญชาสั่งไปนั้นเองส่วนที่ว่าสายการบังคับบัญชาเป็นเรื่องของการติดต่อสื่อสาร (Communication) นั้นอธิบายได้ว่าระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทั้ง 2 ฝ่ายจะติดต่อหรือปรึกษาหารือกันอยู่เป็นประจำ เช่น ในเรื่องงานต่าง ๆ ที่กำลังกระทำอยู่หรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ เป็นต้น (ธงชัย สันติวงษ์ 2516 : 275) ลักษณะทั้ง 3 ประการนี้ อาจแสดงให้เห็นได้ดังภาพข้างล่างนี้

ภาพที่ 12 แผนภูมิแสดงลักษณะของสายการบังคับบัญชา

ที่มา : หลักการจัดองค์การและการจัดการ, ชลิดา ศรมณี ,2533 : 151

ช่วงการบังคับบัญชา(Span of control)

แนวความคิดเกี่ยวกับช่วงของการบังคับบัญชามาจากหลักความจริงที่ว่า มนุษย์และสัตว์ต่าง ๆ ย่อมมีขีดความสามารถในการกระทำการต่าง ๆ อย่างจำกัด เช่น มีความจำจำกัด ,มีความคิดจำกัด และมีกำลังกายจำกัด คือ สามารถใช้สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นภายในขีดหรือระดับหนึ่งเท่านั้น หากมากเกินไป ก็ไม่มีความสามารถที่จะทำได้

ช่วงของการบังคับบัญชานี้เป็นสิ่งที่จะแสดงให้รู้ว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ จะมีขอบเขตของการควบคุมหรือการบังคับบัญชาเพียงใดทั้งนี้หมายถึงการพิจารณาว่าควรมีผู้ใต้

บังคับบัญชากี่คน หรือมีหน่วยงานภายในความรับผิดชอบกี่หน่วยงานจึงเป็นการเหมาะสมที่จะทำให้การดูแลการปฏิบัติงานเป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

Stan Kossen (1978 : 149) ให้ความหมายว่า "ช่วงของการควบคุม" (Span of control) เป็นการกล่าวอ้างถึงจำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้จัดการคนหนึ่ง ๆ สามารถจะควบคุมดูแลได้โดยตรงและช่วงของการควบคุมนี้สามารถเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าหรือ ด้วย "

ธงชัย สันติวงษ์ (2516 :281) ได้ให้ความหมายว่า ช่วงการควบคุม Span of control หมายถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ จะสามารถควบคุมได้"

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 :102) ได้ให้ความหมายว่า ช่วงของการบังคับบัญชา คือสิ่งที่แสดงให้ทราบว่า ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง มีขอบเขตการรับผิดชอบบังคับบัญชาเพียงใด มีผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงใด มีผู้ใต้บังคับบัญชากี่คนหรือหน่วยงานอยู่ในความรับผิดชอบบังคับบัญชาอยู่กี่หน่วยงานซึ่งจะทำให้ทราบว่าช่วงของการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชานั้นกว้างหรือแคบเพียงใด

ได้มีการวิจัย ค้นคว้า หาข้อมูลประกอบหลักเกณฑ์ในเรื่องของช่วงการบังคับบัญชาว่าจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆ ควรจะเป็นเท่าใด เช่น (Urwick 1955 :348-349) กล่าวว่า จำนวนที่ดีที่สุดควรเป็น 4 หมายถึง การให้ผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ๆรับผิดชอบผู้ใต้บังคับบัญชา 4 คนด้วยกัน และในการสำรวจองค์การต่าง ๆ ในสภาพความเป็นจริงนั้นได้ข้อมูลเป็นจำนวนมากว่า ในบางแห่งผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเพียง 1-2 คน แต่บางแห่งก็มีที่ต้องดูถึง 19-20 คน ถึง 24 คน เป็นต้น อย่างไรก็ดี จากการวิเคราะห์พบว่า ยิ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ลักษณะของช่วงการบังคับบัญชาจะแคบกว่าการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่า

ความสัมพันธ์ ระหว่างสายการบังคับบัญชาและช่วงของการบังคับบัญชา

ในองค์การต่าง ๆ มักประสบกับปัญหาในการพิจารณาว่าควรจะจัดระดับขั้นของการบังคับบัญชาเป็นกี่ขั้น รวมทั้งเกี่ยวเนื่องไปกับการจัดช่วงของการบังคับบัญชาให้สัมพันธ์กันด้วย นักบริหารเรียกภาพองค์การที่มีการจัดสายการบังคับบัญชามากระดับว่าเป็นองค์การที่มีความสูงมาก (Tallness) ส่วนองค์การที่มีระดับของสายการบังคับบัญชาไม่มากระดับ แต่มีช่วงของการควบคุมที่กว้างว่า เป็นองค์การที่มีความราบมาก (Flatness)

โดยปกติแล้วปัญหาที่ว่าองค์การควรจะมีลักษณะสูงหรือราบ (Kossen 1978:149-150) และทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมกันระหว่างสายการบังคับบัญชากับช่วงของการบังคับบัญชานั้น หากเป็นองค์การขนาดเล็ก หรือขนาดกลาง สามารถพิจารณาได้โดยไม่ยากนัก โดยอาศัยข้อมูลจากการสังเกต วิเคราะห์วิจัย ประกอบกับการพิจารณาสภาพต่าง ๆ อันเป็นลักษณะเฉพาะขององค์การนั้น ๆ รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดสายการบังคับบัญชาและช่วงของการควบคุม ก็สามารถวางรูปขององค์การในแบบที่เหมาะสมและก่อให้เกิดประสิทธิ

ภาพในการดำเนินงานได้ ส่วนปัญหาการพิจารณาในองค์การขนาดใหญ่มากนั้น ก็คือความจำเป็นในการขยายขนาดของช่วงการบังคับบัญชาให้กว้างกว่าปกติและให้สายการบังคับบัญชาหลายระดับยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้องค์การขนาดใหญ่มากนั้นดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 1933 V.A. Graicunas ได้ตีพิมพ์หนังสือเล่มหนึ่งซึ่งมีชื่อว่า (Relationship in organization) ในบทความของเขาได้พัฒนาหลักสูตร แสดงให้จำนวนความสัมพันธ์ ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะเพิ่มขึ้นในพีชคณิต ในขณะที่ จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยมีสูตร

$$R = \frac{n2^n + n - 1}{2}$$

เมื่อ R เป็นความสัมพันธ์ทุกประเภท และ n เป็นจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าเราแทนด้วยค่าต่าง ๆ เราจะเห็นว่ามันมีผลกระทบต่อ R ดูตารางที่ 3 ประกอบ

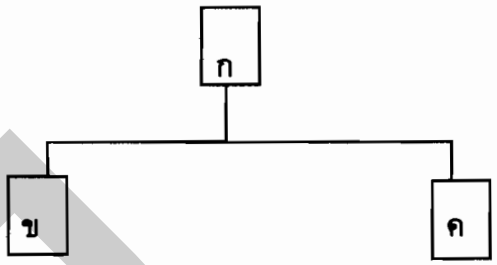
ตารางที่ 3 จำนวนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา(N)	ความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้(R)
1	1
2	6
3	18
4	44
5	100
6	222
7	490
8	1080
9	2376
10	5210

ที่มา : การจัดการสมัยใหม่,ไพลิน ผ่อนใส,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2532 : 74

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นตัวอย่างความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น ในกรณี นาย 1 คน ควบคุมดูแลลูกน้อง 2 คน

ภาพที่ 11 ตัวอย่างความสัมพันธ์จากตัวอย่างข้างต้น



ที่มา : การจัดการสมัยใหม่,ไพลิน ผ่อนใส,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2532 : 75

ความสัมพันธ์ในลักษณะที่ 1 คือ

1) นาย ก กับนาย ข และ 2) นาย ก กับนาย ค

ความสัมพันธ์ในลักษณะที่ 2 คือ

3) นาย ก กับ ข และ ค และ 4) นาย ก กับ ค และ ข

ความสัมพันธ์ในลักษณะที่ 3 คือ

5) นาย ข กับ ค และ 6) นาย ค กับ ข

ดังนั้น ความสัมพันธ์ในกรณีตัวอย่างข้างต้นจะเกิดขึ้น เท่ากับ 6 กรณี

อย่างไรก็ตามจากตัวอย่างข้างต้นนี้ยังไม่ตรงกับความเป็นจริง กล่าวคือ เราพิจารณาเฉพาะในกลุ่มงานเท่านั้น ซึ่งในความจริงแล้วทั้ง ก ข และ ค ต่างก็จะต้องมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ และกับบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้าเป็นต้น Lyndall F. Urwick ได้สรุปเพิ่มเติมหลังจากได้ศึกษาผลงานของ Graicunas ว่าผู้บริหารแต่ลคนไม่ควรที่จะพยายามควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาเกินกว่า 5-6 คน ที่จะต้องทำงานประสานกัน อย่างไรก็ตามมีผู้คิดคำนวณตลอดจนวิเคราะห์หาความเหมาะสมของขอบเขตของการควบคุมบังคับบัญชาจนกระทั่งสามารถสรุปได้ว่าคน ๆ หนึ่ง เหมาะสมที่จะควบคุมผู้อื่น ได้ 5-6 คน เช่นนี้จะหมายความว่าได้หรือไม่ ว่าเราจะต้องยอมรับมาตราฐานนี้เป็นเกณฑ์ปฏิบัติในการจัดวางรูปแบบองค์การและสายการบังคับบัญชา ถ้าเรามองโดยทั่วไปเราจะพบว่าองค์การธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนราชการไม่ได้ยึดหลักโดยเคร่งคัดเท่าใด

อย่างไรก็ดี การแบ่งสายงานหรือกลุ่มงานหลัก ซึ่งเป็นแบบขององค์การภาครัฐส่วนใหญ่ในปัจจุบัน จะปรากฏสายงานที่สำคัญ (Kast and Rosenweig ,1979 :204) อันได้แก่

- ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก (The Line Functions) ประกอบด้วยส่วนงานต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานขององค์การที่เป็นงานหลัก ผลการปฏิบัติงานจะมีลักษณะสนองตอบวัตถุประสงค์หลักแห่งการจัดตั้งองค์การโดยตรงและหน่วยงานนี้มักมีการติดต่อโดยตรงกับผู้มารับบริการหรือบุคคลภายนอก

- ฝ่ายปฏิบัติงานที่ปรึกษา (The Staff Functions)เป็นหน่วยงานที่มิได้ดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยตรง แต่จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำแนะนำปรึกษา วางแผนงาน เฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานภายในองค์การของทุกฝ่าย เพื่อค้นหาอุปสรรคข้อขัดข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์หาทางแก้ไขแล้วเสนอฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานหลักสามารถดำเนินการไปด้วยดีและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ

นอกจาก 2 สายงานที่สำคัญข้างต้นแล้วยังได้มีผู้ศึกษา พบว่า องค์การบางแห่งยังคิดสายงานที่สำคัญอีก 1 สายงาน (Kootz and Dannell 1964 :296-301) คือ

