

ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ  
การรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย


นภััสสร อุดอามาตย์

งานวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

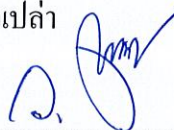
การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนระดับบัณฑิตศึกษา  
จากกรมประชาสัมพันธ์  
ปีการศึกษา 2560

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ นภัสสร อุดอามาตย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


  
..... ประธาน  
(ดร.วราภรณ์ ช้องเกี่ยวพันธุ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)

  
..... กรรมการ  
(ดร.นพดล เฉชประเสริฐ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจและให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชนิ เมธิโยธิน ดร. วราภรณ์ ช้องเกี่ยวพันธ์ และ ดร. นภดล เศษประเสริฐ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง และทำให้การทำงานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของมารดาที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัย ด้วยความกรุณาเสมอมา รวมทั้งหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์ ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษา และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

นภัสสร อุดอามาตย์

57710192: สาขาวิชา: การบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน; บธ.ม.

(การบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน)

คำสำคัญ: กระบวนการสื่อสาร/รูปแบบการสื่อสาร/ประสิทธิภาพการสื่อสาร

นภัสสร อุตอมาตย์: ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (CHANNELS OF COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS THAT INFLUENCE THE EFFICIENCY OF SENDING AND RECEIVING INFORMATION AMONG RADIO THAILAND PERSONNEL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานวิทยานิพนธ์: ศรีธัญญา เลิศพุทธรักษ์, Ed.D. 182 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ให้ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรตำแหน่งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวน 132 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ Independent sample t-test, ANOVA F-test, Multiple linear regression และ Simple linear regression analysis และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 36 - 45 ปี ตำแหน่งข้าราชการ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานช่วง 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 60.4 แสดงว่า การสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงาน กำหนดนโยบาย และคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา การสื่อสารจากล่างขึ้นบน บุคลากรสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา การสื่อสารแบบแนวนอน พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและช่วยกันแก้ไขปัญหา ส่วนกระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย คือ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ E-mail โทรสาร โทรศัพท์ การค้นหาข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น line facebook และการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ

57710192: MAJOR: PUBLIC RELATION AND MASS COMMUNICATION MANAGEMENT;  
M.B.A. (PUBLIC RELATION AND MASS COMMUNICATION MANAGEMENT)

KEYWORDS: COMMUNICATION PROCESS/ COMMUNICATION STYLE/ COMMUNICATION  
EFFICIENCY

NAPASSORN AUT-AMAT: CHANNELS OF COMMUNICATION AND  
ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF SENDING AND  
RECEIVING INFORMATION AMONG RADIO THAILAND PERSONNEL SAFETY BEHAVIORS  
OF PRODUCTION EMPLOYEES OF AN AUTOMOTIVE PART COMPANY. ADVISOR: SARUNYA  
LERTPUTTHARAK, Ed.D. 182 P. 2016.

The purpose of the research was to study recognition model and communication process within the organization affecting communication performance of personnel in the National Broadcasting Services of Thailand. It was also a guideline to improve communication within the organization to be accurate, faster, and more effective. The research method was divided into two parts: 1) quantitative research in which the sample group consisted of 132 government officials and government employees and the statistics used for the analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation; and the inferential statistics consisted of the Independent sample t-test, ANOVA F-test, Multiple Linear Regression and Simple Linear Regression Analysis; and 2) qualitative research in which in-depth interview was conducted with 8 executives whose position was Division Director.

The results showed that most respondents were male officials aged between 36 and 45 years old. They had a bachelor degree and their working experience was in the ranges of 16-20 years and 21 years or more. The communication model had an effect on communication efficiency at the significance level of 0.05, and the value of predictive coefficient was at 60.4 percent. This indicated that it was top down communication. The supervisor issued the instructions and advised the officials and they were also policy makers. Communication was also top-up because personnel could meet supervisors for advice on work issues. If the employees had a problem, they could inform their supervisor at any time. There was also horizontal communication. Employees could communicate with colleagues and helped each other solve problems. The communication process had an effect on communication efficiency at the significance level of 0.05, and the value of a predictive coefficient was 48.4 percent. For the communication process of National Broadcasting Services of Thailand, there were various channels, such as e-mail, fax, telephone, and social media search, such as line, Facebook and conversations with expert.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	6
คำถามของการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง)	
กรุงเทพมหานคร .....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร .....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	43
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) .....	43
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) .....	50
4 ผลการวิจัย .....	54
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ .....	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) .....	110

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	133
สรุปผลการวิจัย.....	133
อภิปรายผลการวิจัย .....	146
ข้อจำกัดของการวิจัย .....	153
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	153
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	154
บรรณานุกรม.....	155
ภาคผนวก.....	159
ภาคผนวก ก .....	160
ภาคผนวก ข .....	168
ภาคผนวก ค .....	176
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	182



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2-1	อัตราค่าจ้างที่ปฏิบัติงานจริงจากสรุปรายงานสถิติ ประจำเดือนกรกฎาคม 2559.....	21
3-1	การสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามตามหน่วยงานและตำแหน่งงาน .....	45
3-2	การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	47
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	56
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	56
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน .....	57
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	57
4-5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	58
4-6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	58
4-7	ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง .....	59
4-8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน .....	61
4-9	ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน.....	63
4-10	ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร .....	65
4-11	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร .....	68
4-12	การเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	71
4-13	การเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	71
4-14	ผลการเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	72
4-15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	73
4-16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบ การสื่อสารจากบนลงล่าง .....	74
4-17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	76
4-19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน.....	77
4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง .....	78
4-21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน.....	80
4-22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน .....	81
4-23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน.....	83
4-24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน .....	84
4-25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	86
4-26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	87
4-27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	88
4-28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	88
4-29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
4-30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน.....	91
4-32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	92
4-33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	93
4-34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	94
4-35 การเปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ..	95
4-36 การเปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ..	95
4-37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร .....	96
4-38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน.....	97
4-39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร .....	98
4-40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	100
4-41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	101
4-42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร .....	101
4-43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	102
4-44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร .....	103

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-45 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอนกับประสิทธิภาพการสื่อสาร .....	104
4-46 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของกระบวนการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสาร .....	106
4-47 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	107
4-48 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	111
4-49 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย .....	116
4-50 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย .....	121
4-51 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย .....	124
4-52 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย .....	128
4-53 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....	131

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	6
2-1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo).....	31
2-2 แบบจำลองการสื่อสารของแชรมม์ (Schramm).....	32
2-3 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (Lasswell) .....	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสาร (Communication) มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า “ภาษา” ในโลกปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถที่จะรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่สนใจได้อย่างรวดเร็ว หลากหลายช่องทาง สังคมมนุษย์จึงต้องมีการปรับตัว ซึ่งท่ามกลางสภาพการณ์เช่นนี้ ผู้นำหรือผู้บริหารต้องหันมาให้ความสำคัญกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร (พัชนี ธรรมเสนา, 2550)

การสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกร่วมกันของคนจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเป็นกระบวนการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกภายในองค์กรทุกระดับ โดยอาศัยการประสานกันมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ (ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์, 2557)

ในยุคข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เราเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการหรือทำให้เราส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น การที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญทั้งองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ การติดต่อสื่อสารที่ดีมีความต่อเนื่องและรวดเร็ว นับเป็นกุญแจสำคัญที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ตระหนักถึงบทบาทของตนในองค์กร (โชติรัช ศรีสุข, 2554, หน้า 29) ถ้าการสื่อสารที่เกิดขึ้นมีความถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรจะได้รับข้อมูลการเรียนรู้/ การสื่อสารในสัดส่วนที่เหมาะสมไม่มากไม่น้อยเกินไป พอดีและเพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งทำให้เกิดความสม่ำเสมอ ความชัดเจน ความถูกต้อง และความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดความเชื่อใจและสร้างแรงบันดาลใจที่ดีในการทำงานเพื่อองค์กรและหน่วยงาน และที่สำคัญที่สุด ยังทำให้เกิด

ประสบการณ์ร่วมกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก (อริญญา เถลิงศรี, 2557)

การติดต่อสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) ผู้บริหารจะใช้การสื่อสารแบบนี้ในลักษณะด้วยวาจาจากบุคคลากรโดยตรง เช่น การส่งไลน์ (Line) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อสั่งการ หรือมอบหมายหน้าที่โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรายงานผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้บังคับบัญชาได้ เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) และการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) องค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบนี้ ในลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) คือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารของหนังสือสั่งการ หนังสือเวียน การประชุม การปิดประกาศและเสียงตามสาย การสื่อสารภายในองค์กร เป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความสุขในการทำงาน (วิรัช ลภรัตนกุล, 2553)

การสื่อสารขององค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) ในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) คือ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารในรูปแบบของหนังสือสั่งการ หนังสือเวียน การประชุม การปิดประกาศ และเสียงตามสาย และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) ผู้บริหารใช้การสื่อสารด้วยวาจาจากบุคคลากรโดยตรง ส่งไลน์ (Line) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ในเรื่องการสั่งการ มอบหมายหน้าที่ โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรายงานผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้บังคับบัญชาได้ ถือเป็นสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2545)

กระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใดก็ตาม ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ หากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายเหมือนกัน หรือสอดคล้องกัน ผลของการสื่อสารในครั้งนั้น จะสัมฤทธิ์ผลได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม ถ้าวัตถุประสงค์ไม่ตรงกัน ผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารได้ ซึ่งจะส่งผลให้การสื่อสารในครั้งนั้นเกิดความล้มเหลว วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่มีรายละเอียดคล้ายคลึงกัน อาทิ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการอำนวยความสะดวกและสอนงานผู้อื่น เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น และเป็นผลทางอ้อมต่อองค์กร (วิเชียร วิทย์อุดม, 2554, หน้า 230)

การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญของบุคคลในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร มีความจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและการสื่อสาร เพราะการสื่อสารภายในองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ (เจษฎา นกน้อย, 2559, หน้า 3)

การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับแนวคิด 2 ประการคือ องค์กร หรือ องค์กร (Organization) และการสื่อสาร (Communication) องค์กร เป็นแหล่งรวมกลุ่มคนที่มีกิจกรรม เกี่ยวข้องกันเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าประสงค์ (Goals) ทั้งของตนเองและขององค์กรร่วมกัน องค์กร จะมีโครงสร้าง (Structure) เพื่อช่วยให้บุคลากรในองค์กรดำเนินกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กันได้ ตามที่มุ่งหมาย ภายใต้ภาวะแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2556, หน้า 69) การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญคือ ช่วยให้เข้าใจองค์กรและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร ช่วยสร้างความตระหนักในทักษะของ การสื่อสารซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นจุดเริ่มต้นของความสนใจ ในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการสื่อสารภายในองค์กร (เจษฎา นกน้อย, 2559, หน้า 9)

การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ปัจจุบันพฤติกรรม ความสามารถและทักษะของบุคลากร และรูปแบบของการพัฒนาสื่อได้ เปลี่ยนแปลงไปตามการทิศทางของเทคโนโลยี หากองค์กรสามารถนำสื่อที่มีในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและแบบทันสมัยมาประยุกต์และปรับใช้ให้เหมาะสม จะสามารถสร้างรูปแบบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและยกระดับของการพัฒนาองค์กรได้ (สลิตตา สาริบุตร, 2554)

จากวิสัยทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์ “เป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือด้านข่าวสาร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ” สะท้อนให้เห็นว่า ข้อมูลข่าวสารจะได้รับความเชื่อถือได้นั้น ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจนและรวดเร็ว

กรมประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชน ตลอดจนระหว่างประชาชนด้วยกันเอง โดยให้ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อเสนอรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และหน่วยงานในสังกัดของกรมประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศ เพื่อก่อให้เกิด ความร่วมมือแก่รัฐบาลและหน่วยราชการต่าง ๆ ตามแนวทางที่ถูกที่ควรในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545)

ปัจจุบันยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน เป็นยุคที่สื่อสังคมออนไลน์เข้าสู่ความเฟื่องฟู กับ จำนวนผู้บริโภคที่ล้นหลามเข้าไปเสพ ในมุมมองกลับกันสื่อหลัก ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์



กลับก้าวสู่ยุคถดถอยที่นับวันมีแต่คนเสฟสื่อดังกล่าวน้อยลง ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่ย่อโลกแทบจะทุกอย่างไว้บนสมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียว การพัฒนาประเทศก็มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นตัวขับเคลื่อน เป็นการก้าวเข้าสู่ยุคพัฒนาประเทศไทย 4.0 หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ด้วยเช่นกัน ทำให้สื่อหลักต้องหันมาทบทวนบทบาทของตัวเอง รวมถึงปรับตัวเพื่อให้ทันทั้งกระแสการเปลี่ยนแปลงของประเทศและพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งทางรอดของสื่อหลักคือ ทำอย่างไรให้สื่อหลัก เป็นสื่อที่มีคุณค่า น่าเชื่อถือศรัทธามากกว่าสื่ออื่น ๆ และเป็นเสาหลักในการตรวจสอบ การค้นหาความจริงของการให้ความกระจ่างของคนในสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ต้องทำหน้าที่ตรวจสอบแทนสังคม ให้ข้อเท็จจริงและทำให้สังคมฉลาดขึ้น (สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย, 2558) จึงเป็นหน้าที่ของสื่อหลัก รวมถึงสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และรวดเร็ว ทำให้ภารกิจสื่อวิทยุกระจายเสียงของรัฐเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั้งประเทศ และยืนหยัดในสังคมโลกอย่างภาคภูมิ