- ฝ่ายปฏิบัติงานสนับสนุน (The Auxilliary Functions) ซึ่งหมายถึง ส่วนของงานที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายปฏิบัติงานหลักให้สามารถทำหน้าที่หรือปฏิบัติงานหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น งานธุรการ งานเอกสารหรือหนังสือ งานบุคลากร พัสดุ เป็นต้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาในระดับกลุ่ม ซึ่งได้มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายคน สรุปว่า ปริมาณการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับขนาดของกลุ่ม เนื่องจากเมื่อขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้น การถกเถียงระหว่างสมาชิกจะลดน้อยลง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ระหว่างกันจะลดลงขนาดของกลุ่มจึงมีผลกระทบในเรื่องปริมาณและคุณภาพของการสื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องการแสดงความคิดเห็น หากสมาชิกของกลุ่มส่วนใหญ่ต้องนั่งเฉย การสื่อสารจะกลายเป็นการสื่อสารทางเดียว (One way communication) (Hare 1976:230)

นอกเหนือจากองค์ประกอบในเรื่องขนาดของกลุ่มการศึกษาทดลองเกี่ยวกับปริมาณการสื่อสารและความแตกต่างทางสถานภาพ โดย Thibaut(1950) พบว่า เมื่อเพิ่มความแตกต่างทางสถานภาพให้มากขึ้น ผู้ที่มีสถานภาพต่ำก็จะเพิ่มปริมาณการสื่อสารไปสู่ผู้ที่มีสถานภาพสูงมากขึ้นตามไปด้วย การศึกษาในแนวทางที่คล้ายคลึงกันของ Kelley (1951) ได้แสดงถึงอิทธิพลของสถานภาพต่อการสื่อสารไว้ชัดเจนดังนี้ คือ (1) บุคคลที่อยู่ในสถานภาพต่ำ จะทำการสื่อสารข้อความที่เกี่ยวข้องกับงานมากกว่าบุคคลที่อยู่ในสถานภาพสูง (2)การสื่อสารของบุคคลที่มีสถานภาพสูงต่อบุคคลที่มีสถานภาพต่ำ จะไม่แสดงออกในทรรศนะเชิงลบในเรื่องงานของตน และ (3) การสื่อสารกับผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าของผู้ที่มีสถานภาพต่ำ มักจะเป็นวิธีการเพื่อการเลื่อนสถานภาพให้สูงขึ้นในกรณีที่วิธีทางการเลื่อนสถานภาพปกติเป็นไปได้ยาก (Shaw 1971: 244)

Crosbie ได้สรุปข้อเสนอเกี่ยวกับกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านสถานภาพ และภาวะผู้นำซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารว่า กลุ่มดังกล่าวหากมีความแตกต่างกันมาก แนวโน้มของการสื่อสารกับผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ก็จะมีมากขึ้นไปด้วย ทั้งนี้โดยเขาได้อ้างผลการศึกษาของ Barson และ Hill ในปี 1958 ที่พบว่า ขณะที่กลุ่มมีการพัฒนาโครงสร้างด้านสถานภาพและภาวะ

ผู้นำ สมาชิกในกลุ่มมีแนวโน้มจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกของกลุ่มที่มีสถานภาพต่ำกว่า เพื่อให้เกิดการยอมรับต่อสถานภาพนั้นมากขึ้น โดยเมื่อสถานภาพมีความคงที่แล้วความต้องการยอมรับดังกล่าวก็จะลดน้อยลง สมาชิกของกลุ่มก็จะเริ่มมีการสื่อสารไปยังบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่า ทั้งนี้ อาจเพื่อผลทางตำแหน่ง (หรืออำนาจ) หรือเพื่อการเลื่อนสถานภาพของตนให้สูงขึ้น(Nixon 1979:67)

ในองค์การหลายแห่ง ปริมาณการสื่อสารยังได้รับผลกระทบส่วนหนึ่งมาจากความยึดเหนี่ยวต่อกลุ่ม (Group Cohesivcness) ซึ่งถือเป็นพลังสำคัญที่แสดงถึงความเข็มแข็ง ความแข็งแกร่งของความร่วมมือของสมาชิกในกลุ่มเป็นพลังที่มีอิทธิพลต่อบุคคล กลุ่มรวมถึงองค์การ โดยมีผู้ทำการศึกษาและได้ให้ข้อสังเกตที่น่าสนใจว่า ระดับความยึดเหนี่ยวต่อกลุ่มจะลดลงเรื่อย ๆ เมื่อกลุ่มมีขนาดใหญ่ขึ้นตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป เนื่องจากปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์เริ่มเกิดความยุ่งยากและสัมเหลว (Seashore 1954:90-95)

Lott ได้ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความยึดเหนี่ยวภายในกลุ่มกับปริมาณการสื่อสารจากผลการศึกษากลุ่มนักศึกษา 6-10 คน จำนวน 15 กลุ่ม ซึ่งอยู่ภายในองค์การนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในรัฐ Kentucky พบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ .42 จึงสรุปว่า แม้ค่าความสัมพันธ์จะไม่สูงนัก แต่ได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างแน่นอน (Shaw 1981:216)

โดยสรุปผลของการศึกษาที่ผ่านมา ชี้ให้เห็นว่าโดยทั่วไปปริมาณการสื่อสารมีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับโครงสร้างของกลุ่มในส่วนของขนาดของกลุ่ม สถานภาพบุคคลภายในกลุ่มตลอดจนความยึดเหนี่ยวของบุคคลต่อกลุ่ม โดยขนาดของกลุ่มที่ใหญ่ขึ้นมีผลต่อปริมาณการสื่อสารที่ลดลง ในขณะที่สถานภาพของบุคคลในกลุ่มที่สูงขึ้น รวมถึงความยึดเหนี่ยวต่อกลุ่มที่มากขึ้น ส่งผลต่อปริมาณการสื่อสารที่สูงขึ้นตามไปด้วย

วิธีการสื่อสารนับเป็นพฤติกรรมที่สำคัญส่วนหนึ่งด้านการสื่อสารในองค์การ เนื่องจากมีผลเกี่ยวพันกับประสิทธิภาพ รวมถึงความพึงพอใจตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในกลุ่ม ซึ่งจากการที่องค์การต้องมีกระบวนการที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจ การสื่อสารจึงได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือของกระบวนการดังกล่าว โดยผ่านทางผู้นำ Pace and Boren ให้ความเห็นว่าผู้นำกลุ่มจะช่วยให้การสื่อสารภายในกลุ่มเป็นไปด้วยดี และผลักดันให้กลุ่มทำงานสำเร็จสมประสงค์ในกลุ่มที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ ผู้นำกลุ่มมักจะเป็นผู้ที่มีอาวุโส และตำแหน่งหน้าที่การงานสูง (กริช สืบสนธ์ 2526:146)

เมื่อการสื่อสารเป็นกิจกรรม (Activity) หลักของมนุษย์ในทุกองค์การ และภายใต้โครงสร้างขององค์การที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างไปด้วย เมื่อโครงสร้างขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสารการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องพิจารณาโครงสร้างขององค์การด้วย ซึ่งปัจจุบันการจัดโครงสร้างขององค์การมักปรากฏใน 3 รูปแบบ (Myers 1982 : 215)

1 แนวคิดแบบคลาสสิก เป็นแนวคิดที่มององค์การในลักษณะของเครื่องจักรกลเน้นความมีประสิทธิภาพและความเข้มงวดเชิงวิทยาศาสตร์ ในการปฏิบัติงานด้วยการกำหนด โครงสร้างขององค์การที่มีการสื่อสารเป็นแบบทางการ (Formal communication) ตามสายการบังคับบัญชาด้วยลายลักษณ์อักษร ในลักษณะจากบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่

2 แนวคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ เป็นแนวคิดที่มององค์การในลักษณะของกลุ่มคน (Humanistic approch) ซึ่งเน้นความมีประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งในลักษณะบุคคลและในลักษณะกลุ่ม การสื่อสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ

3 แนวคิดแบบระบบ ซึ่งเน้นทางด้านระบบสังคม โดยพิจารณาองค์การว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ต้องมีปฏิกิริยาต่อกันหรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งจึงมีผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยเสมอ การสื่อสารถูกมองว่ามีความสำคัญยิ่งจึงได้เน้นการพิจารณาประกอบต่าง ๆ ของระบบข่าวสารข้อมูล

สำหรับการศึกษาด้านการสื่อสารในองค์การของไทย แม้จะมีการตื่นตัวมากขึ้น ในเรื่องการศึกษาที่ยึดกระบวนการสื่อสารเป็นหลัก แต่แนวทางการศึกษาส่วนใหญ่ที่ปรากฏยังมีขอบเขตอยู่ในวงค่อนข้างจำกัด เช่น การศึกษาการสื่อสารเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยวุฒิชัย จำนงค์ (2521) ที่ศึกษาพบว่า ลักษณะงานและแบบอย่างของบริษัท (4 แบบ คือ เยอรมัน อเมริกา ญี่ปุ่น และไทย) ซึ่งแตกต่างกันมีอิทธิพลโยตรงต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องเนื้อหาและรูปแบบของการสื่อสาร ทั้งยังปรากฏข้อขัดแย้งเชิงทฤษฎีที่น่าสนใจประการหนึ่ง รูปแบบการสื่อสารแนวนอน จะมีความสำคัญในเรื่องลักษณะงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว ส่วนสามารถ คำหอม (2531) ซึ่งได้ศึกษาการสื่อสารเพื่อการบริหารจากการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ความคิดเห็นในเรื่องความเหมาะสมของการสื่อสารมีความใกล้เคียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความน่าเชื่อถือในผู้ส่งข่าวสารมีมาก นอกจากนี้สิริวรรณ จันทร์ศรี (2535) ยังได้ศึกษาพบว่า เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับการศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แต่ขนาดขององค์การที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

ในเรื่องความพึงพอใจกับการสื่อสารในองค์การได้มีผู้ทำการศึกษาไว้หลายคน เช่น เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532) โอภาส บุตรกาศ (2533) และบุญณิกา วงศ์วานิช (2533) ซึ่งสามารถสรุปผลจากการศึกษาที่สำคัญได้ ดังนี้

- รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานมาก ในเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

- ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาชอบใช้วิธีการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุด

- ความสามารถในการปฏิบัติงานและการได้รับความไว้วางใจจากลูกน้องจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีความถูกต้องชัดเจนของสารมาก รวมถึงเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารมากด้วย

- เพศและอายุที่ต่างกันมีผลต่อความแตกต่างในเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

- ปัจจัยด้านประชากร สถานะบุคคลในองค์การและรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในแนวนอน อันได้แก่ การสื่อสารแบบสอดคล้อง แบบขัดแย้ง และแบบซ้อนเร้น มีส่วนสัมพันธ์กันและสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด

เกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การ ซึ่งวิทยา อังเรขพาณิชย์(2530) ได้ทำการศึกษาจากองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาล พบว่า ปัญหาทางการสื่อสารในองค์การประการหนึ่ง ได้แก่ ข้อจำกัดของขีดความสามารถของช่องทางการสื่อสารที่ทำให้การถ่ายทอดสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามการศึกษาที่ผ่านมาถือได้ว่า ยังคงขาดความกระจ่างชัดในภาพรวมที่เป็นระบบในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในระดับกลุ่มโดยเฉพาะรูปแบบการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน อันถือเป็นกลุ่มสำคัญขององค์การที่สามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์การได้เป็นอย่างดี

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด นี้ เป็นการศึกษาห้างสรรพสินค้าของบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีการออกแบบสอบถามเก็บข้อมูลภาคสนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด และศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ อันประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับการปฏิบัติการ สาขาองค์กรที่สังกัด ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและคุณภาพของข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดในเรื่องวิธีการศึกษา ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาแบบสำรวจ (Survey research) โดยวิธีส่งแบบสอบถามไปยังตัวอย่างของประชากรตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้าของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 5,794 คน ซึ่งจำแนกตามสาขาต่าง ๆ 5 สาขา

ขนาดของตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่อยู่ภายใต้การปฏิบัติงานตามสาขาต่าง ๆ และทำงานเป็นพนักงานประจำของสาขา จากจำนวนประชากรทั้งหมดจาก 5 สาขา และเพื่อเป็นการสอดคล้องกับการศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน (Mutistage random samping) โดยมีขั้นตอนการเลือกตัวอย่างดังนี้

1. จัดจำนวนพนักงาน ในสาขาต่าง ๆ ของห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ทั้งหมด 5 สาขา จากการสำรวจ จะได้ขนาดประชากรทั้งหมด 5,794 คน จัดกลุ่มเป็น 3 ระดับคือระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 3 ระดับ

ระดับ	สุขุมวิท	งามวงศ์วาน	บางแค	บางกะปิ	ท่าพระ	รวม
ระดับ สูง	36	36	37	38	37	184
ระดับ กลาง	141	138	128	145	147	699
ระดับ ปฏิบัติการ	851	1,014	1,006	1,197	843	4,911
รวม	1,028	1,188	1,171	1,380	1,027	5,794

2. คำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การประมาณค่าที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2531:51) ได้จำนวนตัวอย่าง 374 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 500 ตัวอย่างแทนเพื่อที่จะให้แต่ละระดับของพนักงานสามารถเป็นตัวแทนในจำนวนที่เหมาะสมทางสถิติ

3. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามระดับและตามสาขาตามสัดส่วนของจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การจัดกลุ่มตัวอย่างระดับการปฏิบัติงาน ตามสาขาต่าง ๆ

ระดับ	สุขุมวิท	บางกะปิ	บางแค	งามวงศ์วาน	ท่าพระ	ตัวอย่าง
ระดับสูง	5	8	6	6	6	31
ระดับกลาง	9	9	9	9	9	45
ระดับปฏิบัติการ	84	88	84	84	84	424
รวม	**98**	**105**	**99**	**99**	**99**	**500**

4. เลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามระดับและตามสาขาต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยเนื้อหาแบบสอบถาม จะประกอบด้วยคำถามที่แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนตัว ระดับการปฏิบัติงาน สาขาที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 9 ข้อ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงาน สาขาที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งประกอบด้วย น้อยที่สุด ,น้อย ,ปานกลาง ,มาก และมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ หลัก 16 ข้อย่อย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ภายในองค์การ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งประกอบด้วย น้อยที่สุด ,น้อย ,ปานกลาง , มาก และมากที่สุด จำนวน 4 ข้อหลัก 16 ข้อย่อย

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพของข่าวสารที่ได้ในองค์การ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งประกอบด้วย น้อยที่สุด ,น้อย ,ปานกลาง ,มาก และมากที่สุด จำนวน 4 ข้อหลัก 24 ข้อย่อย

การแปลความหมายของคะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของข่าวสาร ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (Best 1986:204-208)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรงและการหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนี้ หลังจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากแนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้บริหารในฝ่ายประเมินผลบุคลากร บริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบว่า คำถามที่ตั้งขึ้นนั้น สามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหาของแต่ละตัวแปรมากน้อยเพียงใด และข้อคำถามเหมาะสมมากน้อยเพียงใด แล้วจึงนำมาแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของบริษัท ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.9538

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด นำเสนอผู้บริหารระดับสูงในกลุ่มบุคลากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่เสนอ

2. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คนโดยทำการส่งไปยังฝ่ายบุคคลสาขาต่าง ๆ เพื่อแจกไปยังกลุ่มเป้าหมาย และขอความร่วมมือให้ส่งแบบสอบถามคืน โดยผ่านยังฝ่ายฝึกอบรม ของสาขาต่าง ๆ โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาที่เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 475 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.35

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ประมวลผลข้อมูลเพื่อจะได้นำเสนอและสรุปผลการวิจัยสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1 สถิติสำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (α Coefficient) ในแบบสอบถาม

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการหาค่าสถิติพื้นฐานเพื่อการพรรณาข้อมูล (Descriptive statistics) ของข้อมูลทั่วไปที่ทำการศึกษาอันได้แก่

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต (X)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

และการทดสอบตัวแปรตามสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน

2.1 ทดสอบความคิดเห็นต่อประเภทของข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับสูง ,ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

2.2 ทดสอบความคิดเห็นต่อประเภทของข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานสาขาท่าพระ สาขางามวงศ์วาน สาขาบางแค สาขาบางกะปิและสาขาสุขุมวิท ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

2.3 ทดสอบความแตกต่างต่อประเภทของข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานสายงานปฏิบัติการหลัก และพนักงานสายงานสนับสนุนด้วยค่าสถิติที (t-test for Independent groups)

2.4 หาความสัมพันธ์ของคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร ด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเปียรสัน (Pearson Product Moment)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีความประสงค์มุ่งศึกษาถึง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานอันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้และวิธีการติดต่อสื่อสาร รวมถึงคุณภาพข่าวสารของข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด และเปรียบเทียบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามลักษณะตัวแปรอันได้แก่ ตัวแปร ด้านระดับการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านสาขาองค์กรที่สังกัดและตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด และเปรียบเทียบคุณภาพของข่าวสารตามลักษณะตัวแปรพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง สาขาที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การอันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ และคุณภาพข่าวสารที่ใช้ใน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประเภทของข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับผู้ปฏิบัติงานและสาขาที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับผู้ปฏิบัติงานและสาขาที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อประเภทของข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างพนักงานสายงานปฏิบัติการหลัก และพนักงานสายงานสนับสนุน

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างพนักงานสายงานปฏิบัติการหลัก และพนักงานสายงานสนับสนุน

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ของคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสาร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวย่อและใช้สัญญาลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ค่าร้อยละ
X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MS	แทน	Mean of Squares
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าระดับผู้จัดการฝ่าย หรือตำแหน่งเทียบเท่า ทุกหน่วยงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสาขาต่าง ๆ อันได้แก่ สาขาท่าพระ สาขางามวงศ์วาน สาขาบางแค สาขาบางกะปิ และสาขาเอ็มโพเรี่ยม จำนวน 500 คน โดยแจกแบบสอบถามไปตามตัวอย่างดังกล่าว ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 475 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.35

<u>ตอนที่ 1</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ดังแสดงตารางที่ 6

<u>ตารางที่ 6</u> จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	196	41.30
หญิง	279	58.70
รวม	475	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	13	2.70
21-30 ปี	315	66.30
31-40 ปี	137	28.80
41 ปี ขึ้นไป	10	2.10
รวม	475	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	18	3.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	12.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ระดับปวช.	201	42.30
อนุปริญญา /ระดับปวส.	63	13.30
ปริญญาตรี	128	26.90
สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.80
รวม	475	100.00
4. รายได้		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	196	41.30
6,001 – 8,000 บาท	150	31.60
8,001 - 10,000 บาท	50	10.50
10,000 – 15,000 บาท	40	8.40
15,000 ขึ้นไป	39	8.20
รวม	475	100.00
5. ระยะการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	50	10.50
1-3 ปี	166	34.90
4-6 ปี	117	24.60
6 ปีขึ้นไป	142	29.90
รวม	475	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า

1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าชาย คือ เป็นหญิง 279 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 เป็นชาย 196 คนคิดเป็นร้อยละ 41.30

2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 21-30 ปี จำนวนมากที่สุด 315 คนคิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือตัวอย่างอายุ 31-40 ปี จำนวน 137 คนคิดเป็นร้อยละ 28.80 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 2.70 และอายุ 41 ปีขึ้นไปมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

3 การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับปวช.จำนวนมากที่สุด 201 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ประถมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ส่วนการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 4 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

4 รายได้

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาทมากที่สุด มีจำนวน 196 คนคิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาอยู่ระดับรายได้ 6,001 – 8,000 บาท มีจำนวน 150 คนคิดเป็นร้อยละ 31.6 ระดับรายได้ 8,001-10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ส่วนรายได้มากกว่า 15,000 ขึ้นไปมี 39 คนคิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

5 ระยะการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระยะการปฏิบัติงาน 1-3 ปีมีจำนวนมากที่สุด 166 คนคิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ 6 ปีขึ้นไป มีจำนวน 142 คนคิดเป็นร้อยละ 29.9 และระยะการปฏิปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ส่วนต่ำกว่า 1 ปีมี 50 คนคิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การของพนักงาน/เจ้าหน้าที่

<u>ตารางที่ 7</u> แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
ข่าวสารปฏิบัติงาน	3.62	0.26	มาก
ข่าวสารธำรงรักษา	3.55	0.18	มาก
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์	3.35	0.21	ปานกลาง
ข่าวสารนวกรรม	3.27	0.19	ปานกลาง
รวม	3.44	0.17	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ในองค์การการใช้ข่าวสารการปฏิบัติงาน ,ข่าวสารธำรงรักษา อยู่ในระดับมาก ส่วนข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารนวกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ข่าวสารการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข่าวสารธำรงรักษา ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
วิธีด้วยวาจา/โทรศัพท์	4.07	0.13	มาก
วิธีด้วยวาจา/โทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร	3.36	0.11	ปานกลาง
วิธีด้วยลายลักษณ์อักษร	2.86	0.28	ปานกลาง
วิธีด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา/โทรศัพท์	2.92	0.14	ปานกลาง
รวม	3.30	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ในองค์การวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ส่วนวิธีติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของข่าวสารกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ

คุณภาพของข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน	3.75	0.18	มาก
อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน	3.73	0.14	มาก
ความเหมาะสมสอดคล้องความคิดผู้รับ	3.50	0.04	ปานกลาง
ความชัดเจนเข้าใจง่ายในภาษาที่ใช้	3.71	0.09	มาก
การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำ	3.21	0.04	ปานกลาง
ความสามารถตีความตรงกันในเรื่องที่จะสื่อสาร	3.46	0.07	ปานกลาง
รวม	3.56	0.21	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ในองค์การคุณภาพข่าวสารกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน ,อธิบายรายละเอียดครบถ้วน ,ความชัดเจนเข้าใจง่ายของภาษา อยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมสอดคล้องความคิดของผู้รับ การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือน

ความจำ ความสามารถตีความได้ตรงในเรื่องที่จะสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยความน่าชื่อถือ โดยไม่บิดเบือนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน และความชัดเจน เข้าใจง่ายของภาษาที่ใช้ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 . ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับการปฏิบัติงานและสาขาที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D	F	Prob
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.93	0.85	1.63	.19
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.72	0.95	5.20*	.00
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.48	0.96	0.05	.95
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.33	1.02	0.16	.85
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.65	0.92	5.47*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.74	0.91	3.56*	.29
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.48	0.87	10.26*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.34	1.00	2.34	.09
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.48	1.00	4.90*	.00
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.49	0.91	2.89	.05
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.37	0.93	4.77*	.00
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.05	0.96	0.32	.72
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.36	0.89	6.21*	.00
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.39	0.99	2.95	.05
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.33	0.92	4.98*	.00
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	2.99	1.03	0.48	.61

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 10 แสดงว่า พนักงานระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การในด้านข่าวสารการปฏิบัติงาน ,ข่าวสารธำรงรักษา ,ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารนวกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการและระดับกลาง กับ ระดับสูงมีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ กับระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับกลาง กับระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ และ ระดับกลาง กับระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ กับ ระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ กับระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับกลาง กับระดับปฏิบัติการ และ ระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารนวกรรม ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ กับระดับสูง มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารนวกรรม ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	F	Prob
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.93	0.85	6.70*	.00
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.72	0.95	2.32	.05
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.48	0.96	1.77	.13
ข่าวสารปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.33	1.02	4.11*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.65	0.92	3.94*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.74	0.91	6.89*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.48	0.87	7.48*	.00
ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.34	1.00	5.82*	.00

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	$\overline{X}$	S.D.	F	Prob
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.48	1.00	8.51*	.00
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.49	0.91	2.66*	.03
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.37	0.93	5.90*	.00
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.05	0.96	2.73*	.02
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.36	0.89	2.66	.03
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.39	0.99	6.96*	.00
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.33	0.92	5.37*	.00
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	2.99	1.03	7.70*	.00

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 11 แสดงว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขามีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารในองค์การในด้านข่าวสารการปฏิบัติงาน ,ข่าวสารธำรงรักษา ,ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารนวกรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน ,สาขาท่าพระ และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานต่างหน่วยงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน ,สาขาท่าพระ และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษา ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างพนักงานกับพนักงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแค ,สาขาบางกะปิ และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ และ สาขาท่าพระ กับ สาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารนวกรรม ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแคและสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารนวกรรม ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อการใช้ข่าวสารนวกรรมระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างระดับการปฏิบัติงานและสาขาที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ของกลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งสูง ระดับตำแหน่งกลาง และระดับปฏิบัติการ

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D	F	Prob
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	4.09	1.03	0.72	.48
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	4.09	1.06	2.40	.09
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	4.21	1.05	11.37*	.00
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.89	1.14	2.16	.17
ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.43	1.06	0.85	.43

ตารางที่ 12 (ต่อ)

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	$\bar{X}$	S.D	F	Prob
ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.41	1.07	0.48	.61
ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.20	1.16	4.36*	.13
ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.39	1.11	1.26	.28
ด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.95	1.13	2.16	.11
ด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	4.21	1.05	7.82*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.50	1.07	2.16	.11
ด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.16	1.25	0.33	.72
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.97	1.17	10.66*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.20	1.16	6.07*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.77	1.16	4.17*	.01
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.09	1.21	0.04	.96

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 12 แสดงว่า พนักงานระดับต่ำ ระดับกลาง ระดับสูง มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์

อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับสูง กับระดับกลาง กับระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้วาจาหรือโทรศัพท์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับสูง กับระดับกลาง มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับสูง และระดับปฏิบัติการ กับระดับกลาง มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับสูง และระดับกลาง กับระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับสูง กับระดับปฏิบัติการ กับระดับกลาง มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ กับระดับกลาง มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	F	Prob
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานกับผู้บังคับบัญชา	4.09	1.03	3.75*	.00
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	4.09	1.06	2.91*	.02
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	4.21	1.05	1.33	.25
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.89	1.14	9.08*	.00
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.43	1.06	5.91*	.00
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.41	1.07	3.25*	.01

ตารางที่ 13 (ต่อ)

วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	F	Prob
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.20	1.16	2.92*	.02
ด้วยวาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.39	1.11	5.54*	.00
ด้วยลายลักษณ์อย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.84	1.06	0.64	.63
ด้วยลายลักษณ์อย่างเป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	2.95	1.13	4.17*	.00
ด้วยลายลักษณ์อย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.50	1.07	2.98*	.01
ด้วยลายลักษณ์อย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.16	1.25	9.90*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.86	1.10	1.80	.12
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	2.97	1.17	5.02*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.77	1.16	11.03*	.00
ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.09	1.21	6.82*	.00

ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 13 แสดงว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา มีความเห็นต่อการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน ,สาขาท่าพระ และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางแค และบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรวาจาหรือโทรศัพท์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรวาจาหรือโทรศัพท์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท กับสาขาบางแค และสาขางามวงศ์วาน กับสาขาบางกะปิ มีความเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรวาจาหรือโทรศัพท์ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุน

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	ลักษณะงานหลัก		ลักษณะงานสนับสนุน		t-test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ข่าวสารปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.84	0.90	4.03	0.79	-2.41
ข่าวสารปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.64	0.91	3.79	0.98	-1.70
ข่าวสารปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.48	0.91	3.49	1.02	-0.11
ข่าวสารปฏิบัติงานระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.32	1.00	3.34	1.05	-0.24
ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.71	0.92	3.58	0.93	1.52
ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.71	0.89	3.77	0.93	-0.76
ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.46	0.86	3.51	0.88	-0.71
ข่าวสารธำรงรักษาระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.30	1.00	3.38	1.00	-0.84
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.75	1.00	3.20	0.92	6.20
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.55	0.84	3.43	0.97	1.44
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.36	0.89	3.37	0.97	-0.13
ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.08	0.91	3.01	1.02	0.75
ข่าวสารนวกรรม ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.37	0.88	3.35	0.90	0.28

ตารางที่ 14(ต่อ)

ประเภทข่าวสารที่ใช้ในองค์การ	ลักษณะงานหลัก		ลักษณะงานสนับสนุน		t-test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.38	0.95	3.40	1.02	-0.22
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานกับพนักงาน	3.32	0.91	3.35	0.93	-0.32
ข่าวสารนวกรรม ระหว่าง พนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.00	0.97	2.97	1.09	0.27

จากตาราง 14 แสดงว่า ข่าวสารด้านมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุน

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	ลักษณะงานหลัก		ลักษณะงานสนับสนุน		t-test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ใช้วาจาหรือโทรศัพท์ด้วยตนเอง ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	4.07	1.05	4.11	1.02	-0.43
ใช้วาจาหรือโทรศัพท์ด้วยตนเอง ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	4.06	1.10	4.13	1.02	-0.68
ใช้วาจาหรือโทรศัพท์ด้วยตนเอง ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	4.12	1.08	4.30	1.02	-1.90
ใช้วาจาหรือโทรศัพท์ด้วยตนเอง ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.83	1.14	3.95	1.13	-1.18

ตารางที่ 15 (ต่อ)

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ	ลักษณะงานหลัก		ลักษณะงานสนับสนุน		t-test
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ใช้วาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.39	1.04	3.48	1.09	-0.91
ใช้วาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.34	1.13	3.50	1.02	-1.62
ใช้วาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	3.17	1.17	3.23	1.16	-0.49
ใช้วาจา/โทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.34	1.13	3.45	1.09	-1.11
ใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.85	1.06	2.83	1.07	0.18
ใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	2.95	1.14	2.95	1.13	-0.03
ใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.52	1.11	2.49	1.04	0.32
ใช้ลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.03	1.29	3.24	1.21	-1.29
ใช้ลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	2.85	1.14	2.88	1.07	-0.25
ใช้ลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	3.00	1.18	2.94	1.17	0.52
ใช้ลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน	2.78	1.17	2.76	1.15	0.22
ใช้ลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา/โทรศัพท์ ระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน	3.04	1.22	3.14	1.20	-0.94

จากตารางที่ 15 ไม่พบความแตกต่างของวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ,ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ,ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานระหว่างหน่วยงาน ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คุณภาพข่าวสาร	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ			
	ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์	วาจาตามลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษรตามวาจา
ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน	.257**	.223**	.055	.054
อธิบายรายละเอียดครบถ้วน	.267**	.211**	.042	.067
ความเหมาะสมสอดคล้องความคิด	.220**	.234**	.083	.016
ความชัดเจนเข้าใจง่ายภาษา	.261**	.271**	.057	.006
ความกล่าวซ้ำบ่อยๆ เตือนความจำ	.159**	.171**	.128**	.027
ความสามารถตีความตรงกัน	.192**	.302**	.127**	.006

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 16 สรุปได้ว่าวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปในทิศทางลบ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน ,ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสารเป็นไปในทิศทางลบ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน การกล่าวซ้ำ ๆ ความสามารถ ส่วนด้วยวาจา และด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร โดยวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานถึงผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปในทิศทางบวก อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน การกล่าวซ้ำ และความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

คุณภาพข่าวสาร	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ			
	ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์	วาจาตามลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษรตามวาจา
ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน	.231**	.092**	.078	.066
อธิบายรายละเอียดครบถ้วน	.236**	.218**	.057	.053
ความเหมาะสมสอดคล้องความคิด	.198**	.175**	.081	.134**
ความชัดเจนเข้าใจง่ายภาษา	.246**	.170**	.024	.054
ความกล่าวซ้ำบ่อยๆ เตือนความจำ	.157**	.126**	.074	.167**
ความสามารถตีความตรงกัน	.200**	.222**	.079	.143**

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 17 สรุปได้ว่าวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร ,ด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสารเป็นไปในทิศทางลบอันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียดของข่าวสาร และความชัดเจนของข่าวสาร ส่วนด้วยวาจา และด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรโดยวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาถึงพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปในทิศทางบวกอันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน การกล่าวซ้ำ และความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน

คุณภาพข่าวสาร	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ			
	ด้วยวาจาหรือโทรศัพท์	วาจาตามลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษรตามวาจา
ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน	.066	.079	.090*	.190**
อธิบายรายละเอียดครบถ้วน	.062	.127**	.168**	.215**
ความเหมาะสมสอดคล้องความคิด	.018	.115*	.212**	.225**

ตารางที่ 18 (ต่อ)

คุณภาพข่าวสาร	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ			
	ด้วยวาจา หรือโทรศัพท์	วาจาตาม ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์ อักษร	ลายลักษณ์ อักษรตามวาจา
ความชัดเจนเข้าใจง่ายของภาษา	.074	.068	.130**	.182**
ความกล่าวซ้ำบ่อยๆ เตือนความจำ	.012	.180**	.205**	.271**
ความสามารถตีความตรงกัน	.030	.106*	.228**	.274**

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 18 สรุปได้ว่าวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาตามด้วยลายลักษณ์อักษรไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสารเป็นไปในทิศทางลบ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความชัดเจนของข่าวสาร ส่วนด้วยลายลักษณ์อักษร และด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา โดยวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานกับพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปในทิศทางบวก อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน การกล่าวซ้ำ และความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสันระหว่างคุณภาพของข่าวสารกับวิธีการติดต่อสื่อสารในการสื่อสารระหว่างพนักงานระหว่างหน่วยงาน