การที่จะทำให้สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้นั้น การสื่อสารภายในองค์กรต้องมีความชัดเจน บุคลากรต้องรับรู้และเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในทิศทางเดียวกัน ก่อนที่จะนำเสนอผ่านรูปแบบต่าง ๆ ตามภารกิจ อาทิ รายการวิทยุ ข่าว สารคดี สปอต เป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความสุขในการทำงาน ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรสามารถวัดได้จากคุณภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กล่าวคือประสิทธิภาพของการทำงานจะมีสูงขึ้น ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากการสื่อสารภายในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสาร ประสิทธิภาพและคุณภาพผลงานขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, 2554)

จากความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จึงได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการและรูปแบบการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยให้ดีขึ้นตอนและมีความชัดเจน อันจะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย
4. เพื่อนำเสนอรูปแบบการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย

### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
3. รูปแบบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย
4. กระบวนการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย



ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสาร  
ในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่  
ชื่อ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน
2. คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
3. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
ปัจจุบัน
4. คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่ง  
ประเทศไทย
5. คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับรูปแบบการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย
3. ได้ทราบว่ากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบใด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียง  
แห่งประเทศไทย ให้ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา  
กับผู้ปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องการสื่อสารและช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย มีหลายรูปแบบ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาว่า การสื่อสารแต่ละรูปแบบมีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งตัวแปรต้นของการศึกษาวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร รูปแบบการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสาร ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนบริหารการดนตรี ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 201 คน เก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 132 คน ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5 เปอร์เซ็นต์

การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่เป็นผู้บริหาร ในสังกัดของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน จาก 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วน สื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ผู้อำนวยการส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ผู้อำนวยการส่วนกระจายเสียงในประเทศ ผู้อำนวยการส่วนบริหารการดนตรี ผู้อำนวยการส่วนผลิตรายการ ผู้อำนวยการส่วนเทคนิค ผู้อำนวยการส่วนสถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา และหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยเริ่มตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2559 และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานส่วน/ ฝ่ายต่าง ๆ ผ่านรูปแบบการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจร่วมกันหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ โดยส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และปฏิกิริยาตอบกลับ

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) ในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) คือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน โดยผ่านช่องทางการสื่อสารของหนังสือสั่งการ หนังสือเวียน การประชุม และการปิดประกาศ การสื่อสารจากล่างสู่บน (Upward communication) ลักษณะข่าวสารจะเป็นการส่งข้อเสนอแนะ รายงานความคิดเห็น จากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในแนวนอนหรือระดับเดียวกัน (Formal horizontal two - way internal communication) เป็นลักษณะการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูล ข้อคิดเห็น เสนอแนะของบุคคลในระดับเดียวกัน (ไม่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา) แบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากร ในรูปแบบของการสั่งด้วยวาจาโดยตรงหรือส่งไลน์ (Line) โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรายงานผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้บังคับบัญชาได้ถือเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication)

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสาร โดยพิจารณาจากเวลา ต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร หากการสื่อสารแบบใดใช้เวลา น้อย บุคลากรสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแจ้งในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และทรัพยากรขององค์กรได้มากถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำได้หลายวิธี ได้แก่ เปิดโอกาสให้บุคลากรส่งข้อมูลย้อนกลับ ใช้ง่าย ๆ และใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธี เช่น E-mail Line เฟสบุ๊ก โทรศัพท์ และ โทรสาร

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งเป็นสถานีวิทยุที่สังกัด กรมประชาสัมพันธ์

สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย หมายถึง สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่เลขที่ 236 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ เผยแพร่ นโยบายของรัฐ ข่าวสาร และการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจน ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชนในด้านต่าง ๆ

การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการพิจารณาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) ว่าการสื่อสารที่จะต้องให้ความสำคัญมากขึ้นคือการสื่อสารรูปแบบใด รวมถึงกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีปัญหาอุปสรรค คือกระบวนการใด และช่องทางใด โดยคำนึงถึงความเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นสำคัญ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
  - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับการสื่อสาร
  - 2.2 ความหมายเกี่ยวกับผู้ส่งสาร
  - 2.3 ความหมายเกี่ยวกับผู้รับสาร
  - 2.4 ความหมายเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร
  - 2.5 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร
  - 2.6 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร
  - 2.7 กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 9) ได้ระบุว่า กรมประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีบทบาทหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชน ตลอดจนระหว่างประชาชนด้วยกัน โดยวิธีการให้ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อเสนอรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังทำหน้าที่โน้มน้าว ชักจูงประชาชนเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือแก่รัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ตามแนวทางที่ถูกที่ควร ในระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข มีสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร และมีสำนักประชาสัมพันธ์เขตอีก 8 เขต ได้แก่ สปข. 1 ขอนแก่น สปข. 2 อุบลราชธานี สปข. 3 เชียงใหม่ สปข. 4 พิษณุโลก สปข. 5 สุราษฎร์ธานี สปข. 6 สงขลา สปข. 7 จันทบุรี และ สปข. 8



กาญจนบุรี เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนในส่วนภูมิภาค ขณะเดียวกันยังมีสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดครบทุกจังหวัด

สื่อของกรมประชาสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) มี 2 สื่อ คือ สื่อวิทยุโทรทัศน์ และสื่อวิทยุกระจายเสียง (สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ชื่อย่อ สวท.) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้กำกับดูแล ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2545 มีฐานะเทียบเท่าสำนัก มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์โดยใช้วิทยุกระจายเสียงเพื่อเผยแพร่นโยบายของรัฐ ข่าวสาร และการดำเนินงาน ของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อความมั่นคง เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เสริมสร้างวัฒนธรรม ความสามัคคี ความภูมิใจ ความรักชาติ ของประชาชนชาวไทยทุกกลุ่ม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจ ระหว่างชาวต่างประเทศต่อประเทศไทย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี (2545) ได้ระบุ อำนาจหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 ณ แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 กรมประชาสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีระบบ เสนอแนะนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับรัฐบาลและ ส่วนราชการต่าง ๆ และดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ เกิดความ รู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารของรัฐในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีส่วนร่วมในการพัฒนา ประเทศ รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ สืบค้นและตรวจสอบประชาคมติเพื่อเสนอแนะนโยบายและจัดทำ แผนการประชาสัมพันธ์ของรัฐ รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานการประชาสัมพันธ์ของรัฐ
2. ส่งเสริมและเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ศิลปวัฒนธรรม ศีลธรรมและค่านิยมที่ดี
3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์นโยบายและการดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อส่งเสริม ความเข้าใจอันดี ความมั่นคงของประเทศ และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์อันดีกับ ต่างประเทศ

4. ให้คำปรึกษาและประสานการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานทั้งของภาครัฐและเอกชน

5. ผลิต เผยแพร่ ให้บริการเอกสาร และสื่อโสตทัศนศึกษา รวมทั้งจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และประสานความร่วมมือด้านประชาสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสื่อมวลชน

6. ดำเนินงานสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 2 ให้แบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

1. ราชการบริหารส่วนกลาง

1.1 สำนักงานเลขานุการกรม

1.2 กองกรเจ้าหน้าที่

1.3 กองคลัง

1.4 กองกฎหมายและระเบียบ

1.5 กองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ

1.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์

1.7 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

1.8 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

1.9 สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

1.10 สำนักข่าว

1.11-1.18 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1- 8

1.19 สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์

1.20 สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์

1.21 สำนักส่งเสริมและพัฒนางานเทคนิค

2. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด

ข้อ 3 ส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ราชการบริหารส่วนกลาง

1.1 สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป และปฏิบัติงานสารบรรณ

- 1.1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการ
- 1.1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม
- 1.1.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - 1.2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล
  - 1.2.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
  - 1.2.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- 1.3 กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - 1.3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ
  - 1.3.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- 1.4 กองกฎหมายและระเบียบ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - 1.4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย ตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
  - 1.4.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบแพ่งอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
  - 1.4.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
- 1.5 กองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - 1.5.1 เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานและการดำเนินรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์
  - 1.5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ
  - 1.5.3 กำกับดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์

1.5.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.6.1 เป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของรัฐ

1.6.2 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์และการบริหาร

1.6.3 วางแผนและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของกรมประชาสัมพันธ์

1.6.4 ให้การสนับสนุนทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์แก่ส่วนราชการของกรมประชาสัมพันธ์

1.6.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.7 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.7.1 ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยใช้วิทยุกระจายเสียงเพื่อเผยแพร่นโยบายข่าวสาร และการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีกับประชาชน

1.7.2 สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษา การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ศิลปวัฒนธรรมเผยแพร่ทางวิทยุกระจายเสียง

1.7.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.8 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.8.1 ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยใช้วิทยุโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ นโยบายข่าวสาร และการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีกับประชาชน

1.8.2 สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษา การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ศิลปวัฒนธรรมเผยแพร่ทางวิทยุโทรทัศน์

1.8.3 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.9 สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.9.1 ศึกษา วิเคราะห์บทความ ความเห็น ทศนคติ ท่าทีของชาวต่างประเทศ หรือรัฐบาลต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย

1.9.2 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้านต่างประเทศ

1.9.3 ประสานความร่วมมือกับต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศด้านการประชาสัมพันธ์

1.9.4 พัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ รวมทั้งให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

1.9.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.10 สำนักข่าว มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.10.1 ดำเนินงานด้านการข่าวและงานกองบรรณาธิการข่าว ทั้งข่าวภายในประเทศและข่าวต่างประเทศ เพื่อนำเสนอทางวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และสิ่งพิมพ์

1.10.2 เป็นศูนย์รวมด้านข่าว รวมทั้งจัดระบบการบริหารการจัดการและพัฒนาคุณภาพด้านการข่าว

1.10.3 ให้บริการข่าวและแลกเปลี่ยนข่าวกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

1.10.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.11-1.18 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1- 8 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.11.1 กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์

1.11.2 ประสานการดำเนินงานด้านนโยบายและแผนงานระหว่างหน่วยงานของกรมในราชการบริหารส่วนกลางกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค

1.11.3 ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ตลอดจนให้คำปรึกษาทางวิชาการด้านดังกล่าวแก่หน่วยงานของรัฐ

1.11.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.19 สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.19.1 ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ ประเมินสถานการณ์ จัดทำแผนและกำหนดเนื้อหาสาระเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์

1.19.2 ส่งเสริม สนับสนุน ประสานความร่วมมือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

1.19.3 พัฒนาบุคลากรและสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของรัฐ

1.19.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.20 สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.20.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย สำรวจและตรวจสอบประชาสัมพันธการ  
 ประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะกรอบทิศทาง แผนกลยุทธ์ มาตรการในการกำหนด  
 นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐ

1.20.2 จัดทำแผนงานและประสานแผน รวมทั้งติดตาม เร่งรัดและประเมินผลการ  
 ดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ

1.20.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและแผนงบประมาณ

1.20.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่  
 เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.21 สำนักส่งเสริมและพัฒนางานเทคนิค มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.21.1 วางแผน กำกับ และดูแลการออกแบบและการพัฒนาระบบการสื่อสารและ  
 เครื่องมือการสื่อสาร รวมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตลอดจนประสานงานด้านวิศวกรรม เกี่ยวกับวิทยุ  
 กระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ระหว่างประเทศ

1.21.2 ควบคุมการจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้ง  
 ระบบสื่อสารเครือข่ายวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์

1.21.3 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงสถานี เครื่องมือ และอุปกรณ์  
 การสื่อสาร

1.21.4 เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการเกี่ยวกับพัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่  
 เกี่ยวกับวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เพื่อให้การสนับสนุนหน่วยงานของ  
 กรมประชาสัมพันธ์

1.21.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่  
 เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด มีอำนาจหน้าที่  
 ดังต่อไปนี้

2.1 จัดทำแผนการปฏิบัติการและดำเนินการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดให้สอดคล้อง  
 กับแผนงานการประชาสัมพันธ์ของรัฐและแผนพัฒนาจังหวัด

2.2 ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลและให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์  
 ของจังหวัด

2.3 ประสาน ให้คำปรึกษา และให้การช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์  
 แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัด

2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ: เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ เนื่องจากมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 บัญญัติว่า การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานรัฐมนตรี กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ให้ออกเป็นกฎกระทรวง และให้ระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการไว้ในกฎกระทรวงด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติดังกล่าว สมควรแบ่งส่วนราชการภายในกรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี และระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 42) ได้กล่าวถึงภารกิจของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ว่าเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการอันเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร โดยผู้ดำเนินการเป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการจัดตั้งโดยกฎหมาย และได้รับงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรร เพื่อมอบหมายให้บริการสื่อสารเผยแพร่และกระจายข่าวสารความรู้แก่ประชาชน เนื่องจากมีฐานะเป็นหน่วยงานราชการ จึงถูกควบคุมและกำกับโดยตรงจากรัฐบาล ควบคู่กับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินที่ต้องมีแผนงานที่ชัดเจนล่วงหน้า โดยผลตอบแทนนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์ในการมุ่งแสวงหากำไร

ในฐานะเป็นสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งชาติ จึงมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐบาล และหน่วยงานราชการต่าง ๆ สู่ประชาชน ในรูปแบบของรายการวิทยุ ข่าวด่วน และสารคดี (สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย, 2558, หน้า 16) ตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย (สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย, 2558, หน้า 41)

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป ใช้ชื่อย่อว่า (ฝบห.) มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการ เลขานุการผู้อำนวยการ งานประชุม งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี งานเช่าเวลา งานพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์และสวัสดิการ

2. ส่วนผลิตรายการ ใช้ชื่อย่อว่า (สพร.) แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน และ 1 ฝ่าย ประกอบด้วย กลุ่มผลิตรายการ มีภารกิจในการผลิตรายการด้านต่าง ๆ ฝ่ายเทคนิคบริหาร มีภารกิจในการบันทึกเสียงรายการและสปอตวิทยุ สำเนาเทป ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ทางเทคนิค

3. ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ใช้ชื่อย่อว่า (สจน.) มีบทบาทหน้าที่ วางผังรายการหลัก และจัดหาผู้ดำเนินรายการ บรรจุผังวัน บริหารสต็อกเวลาคงเหลือ ถ่ายทอดเสียงและพิธีกร อ่านข่าว และประกาศ ประสานเครือข่าย และผลิตรายการ

4. ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ใช้ชื่อย่อว่า (สจต.) มีการแบ่งงานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มภาษายุโรป 1 กลุ่มภาษายุโรป 2 กลุ่มภาษาเอเชีย 1 และกลุ่มภาษาเอเชีย 2 มีบทบาทหน้าที่ ในการส่งกระจายเสียงเป็นภาษาอังกฤษไปยังผู้ฟังชาวต่างประเทศที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศไทย และต่างประเทศ รวมถึงชาวไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ โดยพัฒนาเนื้อหา รูปแบบการจัดรายการ การนำเสนอข่าว และรายการต่าง ๆ ให้ทันเหตุการณ์และทันสมัย

5. ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ใช้ชื่อย่อว่า (สสข.) มีหน้าที่ในการรับผิดชอบสื่อข่าว ติดตามข่าวที่น่าสนใจจากแหล่งข่าวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการสัมภาษณ์หรือประมวลข่าว จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และรายงานข่าวมายังกองบรรณาธิการ เพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและ พิจารณาคัดเลือก เรียบเรียง และผลิตเพื่อนำเสนอผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในฐานะสถานีแม่ข่ายของกรมประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ บริหารงานข่าวตามนโยบายรัฐบาลและ กรมประชาสัมพันธ์ ผลิตและเผยแพร่ข่าวประจำวัน แบ่งเป็นข่าวภาคหลัก 4 ภาค ออกอากาศเวลา 07.00 น./ 12.00 น./ 19.00 น./ 20.00 น. และข่าวต้นชั่วโมง 13 ภาค เริ่มเวลา 06.00 น. ถึง 23.00 น. ผลิตและเผยแพร่รายการข่าว ประกอบด้วย สารคดีเฉลิมพระเกียรติ สารคดีเชิงข่าว (สฎีป) รายการพิเศษ ออกอากาศในข่าวภาคหลัก

6. ส่วนบริหารงานดนตรี (วงดนตรีกรมประชาสัมพันธ์) ใช้ชื่อย่อว่า (สบด.) มีหน้าที่ รับผิดชอบในการสร้างสรรค์และผลิตงานเพลง ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาดนตรีไทย ดนตรีสากล ให้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ นโยบายที่สำคัญของรัฐบาลและองค์กร อนุรักษ์ ส่งเสริม และสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย จัดฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านวิชาการดนตรีและขับร้อง จัดแสดง ดนตรีเพื่อประชาชนและเยาวชน สนับสนุนการผลิตรายการและสปอต ตลอดจนดูแลและ จัดทะเบียนลิขสิทธิ์ รวมทั้งการรวบรวมผลงานเพลงของวงดนตรีกรมประชาสัมพันธ์ และเพลงอื่น ที่เป็นสมบัติของกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายดนตรีสากล ฝ่ายดนตรีไทย และฝ่ายประสานการผลิตสื่อดนตรีและคลังเพลง

7. ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ ใช้ชื่อย่อว่า (สพป.) มีหน้าที่ในการจัดทำ แผนงาน คำของบประมาณ และจัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด รวบรวมและรายงานผล



การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โครงการประชาสัมพันธ์ตามยุทธศาสตร์ นโยบายเร่งด่วน และโครงการที่เกี่ยวข้องกับแผนงานและโครงการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน/ กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยทั้งภายในและภายนอก

8. ส่วนเทคนิค ใช้ชื่อย่อว่า (สทท.) มีบทบาทหน้าที่บริหารจัดการ ควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนงานด้านช่างเทคนิคในความรับผิดชอบ เพื่อให้ภารกิจของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ควบคุมการใช้อุปกรณ์ห้องส่ง วิทยุกระจายเสียง เครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงระบบ A.M/ F.M/ SW ระบบสารสนเทศ ระบบดาวเทียม รวมทั้งระบบเชื่อมโยงสัญญาณไปยังส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ วางแผนด้านเทคนิค วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล เขตบริการการส่งกระจายเสียงและคุณภาพของสัญญาณเสียง ตรวจสอบ และซ่อมบำรุงอุปกรณ์เทคนิคของระบบสื่อสาร ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสารสนเทศ เครื่องข่าย ระบบถ่ายทอดนอกสถานที่ ระบบเชื่อมโยงสัญญาณ และห้องควบคุมหลัก

9. สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ใช้ชื่อย่อว่า (สทว.) มีหน้าที่ส่งกระจายเสียงของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยผ่านเครื่องส่ง 2 เครื่อง วางแผนและดำเนินการในการจัดซื้อพัสดุ และครุภัณฑ์สำหรับสถานีเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียง 1000 กิโลวัตต์

10. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา สำนักงานกลาง ใช้ชื่อย่อว่า (สทศ.) ทำหน้าที่ เป็นสถานีส่งสัญญาณเสียงรายการต่าง ๆ ไปยังสถานีเครือข่ายทั้ง 11 แห่งทั่วประเทศ ตั้งแต่เวลา 05.00 น. ถึง 24.00 น. ส่งกระจายเสียงในระบบ เอ. เอ็ม. และระบบ เอฟ. เอ็ม. คือระบบ เอ. เอ็ม. 9 สถานี ประกอบด้วย

- 10.1 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา กรุงเทพฯ (รังสิต)
  - 10.2 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.นครสวรรค์
  - 10.3 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.อุบลราชธานี
  - 10.4 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.ขอนแก่น
  - 10.5 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.จันทบุรี
  - 10.6 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.ลำปาง
  - 10.7 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.สงขลา
  - 10.8 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.สุราษฎร์ธานี
  - 10.9 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.กระบี่
- ระบบ เอฟ. เอ็ม. 2 สถานี ประกอบด้วย
- 10.10 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.แม่ฮ่องสอน
  - 10.11 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จ.ระนอง

จากสรุปรายงานสถิติ ประจำเดือนกรกฎาคม 2559 มีอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานจริง  
ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 อัตรากำลังที่ปฏิบัติงานจริงจากสรุปรายงานสถิติ ประจำเดือนกรกฎาคม 2559

ที่	ส่วนงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้าง เหมา	ลูกจ้าง โครงการ	ลูกจ้าง ร่วมผลิต	รวม
1	สจน.	17	-	5	2	-	-	-	24
2	สจต.	10	2	1	-	3	1	-	17
3	สพป.	4	-	-	1	3	-	6	14
4	สทว.	7	3	-	-	-	-	-	10
5	สวศ.	16	1	-	-	3	-	-	20
6	สสข.	20	-	10	6	1	-	30	67
7	สพร.	14	1	4	1	-	-	-	20
8	สทน.	33	3	8	2	-	-	-	46
9	สพด.	16	2	19	5	3	-	-	45
10	สบห.	8	4	3	4	5	-	1	25
	รวม	145	16	50	21	18	1	37	288

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

### ความหมายเกี่ยวกับการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Communication” การสื่อสาร  
มีลักษณะเป็นวงกลมและไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส  
และถอดรหัสแล้ว ยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสารและกำหนดพฤติกรรมความหมายของการสื่อสารนั้น  
ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “Communication” หรือ “การสื่อสาร” ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553) ให้ความหมาย ไว้ว่า “การสื่อสาร” คือ กระบวนการ  
ในการส่งผ่าน หรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ใช้ความสามารถ  
ของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของ ความต้องการ ความปรารถนา  
ความรู้สึกนึกคิด ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ถือว่าเป็น  
วิถีทางและเทคนิคของการสื่อความหมายทั้งทางตรงและทางอ้อม

อรุณรัตน์ ชินวรรณ (2553) กล่าวว่า “การสื่อสาร” หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารตลอดจนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการ

จันทนา วิทยาสงเคราะห์ (2556, หน้า 20) ได้กล่าวถึง “การสื่อสาร” ว่าเป็นกระบวนการ ถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด และความรู้สึกระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกันสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่ง ข่าวสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และแสดงพฤติกรรม ตอบสนองต่อกัน

ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์ (2557) ระบุว่า การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนิน ชีวิตประจำวัน ในสังคมมนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม การสื่อสารเปรียบเสมือนเครื่องมือ ที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของคนจากคนหนึ่งไปยังคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

เจษฎา นกน้อย (2559) กล่าวว่า จากมุมมองดั้งเดิม การสื่อสาร คือ การสร้างสรรค์ ความหมายร่วมกันในกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปผ่านทางวจนภาษาและอวจนภาษา วัตถุประสงค์ พื้นฐานของการสื่อสารคือ สารสนเทศ ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา เมื่อคนสองคนหรือมากกว่า ติดต่อกันทั้งโดยวจนภาษาและอวจนภาษา ก็เท่ากับเขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการสร้าง รับรู้ และ ตีความสารสนเทศ

สรุปได้ว่า “การสื่อสาร” หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ผู้ส่งสาร” ไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ผู้รับสาร” โดยวิธีการพูด การเขียน การใช้ภาษา ท่าทาง สัญลักษณ์ หรืออื่น ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายที่ถ่ายทอดร่วมกัน และตอบสนองต่อกัน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย

#### ความหมายเกี่ยวกับผู้ส่งสาร

ศุภรศมี จิตกุลเจริญ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของ “ผู้ส่งสาร” ว่าเป็นผู้เริ่มต้น การสื่อสาร ในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ นั้น ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) เป็นการแปลสาร ให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทนความคิดได้แก่ ภาษา (วจนภาษา) อากัปกริยา และท่าทางต่าง ๆ (อวจนภาษา) สารที่ถูกเข้ารหัสแล้วจะถูกผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านทาง ติดต่อกันทางใดทางหนึ่ง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ จดหมาย โดยทั่วไปแล้วในสถานการณ์ การสื่อสารหนึ่ง ๆ นั้นผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร เป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 108) กล่าวถึง “ผู้ส่งสาร” ไว้ว่าเป็นผู้เริ่มต้นของกระบวนการสื่อสาร ทำหน้าที่สร้างและส่งสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งที่อยู่ปลายทาง

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556, หน้า 10) ระบุว่า “ผู้ส่งสาร” (Sender) เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงวิธีการถ่ายทอดสารด้วย

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557, หน้า 17) ระบุว่า “ผู้ส่งสาร” คือผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้อื่น) ในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส เป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปแบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา และอากัปกริยา โดยสารที่ถูกเข้ารหัสแล้วจะถูกส่งไปยังผู้รับสาร ผ่านช่องทางการติดต่อทางใดทางหนึ่ง

พิชญพร ประครองใจ (2558, หน้า 15) กล่าวว่า “ผู้ส่งสาร” คือผู้ที่ทำหน้าที่เริ่มต้นการสื่อสารผ่านทางวงจรรหัส หรืออวัจนภาษาก็ได้ ซึ่งการเป็นผู้ส่งสารไม่ว่าจะสื่อสารประเภทใดและระดับใดก็ตามย่อมมีหน้าที่ในการสื่อสารที่สำคัญ คือ มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ชัดเจน มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาเรื่องราวที่ตนจะสื่อสารกับผู้อื่น

สรุปได้ว่า “ผู้ส่งสาร” หมายถึง บุคคลแรกที่ทำหน้าที่ในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสื่อสาร ความคิดความรู้สึกข่าวสารความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสาร ให้เกิดผลตามที่ผู้ส่งสารคาดหวัง