คุณภาพข่าวสาร	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ			
	ด้วยวาจา หรือโทรศัพท์	วาจาตาม ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์ อักษร	ลายลักษณ์ อักษรตามวาจา
ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน	.218**	.236**	.277**	.276**
อธิบายรายละเอียดครบถ้วน	.214**	.217**	.298**	.266**
ความเหมาะสมสอดคล้องความคิด	.163**	.232**	.346**	.296**
ความชัดเจนเข้าใจง่ายของภาษา	.247**	.215**	.264**	.252**
ความกล่าวซ้ำบ่อยๆเตือนความจำ	.118*	.201**	.309**	.287**
ความสามารถตีความตรงกัน	.195**	.289**	.350**	.318**

จากตาราง 19 สรุปได้ว่า วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา โดยวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานระหว่างหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปในทิศทางบวก อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ รายละเอียด ความเหมาะสม ความชัดเจน การกล่าวซ้ำ และความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

DPU

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อ ให้ทราบถึงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารขององค์การในการใช้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ และวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ รวมถึงการศึกษาคุณภาพของข่าวสาร ภายในที่ใช้ในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานอันได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้และวิธีการติดต่อสื่อสารและคุณภาพข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามลักษณะตัวแปรอันได้แก่ ตัวแปร ด้านระดับการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านสาขาองค์กรที่สังกัด และตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอันได้แก่ วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การกับคุณภาพข่าวสารภายในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1.1 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 ปี – 30 ปี การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท และปฏิบัติงานอยู่กับบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เป็นเวลาระหว่าง 1 ปี ถึง 3 ปี

1.2 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ โดยข่าวสารการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสารธำรงรักษา

1.3 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ จะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์มากที่สุด

1.4 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีระดับความเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารที่ใช้ในองค์การต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในด้านความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน , อธิบายเนื้อหารายละเอียดได้ครบถ้วน และมีความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ในระดับมาก

2. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เมื่อทำการเปรียบเทียบตัวแปรกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร อันได้แก่

2.1 ประเภทข่าวสารที่ใช้

2.1.1 พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่อยู่ในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ มีความเห็นต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยจะใช้ประเภทข่าวสารธำรงรักษา มากสุด รองลงมาคือ ข่าวสารด้านมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารด้านนวกรรม ส่วนข่าวสารการปฏิบัติงานจะมีการใช้งานน้อยที่สุด

2.1.2 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั้ง 5 สาขา มีความเห็นต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยจะมีการใช้ข่าวสารธำรงรักษา มากสุด รองลงมาคือข่าวสารด้านมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารด้านนวกรรม ส่วนข่าวสารปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

2.1.3 พนักงานในบริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยจะมีข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ มากสุด

2.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้

2.2.1 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่อยู่ในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะใช้สูงกว่าวิธีอื่น ๆ

2.2.2 พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยจะมีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์จะใช้สูง

2.2.3 พนักงานในบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับคุณภาพข่าวสาร

3.1 พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีการติดต่อสื่อสารของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน , อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน ,ความเหมาะสมของข่าวสาร ,ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ,การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำ และความสามารถในการตีความข่าวสาร

3.2 พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน , อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน ,ความเหมาะสมของข่าวสาร ,ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ,การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำ และความสามารถในการตีความข่าวสาร

3.3 พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีการติดต่อสื่อสารของพนักงานกับพนักงาน ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน , อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน ,ความเหมาะสมของข่าวสาร ,ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ,การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำ และความสามารถในการตีความข่าวสาร

3.4 พนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีการติดต่อสื่อสารของพนักงานระหว่างหน่วยงาน ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาตามด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือโดยไม่บิดเบือน , อธิบายรายละเอียดได้ครบถ้วน ,ความเหมาะสมของข่าวสาร ,ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ,การกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเตือนความจำและความสามารถในการตีความข่าวสาร

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในที่นี้จะอภิปรายผลเฉพาะประเด็นสำคัญที่เป็นข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ ในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขาต่างกัน และลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุนต่างกัน จะมีระดับการใช้ประเภทข่าวสารที่ใช้ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่ข่าวสารธำรงรักษา จะมีการใช้งานสูง รองลงมาคือข่าวสารด้านมนุษย์สัมพันธ์ และข่าวสารด้านนวกรรม ส่วนข่าวสารปฏิบัติงาน จะมีการใช้น้อยที่สุด

ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าข่าวสารธำรงรักษา ในเรื่อง ประกาศ กฎ คำสั่ง ระเบียบ นโยบาย ต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์การ จะอยู่ในระดับสูง โดยมากการติดต่อสื่อสารข่าวสารประเภทนี้จะอยู่ในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการและสาขาทั้ง 5 สาขาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะผู้บังคับบัญชากับพนักงานซึ่งจะเป็นการส่งข่าวสารเกี่ยวกับ ประกาศ กฎ คำสั่ง ระเบียบ นโยบาย ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้ประสานการติดต่อสื่อสารซึ่งจะต้องพยายามรับข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ก่อนจะส่งข่าวสาร นี้ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบางกรณีที่เกิดความไม่เข้าใจในประกาศ คำสั่ง ระเบียบ นโยบาย อาจจะมีการขอข้อสรุปต่าง ๆ กับผู้บริหารระดับสูง หรือในบางกรณีอาจจะเป็นการปรึกษาหารือกัน หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศ คำสั่ง ระเบียบ นโยบาย นี้ ระหว่างผู้บริหารระดับกลางกับพนักงานในระดับเดียวกัน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในสาขางามวงศ์วาน สาขาสุขุมวิท และสาขาท่าพระ ซึ่งเป็นสาขาที่มีบุคลากรจำนวนน้อย ด้วยเหตุนี้สาขาที่กล่าวมาข้างต้น จะมีความเข้าใจและสื่อสารข่าวสารประเภทนี้ได้ดีกว่าสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ ซึ่งเป็นสาขาที่ข่าวสารประเภทนี้ จะไปไม่ทั่วถึงเพราะเป็นสาขาที่มีบุคลากรจำนวนมาก ในส่วน ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์ ในเรื่อง การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ กิจกรรมชมรมต่าง ๆ และข่าวด้านสวัสดิการต่าง ๆ โดยมากจะเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยพนักงานในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นไปได้ที่พนักงานเหล่านี้อาจต้องการทราบข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ หรือกิจกรรมชมรมต่าง ๆ จึงทำการสอบถามกับผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บริหารระดับสูง โดยอาจจะมีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการ หรืออาจจะพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการ หรือกิจกรรมชมรมต่าง ๆ ของพนักงานระดับต่ำด้วยกันเอง โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในสาขา งามวงศ์วาน และสาขาสุขุมวิท ซึ่งจะมีการติดต่อสื่อสารข่าวสารประเภทนี้มากกว่าสาขาบางแค และสาขาบางกะปิ ในเรื่องของข่าวสารนวกรรม ในเรื่อง แผนการทำงาน หรือโครงการใหม่ ๆ โดยมากจะเป็นการติดต่อสื่อสารของพนักงานในการที่จะนำเสนอแผนการทำงาน หรือโครงการใหม่ ๆ หรืออาจจะเป็นการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนการทำงานหรือโครงการใหม่ ๆ จากพนักงานระดับปฏิบัติการ กับผู้บริหารระดับสูง อาจจะเป็นไปได้ที่จะมีการตรวจสอบรายละเอียดหรือปรึกษาหารือกันระหว่างพนักงาน

ระดับปฏิบัติการที่จะต้องทำตามแผนงานหรือโครงการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะสาขางามวงศ์วาน กับสาขาสุขุมวิท จะมีความเข้าใจในแผนการทำงานและโครงการมากกว่าสาขาบางแคและสาขาบางกะปิ ในขณะเดียวกันข่าวสารปฏิบัติงาน ในเรื่องของการรายงานผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารข่าวสารประเภทนี้จะเกิดขึ้นโดยผู้บริหารระดับกลางซึ่งจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารระดับสูงทราบ ส่วนสาขาไม่พบปัญหาในการรายงานผลการปฏิบัติงาน จะเป็นสาขางามวงศ์วาน กับสาขาสุขุมวิท ส่วนสาขาที่อาจจะมีปัญหาในการรายงานผลการปฏิบัติงานคือสาขา บางแค และสาขาบางกะปิ

ฉะนั้นสรุปได้ว่า เพื่อการดำรงอยู่ขององค์การข่าวสารธำรงรักษาจะต้องเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องอยู่ควบคู่กับองค์การเพื่อให้องค์การทำงานอย่างต่อเนื่อง ราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความเป็นระบบ ระเบียบขึ้นในขณะเดียวกัน ข่าวสารมนุษย์สัมพันธ์จะต้องเข้ามามีส่วนในการทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจและสิ่งที่องค์การต้องการมากที่สุดคือการนำข่าวสารด้านนวกรรมมาใช้เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานใหม่ ๆ ในการทำงานประจำวันการรายงานผลการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นเสมอ ๆ อยู่แล้ว จึงทำให้เกิดการมองข้ามความสำคัญไป ข่าวสารประเภทนี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานทุกองค์การ เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ในขณะเดียวกันสาขาที่มีบุคลากรจำนวนน้อย การติดต่อสื่อสารจะทำได้ดี และง่ายกว่าสาขาที่มีบุคลากรจำนวนมาก (สุโขทัยธรรมธิราช 2539:380-381)

2. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการต่างกัน และทั้ง 5 สาขาต่างกัน จะมีระดับการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน โดยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะใช้สูงกว่าวิธีอื่น ๆ ในระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะใช้สูงทั้ง 5 สาขา ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่พบวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่าง ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์จะพบมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ทำงานทั้ง 5 สาขา โดยเฉพาะสาขางามวงศ์วาน ที่เห็นแตกต่างกับวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและตามด้วยลายลักษณ์อักษร ในขณะเดียวกันการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและตามด้วยลายลักษณ์อักษรนี้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน จะพบว่าสาขาบาง

แคและสาขาบางกะปิแตกต่างกับสาขาอื่น ๆ ในวิธีการสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะเป็นที่ต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในขณะเดียวกันสาขางามวงศ์วานเห็นแตกต่างในวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ในการการติดต่อของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารระดับสูงจะนิยมใช้มากโดยเฉพาะสาขางามวงศ์วาน ซึ่งขณะเดียวกัน การสื่อสารระหว่างหน่วยงานวิธีสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรนี้สาขางามวงศ์วานมีความเห็นแตกต่าง ในการสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร สาขางามวงศ์วานมีความเห็นแตกต่างในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ในขณะเดียวกันการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน สาขางามวงศ์วานมีความเห็นแตกต่าง

สรุปได้ว่า พนังงานทั้งระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 สาขา ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Level (สมพงษ์ เกษมสิน 2526:178) ที่ประเมินว่าการใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษรจะนิยมใช้มากที่สุด

3. พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ปจำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานกับพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาตามด้วยลายลักษณ์อักษร ,วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานระหว่างหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสารเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชากับพนักงานและพนักงานกับผู้บังคับบัญชาต้องการการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยลายลักษณ์อักษร ส่วนการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงานต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร หรือวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ส่วนระหว่างสาขา ต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ตามด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรแล้วตามด้วยวาจา

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีการยอมรับนับถือและเชื่อใจกันและกัน ข่าวสารที่เป็นสื่อแห่งการติดต่อทำความเข้าใจกัน จึงมีความถูกต้องแน่นอนไม่บิดเบือนจากความจริง ซึ่งสอดคล้องกับ Likert (Kast and Resenzweig 1979:214) ที่สำรวจพบว่าร้อยละ 85 ของผู้บังคับบัญชาเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาเพราะการติดต่อด้วยวาจานี้ผู้ติดต่อที่เผชิญหน้ากันจึงมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น สีหน้าท่าทางทั้ง 2 ฝ่ายทำให้ทราบได้ว่าผู้ติดต่อมีความต้องการอะไร และผู้รับการติดต่อมีความรู้สึกหรือมีความเข้าใจหรือไม่ หากมีปัญหาข้อสงสัย จะได้ทำการซักถามทันที (Brenner and Sigband 1973:323-325)

ข้อเสนอแนะ

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้าแบบครบวงจรการดำเนินธุรกิจประเภทนี้สิ่งที่ต้องการมากที่สุด คือการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ถ้าบุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะในเรื่องของข่าวสารที่ใช้ และวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ไม่ดีขาดประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม นั้นคือ การบริการแก่ลูกค้าจะไม่ดี ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทสูญเสียไป

ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันหรือหาแนวทางแก้ไขพัฒนา ปรับปรุง ประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสิ่งที่องค์การต้องการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรจะมีการจัดข่าวสารให้แก่พนักงาน ในเรื่องของข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายของบริษัท และการปฏิบัติที่มีผลต่อคนและงานให้ชัดเจน บุคลากรทุกคนต้องการทราบสิ่งเหล่านี้เพื่อจะได้เกิดความรู้สึกมั่งคง และมีความสุขในงานของตน ในบางโอกาสข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์พิเศษบางอย่างอาจจะเกิดขึ้น ในองค์การหรือหน่วยงาน จึงควรจะให้ข้อมูลเหล่านี้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง บุคลากรระดับกลางและระดับสูงจะต้องรู้แลเข้าใจสถานการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การควบคุมวิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว โดยประหยัดทั้งเวลาและเงิน เพื่องานที่มีคุณภาพและปริมาณ ไม่ควรติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ ถ้าไม่การติดตามผลงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการนี้จะทำให้เกิดผลเสียมากกว่า คือ ผู้รับอาจจะรู้เรื่องแล้วไม่ทำ หรืออาจจะไม่ชัดเจนกับงานที่จะต้องทำ ทางที่ดีควรจะจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยอาจจะทำสำเนา 2 ฉบับ ตัวจริง 1 ฉบับ โดยผู้สั่งการเก็บไว้ 1 ฉบับ ให้เลขาเก็บ 1 ฉบับ และตัวจริงส่งไปสั่งการ และคอยติดตามควบคุมประเมินผล ซึ่งจะทำให้เกิดระบบควบคุมที่ใช้การติดต่อ

สื่อสารเป็นเครื่องมือได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษา "พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด" เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า จึงควรทำการวิจัยซ้ำกับกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อที่สามารถนำผลที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและจะขยายผลการศึกษาให้กว้างขวาง และครอบคลุมทุกธุรกิจ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประเภทข่าวสารที่ใช้ และวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ให้มีข้อสรุปที่แท้จริง

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

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

กุลธน ธนาพงศ์ธร. **การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517.

ขวัญเรือน กิติวัฒน์. "**แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร**." ใน พลศาสตร์ของการสื่อสาร หน่วยที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2532.

_____. "**พฤติกรรมการสื่อสาร**.". กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2539.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. **พฤติกรรมในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร :ศูนย์สื่อสารกรุงเทพมหานคร, 2535.

อำนวย แสงสว่าง. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์การพิมพ์, 2536.

บุญชนะ อัตถากร และคนอื่น ๆ. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2537.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามเจริญพานิช.,2531

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

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

ประคอง กรรณสูตร. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. ฉบับปรับปรุงแก้ไข. ปทุมธานี : บริษัทศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด, 2528.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. **การวิจัยประเมินผล หลักการและกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2529.

ไพลิน ผ่อนใส. **การจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

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

เมตตา กฤตวิทย์ ถิรนันนท์ อวัชศิริวงศ์ และกาญจนา แก้วเทพ, **ทฤษฎีแม่บททางนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

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

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

วุฒิชัย จำนง. **กระแสข่าวสารและการติดต่อสื่อสารในองค์การ**.กรุงเทพมหานคร : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันพัฒนบริหาศาสตร์,2521

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

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

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

ศิริชัย พงษ์วิชัย, **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**, พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2532

_____ ,**การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**, พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2538

อำนวย แสงสว่าง. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์การพิมพ์, 2536.

วารสาร

ยุทธวัฒน์ ภัทราภานุภัทร, "**การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การ**" **วารสารนักบริหาร**, 7, 1 มกราคม. – มีนาคม. 2530 11-18.

วิทยานิพนธ์

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล, "**รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข. และสาย ค. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์, 2530.

เขาวลิต ตนานันทชัย, "**การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ:ศึกษากรณีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด**",วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษย์วิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.

บุณณิกา วงศ์วานิช " **ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา**" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533

ทิชาพร เลิศสมบูรณ์, "**ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษากรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม**" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.

วิทยา อังเรขพาณิชย์."การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาลเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษคดี ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดลำปาง" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2530.

สามารถ คำหอม. "การสื่อสารเพื่อการบริหาร กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

สิริวรรณ จันทร์ศรี "การสื่อสารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

โอภาส บุตรากาศ "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษากรมชลประทาน ." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ภาษาอังกฤษ

Books

Best ,John W. Research in Education. Third Edition, Newjersy: Prentice-Hall,inc., 1970.

Berlo ,David K. The Process of Communication. Holt, Rinchart and Winston, New York:1960.

Brenner ,M.H. and Sigband, N.B.Organization Communication and Analysis Based on Empirical Data. Academy of management Journal ,Vol 16 no.2 (June 1973)

Berkowitz ,Norman and Bennis ,Warren G. Interaction Pattrns in Formal Service-oriented Organizations. "Administrative science quaterly 6 (June 1961-1962)

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

Dale ,Ernest. Organization. New York: American Management Associations,1967.

Donnelly ,J.H.,Gibson Jr.,J.L.and Irancevich ,J.M. Fundamental of Management. Dollas, Texas Business Publications,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.

Gerbner ,G.W. Toward a General Model of Communication. Audio-visual communication Review 4,1956.

Ganguli ,H.G. **Structure and Process of Organization.** Delhl, National printing work,1964.

Hare ,A.P. **Handbook of small group research.** Second Edition, New York: Free Press,1976.

Howard ,L.Nixon II. **The Small Group.** Englewood Cliffs, Hrentice-Hall,Inc.,1979.

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

Herbert ,A. Simon. **Administrativer Behavior.** Third Edition, New York: The Free press a division of mcmillan publishing co.Inc., 1976.

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

Kast ,Frement E.and Rosenzweig ,James E. **Organization and Management: A system andcontingency approach.** Third Edition, New York: Mc. Graw-Hill,inc., 1979.

Koontz ,Harold and Donnel ,Cyril O. **Management : A Book of Reading.** San Francisco: McGraw-Hill Book Compan,1964.

_____, **Principles of Management.** Mc.Graw-hill,Inc.,1964.

Kossen ,Stan. **The Human Side of Organization.** Second Edition, San Francisco : Canfield Press,1978.

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

Mooney ,Jame D.and Reilcy ,Alan C. **The Principle of Organization.** New York: harper&Brothers,1974.

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: Mc.Graw-Hill,Inc., 1971.

Seashore ,Stanley F. **Group Cohesiverness in the Industrial Work Group.** University of Michigan Institution for Social research,1954.

Urwick ,Lyndall. **Axioms of Organization,Public Administration.** agazine,Octerber,1955.

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

ภาคผนวก ก.

ประวัติความเป็นมาห้างสรรพสินค้าในเครือของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้า โดยเปิดสาขาแรกเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2524 คือ เดอะมอลล์ สาขาราชดำริ ซึ่งต่อมาภายหลังได้ให้ บริษัท นารายณ์ภัณฑ์พาวิเลี่ยม จำกัด เช่าดำเนินกิจการเป็นศูนย์ศิลปหัตถกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

จากนั้นคณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัท ซึ่งมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ได้ริเริ่มการเปิดศูนย์ การค้าชานเมืองย่างที่ยังไม่มีผู้ใดคิดลงทุน ดังนั้น เดอะมอลล์ 2 บนถนนรามคำแหงจึงได้เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2526 ได้เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการอย่างคับคั่งภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว บริษัทจึงได้ตัดสินใจขยายกิจการศูนย์การค้าบนฝั่งถนนตรงข้ามในเวลาต่อมา โดยการเปิดเดอะมอลล์ ช้อปปิ้งเซ็นเตอร์ หรือเดอะมอลล์ 3 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2529 ซึ่งเชื่อมต่อกับ เดอะมอลล์ 2 ด้วยสะพานเลื่อนลอยฟ้า

วันที่ 18 ตุลาคม 2529 ห่างจากเดอะมอลล์ 3 เพียงนิดเดียว บริษัทได้เปิดศูนย์ความบังเทิงและศูนย์รวมร้านอาหารนานาชนิดที่ทันสมัย หรือเดอะมอลล์ 4 เพื่อให้กลายเป็นศูนย์การค้าที่ครบวงจรในย่านรามคำแหงอย่างแท้จริง

เดอะมอลล์ได้ขยายกิจการ เจริญรุกหน้าอย่างรวดเร็ว ในปี พ.ศ. 2531 ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติถึง 3 รางวัล คือ

- รางวัลบริษัทดีเด่นประจำปี พ.ศ.2531 ประเภทธุรกิจค้าปลีก
- รางวัลการบริการดีเด่นประจำปี พ.ศ.2531
- รางวัลผลงานการตลาดดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2531

เดอะมอลล์ได้ขยายกิจการ และในวันที่ 11 สิงหาคม 2532 เดอะมอลล์ได้เปิด เดอะมอลล์ 5 ท่าพระ ซึ่งเป็นศูนย์การค้าครบวงจรที่ใหญ่ที่สุด และสมบูรณ์แบบที่สุดเท่าที่เคยมีในประเทศไทย พรั่งพร้อมไปด้วยศูนย์การค้า แหล่งบันเทิง สนุกหรรษา รวมทั้งสวนน้ำลอยฟ้าแห่งแรกของประเทศไทย ภายในอาคารเดียวกัน

วันที่ 22 ธันวาคม 2534 ศูนย์การค้าครบวงจรแห่งใหม่ซึ่งใหญ่และครบวงจรมากกว่า เดอะมอลล์ ท่าพระ ได้เปิดตัวขึ้นในย่าน งามวงศ์วาน ในนามเดอะมอลล์ 6 งามวงศ์วาน ซึ่งเป็นศูนย์การค้าครบวงจรอีกแห่งหนึ่ง

วันที่ 5 สิงหาคม 2537 ก็ได้ปรากฏการณ์ใหม่ ในวงการค้าปลีกเมืองไทย เมื่อศูนย์การค้าครบวงจรที่ยิ่งใหญ่ 2 โครงการ 2 มุมเมือง ได้เปิดตัวขึ้นพร้อมกันในเวลาเดียวกัน เดอะมอลล์ 7 สาขาบางแค และเดอะมอลล์ 8 สาขาบางกะปิ ซึ่งทั้งสองแห่งจัดได้ว่าเป็นศูนย์การค้า

ครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดของเดอะมอลล์ โดยแต่ละแห่งจะมีสวนน้ำ-สวนสนุก ภาพลักษณ์ทันสมัยที่เรียกว่า FANTASIA LAGOON ขนาดมหึมารวมอยู่ด้วย

และในขณะที่เศรษฐกิจอยู่ในภาวะถดถอย วันที่ 5 สิงหาคม 2540 เดอะมอลล์ ได้เปิดมิติใหม่ของศูนย์การค้าแห่งอนาคต ในย่านสุขุมวิท ในนาม THE EMPORIUM

ในปัจจุบันที่ทางบริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ได้ดำเนินการขยายสาขาออกไปต่างจังหวัดสาขาแรก ในปลายปี 2543 ที่จังหวัดนครราชสีมา ในนามเดอะมอลล์ 10

ปรัชญาและนโยบายการทำงาน

ปรัชญาของบริษัท

"เราจะสร้างความสุขให้แก่ลูกค้า"

" ความสุข : HAPPINESS "

หมายถึง

1 พนักงานให้ความสุขต่อลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ด้วยการให้บริการที่ดีและประทับใจ
2 ลูกค้า/ผู้ใช้บริการให้ความสุขต่อบริษัท ด้วยการเข้ามาใช้บริการโดยสม่ำเสมอ
3 บริษัทให้ความสุขต่อพนักงาน ด้วยการจัดระบบบริหารและค่าตอบแทนการทำงานที่ดี

นโยบายการทำงาน

"เร็วอย่างมีคุณภาพ"

นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1 พนักงานของบริษัท ทุกคนเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและทรงคุณค่า
2 บริษัท จะดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และความเป็นหนึ่งเดียวในการอยู่ร่วมกัน สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในหมู่พนักงานทุกระดับ

3 บริษัท จะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทั้งด้านการปฏิบัติงานและการจัดการ เพื่อให้เกิดความมั่นคง มั่นใจ และความเจริญก้าวหน้าของพนักงานตามความเหมาะสม

4 บริษัท จะส่งเสริมและรักษาพนักงานที่ดี ให้ปฏิบัติงานกับบริษัท นานที่สุด

5 บริษัท จะส่งเสริมและสนับสนุน ให้พนักงานมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพโดยในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานนั้น บริษัทจะพิจารณาจากผู้ที่มีคุณสมบัติเมหาะสมจากภายในองค์การเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะพิจารณาสรรหาบุคคลจากภายนอกเข้าปฏิบัติงานแทนในตำแหน่งที่ว่างลง

6 บริษัทจะพิจารณาปรับปรุงและตอบแทนผลประโยชน์ ให้ทัดเทียนกับคู่แข่งขันในด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานตามความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ คุณวุฒิและคุณสมบัติ โดยจะพิจารณาให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

ความมุ่งหวังของบริษัทต่อพนักงาน

1. พนักงานทุกคนต้องทราบและเข้าใจถึงปรัชญา นโยบาย เป้าหมาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับ ประกาศบริษัท และปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด
2. พนักงานทุกคนต้องเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือสูงกว่าตามที่บริษัทกำหนด
3. พนักงานทุกคนต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์เพื่อพัฒนาตนเอง งานทีมงานและบริษัท
4. พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือกับบริษัท ผู้บังคับบัญชาตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีรวมทั้งช่วยรักษาผลประโยชน์ชื่อเสียงของบริษัท และส่วนรวม

นโยบายการจ้างงาน

1. การจ้างบุคคลเข้าปฏิบัติงานกับบริษัท จะต้องเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังที่บริษัทกำหนดไว้ การเพิ่มหรือลดอัตรากำลังต้องได้รับการอนุมัติจากรองประธานกรรมการบริหาร หรือประธานกรรมการบริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเท่านั้น
2. เมื่อบริษัท ได้พิจารณาเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามกำหนด ให้เข้าปฏิบัติงานแล้ว บริษัท จะให้ทดลองงานตามระยะเวลาที่กำหนด (ไม่น้อยกว่า 120 วัน) นับตั้งแต่วันเริ่มปฏิบัติงาน หากในระยะเวลาการทดลองงานพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีความรู้ความสามารถและความประพฤติเหมาะสมจะได้รับการพิจารณาบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัท โดยพนักงานจะได้รับการยืนยันเป็นหนังสือจากบริษัทต่อไป

3. กรณีในระยะเวลาการทดลองงาน พนักงานมีผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติ ความรู้ความสามารถไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด หรือไม่เหมาะสมกับการเป็นพนักงานของบริษัท ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด บริษัท มีสิทธิเลิกจ้างพนักงานทดลองงานได้ โดยไม่ต้องจ่ายค่าบอกกล่าวล่วงหน้า ค่าชดเชย ค่าเสียวหายใด ๆ

4. การรับบุคคลที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทไปแล้วให้กลับเข้ามาปฏิบัติงานใหม่อีก บุคคลนั้นจะต้องพ้นสภาพการเป็นพนักงานประจำของบริษัท ไปแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจในการจ้างงานตามที่บริษัท กำหนดเป็นกรณีพิเศษ

5. บริษัท ไม่มีนโยบายที่จะให้พนักงานประจำที่เป็นญาติพี่น้อง และ/หรือ นามสกุลเดียวกัน ปฏิบัติงานในแผนกเดียวกัน เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจในการจ้างงานตามที่บริษัท กำหนดเป็นกรณีพิเศษ

6. การกำหนดเงินเดือนขั้นต้นเมื่อเริ่มเข้าทำงานของพนักงานนั้น บริษัท จะพิจารณากำหนดจากคุณวุฒิความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานเป็นหลัก

7. บริษัทกำหนดคุณสมบัติของพนักงานดังนี้

7.1 มีอายุตามที่บริษัท กำหนด แต่ทั้งนี้จะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 16 ปีบริบูรณ์ ในวันที่เริ่มปฏิบัติงานกับบริษัท

7.2 มีบุคลิก กิริยา มารยาท สุภาพเรียบร้อย

7.3 ไม่เป็นผู้ที่เคยต้องโทษจำคุก เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษ

7.4 มีคุณวุฒิและความสามารถตามที่บริษัท กำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่ง

7.5 มีร่างกายและสุขภาพแข็งแรง ไม่เสพยาเสพติดให้โทษ ไม่เป็นคนวิกลจริตจิตฟั่นเฟือน ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงหรือสังคมรังเกียจ

7.6 คุณสมบัติอื่น ๆ ที่กำหนดในแต่ละตำแหน่งงาน

8. สำหรับในกรณีบริษัท หยุดกิจการทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราวอันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัยซึ่งได้แก่ อุทกภัย วาตภัย ขาดทุน หรือเหตุใด หรือมิใช่อันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย เช่น วางแผนการตลาดผิดพลาด บริษัทมีสิทธิให้พนักงานหยุดงานโดยงดเว้นการจ่ายค่าจ้างให้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว หรือพิจารณาจ่ายให้ตามความเหมาะสม

คำจำกัดความที่ควรทราบ

ข้อบังคับ หมายถึง ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

บริษัท หมายถึง บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

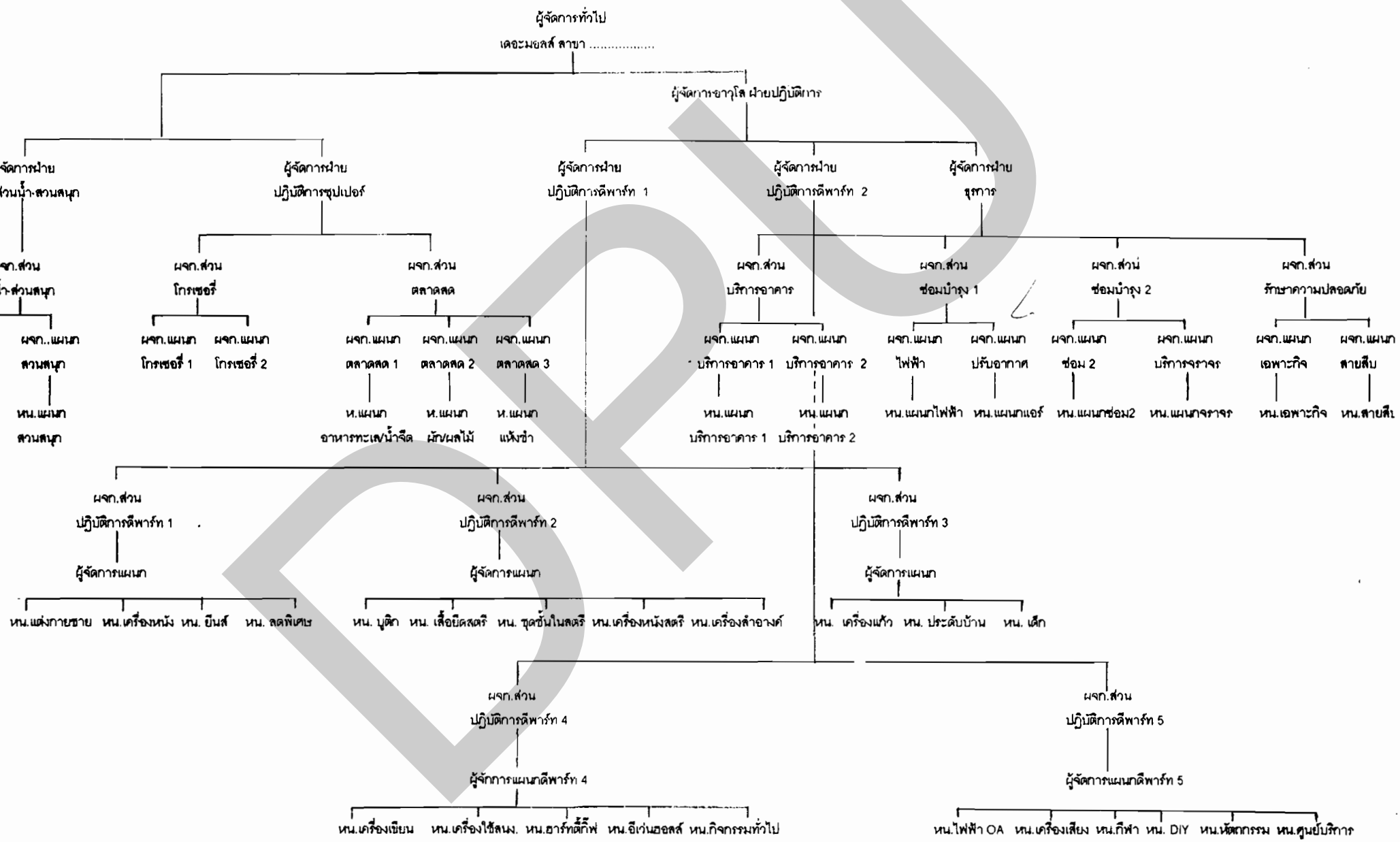
ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ประธานกรรมการบริหาร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม บังคับบัญชาการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานทดลองงาน หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัท ตกลงจ้างไว้เป็นการประจำ โดยให้มีระยะเวลาทดลองปฏิบัติงานตามที่บริษัท กำหนด

พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัท ตกลงจ้างไว้เป็นการประจำ ดดยได้รับการบรรจุจากบริษัท

พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัท ตกลงจ้างไว้เพื่อทำงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราว หรือเป็นงานตามโครงการ ซึ่งบริษัทได้แจ้งไว้ให้ทราบไว้แต่แรกเป็นหนังสือ โดยมีกำหนดวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดของการจ้างไว้ แต่ทั้งนี้จะมีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี

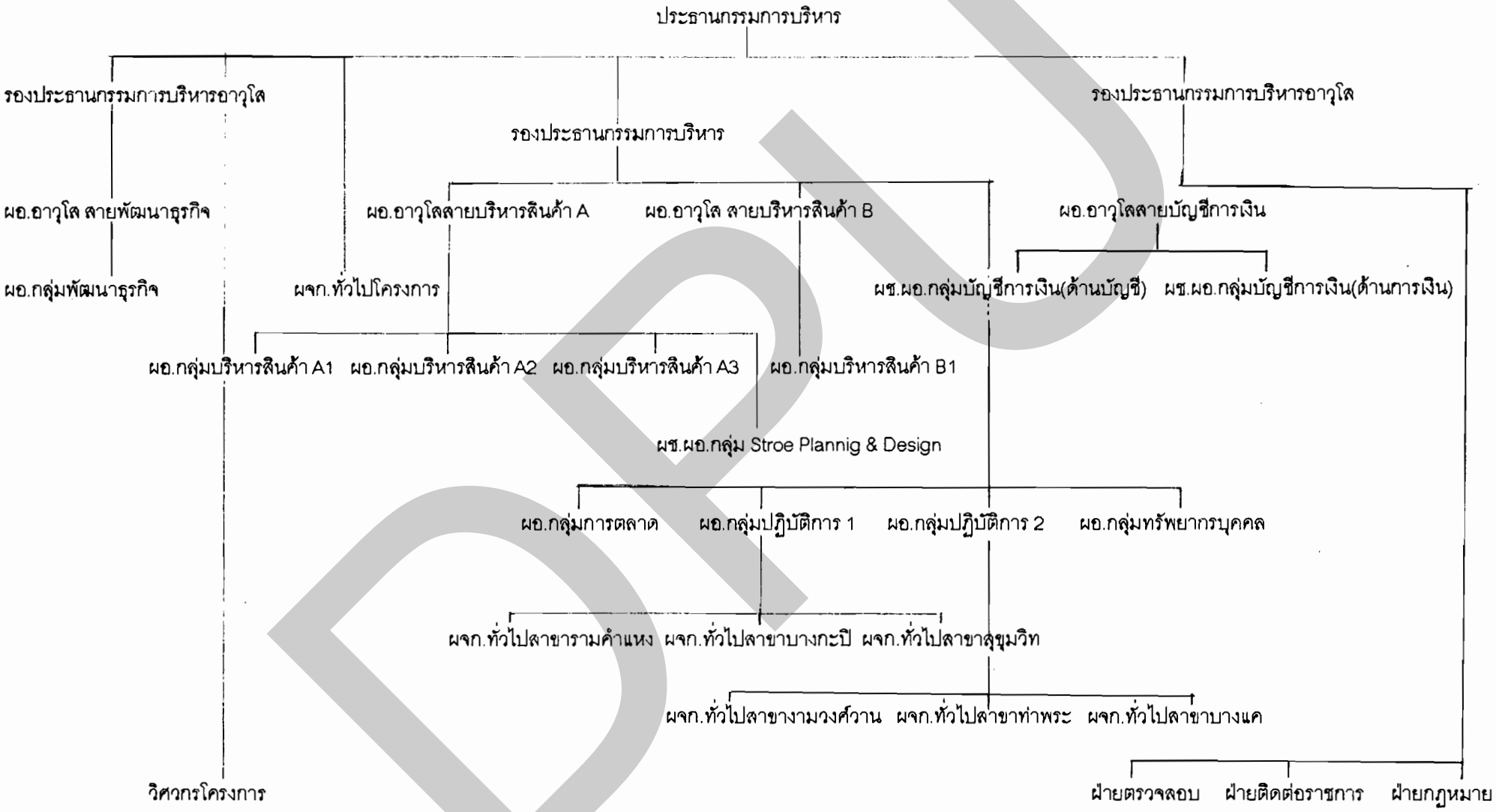
ภาพ แสดงการจัดโครงสร้างองค์การ บริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ตามสาขา



ที่มา : ฝ่ายนโยบายและโครงสร้าง บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

DPU

ภาพ แสดงโครงสร้างการบริหาร บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด



ที่มา : ฝ่ายนโยบายและโครงสร้าง บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

DPU

ภาคผนวก ข

สูตรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สูตร หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อถือได้ จากความสอดคล้องภายใน (Internal reliability) โดยการนำเอาข้อมูลที่ได้มาสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงตรงแบบ แอลฟา (α Cronbach's Coefficient of Alpha) ตามสูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2531:139)

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1}\left(1-\frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2}\right)$$

โดย r_{tt} = ค่าความเชื่อมั่น

K = จำนวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สูตรหาค่าเฉลี่ย (Mean) (ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532 :110)

สูตร $\bar{X} = \frac{{}^{n}\Sigma_{i=1}\, x_i}{n}$

หรือ $\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \ldots\ldots X_N}{N}$

โดย x_i = จำนวนค่าของข้อมูลตัวอย่าง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. สูตรหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532 :112)

สูตร $S.D. = \sqrt{\frac{{}^{n}\Sigma_{i=1}\,(x_i - x)^2}{n-1}}$

โดยที่ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากข้อมูลตัวอย่าง

X_i = ค่าของข้อมูลตัวอย่าง i

N = จำนวนตัวอย่าง

X = ค่าเฉลี่ยของข้อมูลตัวอย่าง

4. สูตรหาค่า t-test (ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532:158)

สูตร $$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{S^2_p \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}\right]}}$$

โดย $$S^2_p = \frac{(n_1 - 1) S^2_1 - (n_2 - 1) S^2_2}{n_1 + n_2 - 2}$$

= ความแปรปรวนรวมโดยประมาณ

กรณีนี้ $df = n_1 + n_2 - 2$

$$F = \frac{S^2_1}{S^2_2}$$

5. สูตรหาค่าความแปรปรวนจำแนกทางเดียว One-way Analysis of Variance (ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532 :197)

$$Xij = \mu + Tj + \varepsilon ij$$

โดย μ = ค่าเฉลี่ยโดยทั่วไป

Tj = ค่าที่ได้จากผลกระทบสิ่งทดลอง j

εij = ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากหน่วยทดลองที่ i สิ่งที่ทดลอง j

แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว(ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532 :200)

สาเหตุของความแปรปรวน Source of Variation SOV	ชั้นของความเป็นอิสระ Degree of freedom df	ผลรวมกำลังสอง Sum of Square SS	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย Mean Square MS	ค่าอัตราส่วน F
ระหว่างกลุ่ม Between group	k-1	SSB	MSB=SSB/(k-1)	MSB/MSW
ภายในกลุ่ม Within group	n-k	SSW=SST-SSB	MSW =SSW/(n-k)	
รวม	n-1	SST		

โดย

$$SST = {}^{n_j}\Sigma_{i=1}\,{}^{k}\Sigma_{i=1}\, x^2_{ij} - CT$$

$$CT = ({}^{n_j}\Sigma_{i=1}\, x_{ij})^2 / n$$

$$SSB = {}^{k}\Sigma_{i=1}(T_j / n_j) - CT$$

6. สูตรของการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกับค่าสถิติ S ของ Scheffe (ศิริชัย พงษ์วิชัย ,2532: 201)

$$S = (k-1)\, t_{\alpha,\gamma}\, Sd$$

โดย $Sd = \sqrt{MSE\left(\frac{1}{Ni} + \frac{1}{Nj}\right)}$ $\quad Ni = Nj$

$$\gamma = N-k$$

7. สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Product Moment (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2532:281)

$$\gamma_{xy} = \frac{\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y) / n}{\sqrt{\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2 / n}\ \sqrt{\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2 / n}}$$

โดย γ_{xy} = ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และ Y

x,y = ค่าที่สามารถคำนวณได้ของตัวแปรตัวที่ 1 และตัวที่ 2

บันทึกภายใน

เรียน คุณไพบูลย์ กนกวัฒนาวรรณ วันที่ 16 ธันวาคม 2542

ผ่าน คุณวิศิษฐ์ ศรพิพัฒน์พงศ์

จาก กลุ่มทรัพยากรบุคคล เรื่อง ขออนุมัติแจกแบบสอบถาม

ตามที่ คุณกิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง ผู้จัดการส่วนงานข้อมูลและระบบควบคุมอาคาร ขออนุญาตแจกแบบสอบถามกับพนักงาน เพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด" ซึ่งมีรายละเอียดตามหนังสือแนบและได้สอบถามวิธีการเพิ่มเติมจากคุณกิติพงษ์ มีขั้นตอนเข้าพบต้นสังกัด เพื่อขออนุญาตเป็นรายกลุ่มงาน การอธิบายและการเก็บแบบสอบถาม ตลอดจนเมื่อวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์แล้ว จะมอบให้บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด เพื่อใช้ประโยชน์ ต่อไปด้วย

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมในเรื่องการศึกษาจึงเห็นสมควรนำเสนอเพื่อขออนุมัติ

..... เสนอ

(วรสิทธิ์ อนุรักษ์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มทรัพยากรบุคคล

17 ธค 42

..... เห็นชอบ

(วิศิษฐ์ ศรพิพัฒน์พงศ์)

ผู้อำนวยการกลุ่มทรัพยากรบุคคล

..... อนุมัติ

(ไพบูลย์ กนกวัฒนาวรรณ)

รองประธานกรรมการบริหาร

19 DEC 1999

ประวัติผู้เขียน

นายกิติพงษ์ ฤดีกิจดำรง เกิดเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ.2507 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษา ปริญญาศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ เอกวิชาการจัดการทั่วไป จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2533

ประวัติการทำงาน ได้เข้าทำงานที่โรงเรียนโยนออฟอาร์คพณิชยการ ในปี พ.ศ. 2528 ในตำแหน่ง หัวหน้าหมวดวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และเข้าศึกษาในระดับปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในปี พ.ศ.2538 ต่อมาในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2540 ได้เข้าทำงานที่บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ในตำแหน่งผู้จัดการส่วนข้อมูลและระบบควบคุมอาคาร จนถึงปัจจุบัน

DPU