#### ความหมายเกี่ยวกับผู้รับสาร

ยุพาพร ทองอินทร์ (2555, หน้า 14) กล่าวถึง “ผู้รับสาร” ไว้ว่า ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสาร มีความสำคัญไม่แพ้องค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนที่มีต่อการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 108) กล่าวถึง “ผู้รับสาร” ไว้ว่า ผู้รับสารและผู้ส่งสาร เป็นองค์ประกอบหลักที่จำเป็นและจะขาดมิได้ของกระบวนการสื่อสาร เพราะหากไม่มีผู้ส่งสาร กระบวนการสื่อสารก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และถ้าไม่มีผู้รับสาร การสื่อสารก็จะเป็นกระบวนการสื่อสารที่ครบวงจร

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556, หน้า 11) ระบุว่า “ผู้รับสาร” คือผู้ที่ทำหน้าที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งผ่านช่องทาง ทั้งทางเสียงและสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยทำความเข้าใจเนื้อหาของสารที่ผู้ส่งสารส่งมา และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อเรื่องนั้น ๆ กลับไปยังผู้ส่งสารได้รับรู้ว่าเป็นผลตามวัตถุประสงค์ตามที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดมาหรือไม่

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557, หน้า 17) ระบุว่า “ผู้รับสาร” เป็นองค์ประกอบสำคัญ ในกระบวนการสื่อสาร มีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการคือ การรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน และการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

พิชญพร ประครองใจ (2558, หน้า 93) กล่าวว่า “ผู้รับสาร” เป็นผู้มีอิทธิพลต่อ การสื่อสาร ในการสื่อสารแต่ละครั้งจะมีประสิทธิภาพหรือเกิดประสิทธิผลหรือไม่ มิได้ขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถของผู้ส่งสารเพียงเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับสารด้วย

สรุปได้ว่า ผู้รับสาร เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารที่มีทัศนคติที่ ดีสามารถทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ ในทางตรงกันข้ามหากว่ามีทัศนคติที่ไม่ดีก็ย่อมทำให้ เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้น ผู้รับสาร ต้องมีทักษะ มีความรู้และเข้าใจในการรับสารด้วย

#### ความหมายเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารเป็นตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร ช่องทางเปรียบเหมือนทางหรือพาหะระหว่างผู้ร่วมสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการสื่อสาร มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารไว้ดังนี้

ช่องทางการสื่อสาร เป็นการสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารข้อมูล ถึงกันประกอบด้วย การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) ที่สามารถให้วิธีการ แบบดั้งเดิมที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องมาเจอหน้ากัน หรือวิธีการที่ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเข้า มามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย เช่น การใช้ Skype, VDO conference (Goris, 2007)

การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า ได้แก่ การสื่อสารผ่าน e-mail, voice mail, fax (Hoy and Miskel, 2008; Moyer, 2012)

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553) ระบุว่า ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือหนทางหรือวิถีทางที่จะ นำเอาข่าวสารนั้น ไปสู่ผู้รับหรือตัวนำสารไปยังผู้รับ (A carrier of message) หากปราศจากช่องทาง ของการสื่อสารแล้ว ข่าวสาร (Message) ก็ไม่สามารถไปถึงผู้รับได้ ผู้ส่ง (Sender) อาจสื่อสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น การพูด การเขียน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 113-114) กล่าวถึง “ช่องทางการสื่อสาร” ไว้ว่า ช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และขาดไม่ได้ในกระบวนการ สื่อสาร เพราะเป็นพาหะหรือสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยใช้เกณฑ์การแบ่ง ประเภทของสื่อได้ดังนี้

1. แบ่งตามวิธีการเข้าและถอดรหัส ได้แก่ สื่ออวัจนะ และสื่ออวัจนะ
2. แบ่งตามประสาทการรับรู้ ได้แก่ สื่อที่รับรู้ด้วยการฟัง และการเห็น

3. แบ่งตามระดับการสื่อสาร หรือจำนวนผู้รับสาร ได้แก่ สื่อระหว่างบุคคล สื่อในกลุ่ม และสื่อสารมวลชน

4. แบ่งตามยุคสมัย ได้แก่ สื่อดั้งเดิม สื่อร่วมสมัย และสื่ออนาคต

5. แบ่งตามลักษณะของสื่อ ได้แก่ สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อระคน

6. แบ่งตามงานการใช้งาน ได้แก่ สื่อสำหรับงานทั่วไป และสื่อเฉพาะกิจ

กัลยพัชร ชากร (2557, หน้า 8) ให้ความหมายของ “ประเภทของช่องทางการสื่อสาร”

ไว้ว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร คือ ช่องทางในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร ถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวาง โครงสร้างขององค์กรและการวางระบบงาน เพราะทุกองค์กร มีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบการสื่อสารดังนี้

1. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร
2. การพูดคุยแบบเผชิญหน้ากัน
3. การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ เช่น สีหน้า ภาษากาย สภาพแวดล้อม
4. การสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ อีเมล

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557, หน้า 27) กล่าวว่า ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อ (Channel or medium) คือ เครื่องมือ หรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้ เพื่อให้สารนั้น ไปถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย

พิชญาวร ประครองใจ (2558) ระบุว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดเนื้อหาสาร จากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่ามี ผู้เกี่ยวข้องสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งต้องอาศัย พาหนะในการนำเนื้อหาสารจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสาร พาหนะที่กล่าวถึง เรียกว่า “ช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อ”

นิติพล ภูตะโชติ (2559, หน้า 217) ระบุว่า สื่อ (Media) คือช่องทางหรือเครื่องมือ ในการส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภท เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย สื่อที่เป็นตัวบุคคล รวมทั้งสื่อมวลชน

หลายองค์กรลดการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ แต่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์เข้ามาแทนที่ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ที่ได้ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เมื่อปลายศตวรรษที่ 20 และได้กลายเป็น ประโยชน์อย่างมากสำหรับการทำงานในองค์กร คอมพิวเตอร์ไม่เพียงแต่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แต่ยังใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่พบบ่อยคือ E-mail การประชุมทางวิดีโอ และอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก

สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงผู้รับได้หลายคนในเวลาเดียวกัน (Smith, Golden-Biddle & Locke, 2008)

สรุปได้ว่า ช่องทางการสื่อสาร คือ ตัวกลางที่นำข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการรับรู้ในเนื้อหาของสารนั้น โดยผู้ส่งสารอาจจะใช้สื่อใดสื่อหนึ่ง หรือใช้สื่อหลายชนิดผสมผสานกัน เรียกว่า “สื่อผสม” (Multimedia) ด้วยก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของการสื่อสารนั้น ๆ

### รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2554) ระบุว่า การสื่อสารภายในองค์กรนั้น หากพิจารณาในแง่ของกระบวนการ จะแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากลำดับชั้นบังคับบัญชาในระดับสูงลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าภายในองค์กร เป็นการสื่อสารเกี่ยวกับประเด็นดังนี้ คำสั่งเกี่ยวกับงาน (Job instruction) คำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน (Job rationale) ข้อกำหนด นโยบาย กฎระเบียบ และคำตอบแทน (Procedures and practices) ความคิดเห็นหรือการป้อนกลับของหัวหน้างาน (Feedback) เกี่ยวกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังหัวหน้างานเกี่ยวกับข่าวสารดังนี้ การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาในการทำงาน ข้อเสนอแนะเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชากับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และกฎระเบียบต่าง ๆ

3. การสื่อสารในแนวนอน หรือในระนาบเดียวกัน (Horizontal communication) เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานในองค์กรที่อยู่ในระดับเดียวกัน หรืออาจเป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานที่อยู่คนละฝ่ายในองค์กรนั้น ๆ โดยมีมักจะเกิดขึ้นกับพนักงานระดับต่าง เช่น การติดต่อข้ามสายงานระหว่างฝ่ายงบประมาณกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายแผนงานและฝ่ายที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ เป็นต้น

4. การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal communication) แม้ว่าจะเป็นวิธีการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้บ่อยที่สุด แต่ก็มีผลจำเป็นในสถานการณ์ที่สมาชิกในองค์กรไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้ เป็นลักษณะการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกัน และในระดับที่ต่างกัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2556, หน้า 77) ระบุว่า โครงสร้างของการสื่อสารในองค์กรมี 3 แบบ ได้แก่

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง ระบบการสื่อสารที่กำหนดไว้โดยฝ่ายบริหาร ซึ่งระบุถึงรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้น
2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารหรือ สอดคล้องกับความสนใจต่าง ๆ ที่ผู้สื่อสารมีส่วนร่วมกัน ทำให้การส่งผ่านข่าวสารเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น ผู้สื่อสารสามารถรับ - ส่งข้อมูลกันได้โดยไม่ต้องผ่านช่องทางแบบปกติที่มีจะไม่สะดวกและ เสียเวลา และเป็นช่องทางเสริมเพื่อทำให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. การสื่อสารบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วย

เจษฎา นกน้อย (2559, หน้า 73) กล่าวว่า โครงสร้างการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ แบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ และแบบเครือข่าย

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ การสื่อสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่ถูกกำหนด ขึ้นมาอย่างเป็นทางการระหว่างบุคลากรแต่ละตำแหน่งภายในองค์กร หลายองค์กรจะมีระบบ การสื่อสารแบบเป็นทางการระบุไว้ในคู่มือและโครงสร้างองค์กร ขณะที่องค์กรอื่น ๆ การสื่อสาร แบบเป็นทางการมีความชัดเจนซึ่งทำให้สมาชิกขององค์กรเข้าใจได้เป็นอย่างดี โดยการสื่อสาร แบบเป็นทางการมีทิศทางไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา 4 ลักษณะ คือ

1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เกี่ยวกับการส่งสารจาก ระดับบนมาสู่ระดับล่างของสายการบังคับบัญชาในองค์กร

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เกี่ยวข้องกับการส่งผ่าน ข่าวสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนขององค์กร การสื่อสารลักษณะนี้ต้องทำก่อนเพื่อสร้าง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนานโยบายและ กระบวนการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าปัจจุบันผู้บริหารจะเล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน แต่ในทางปฏิบัติปรากฏว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะถูกจำกัดในหลายองค์กร

1.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) เกี่ยวข้องกับการส่งผ่าน ข่าวสารทั่วทั้งพื้นที่งานในระดับเดียวกันขององค์กร ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการเตรียมการบางอย่าง เพื่อเป็นสะพานเชื่อมการสื่อสารของพนักงานในระดับเดียวกัน โดยไม่ให้ข้ามไปยังระดับอื่น ๆ ขององค์กร การสื่อสารในแนวนอนสามารถปรับตัวให้เข้ากับการปรับโครงสร้างขององค์กรได้เป็น อย่างดี สามารถช่วยแก้ปัญหา ช่วยแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และช่วยประสานความร่วมมือ ระหว่างแผนก



1.4 การสื่อสารแบบทแยงมุม (Diagonal communication) เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามระดับตำแหน่งและหน้าที่ หรือแผนกภายในองค์กร มี 2 รูปแบบ คือ วงล้อมคุณภาพ (Quality circle) และแบบตาราง (Lattice design)

วงล้อมคุณภาพ (Quality circle) เกี่ยวข้องกับการสร้างกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการในองค์กร

แบบตาราง (Lattice design) เกี่ยวข้องกับองค์กรซึ่งไม่มีลำดับชั้นการบังคับบัญชา ไม่มีหัวหน้า พนักงานใหม่ขององค์กรจะไม่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานกับแผนกใดแผนกหนึ่ง พวกเขาจะค้นหาทีมซึ่งอาจจะร่วมงานด้วย พนักงานสมัครใจที่จะรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในฐานะส่วนหนึ่งของทีม

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการปฏิสัมพันธ์กันซึ่งไม่ได้เกิดจากช่องทางการสื่อสารที่ถูกออกแบบไว้ การสื่อสารนี้จะเกิดขึ้นเมื่อการสื่อสารแบบเป็นทางการมีไม่เพียงพอหรือคลุมเครือ

3. การสื่อสารแบบเครือข่าย ถึงแม้ปัญหาในแนวคิดการสื่อสารแบบดั้งเดิม คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการจะไม่ได้รับการแก้ไข แต่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับขอบเขตโดยมุ่งไปที่รูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกภายในองค์กรหรือเครือข่ายการสื่อสาร

นิตินพ ภูตะ โขติ (2559, หน้า 219) ได้ระบุการสื่อสารในองค์กรไว้ 2 รูปแบบ คือแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ

1. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication system) แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา ลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะเป็นการออกคำสั่ง การให้นโยบาย การให้คำแนะนำ รวมทั้งออกจดหมายและป้ายประกาศ เพื่อแจ้งให้บุคลากรในองค์กรทราบ

1.2 การติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหาร (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอหรือรายงานข่าวสาร ข้อมูล ออกความคิดเห็นต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารอาจจะใช้ข้อมูลหรือความคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

1.3 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Lateral communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างฝ่าย ระหว่างแผนกต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีความสำคัญต่อการประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนกเดียวกัน หรือต่างแผนกในองค์กร

## 2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication system)

เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข่าวสารระหว่างบุคคล ระหว่างฝ่าย ระหว่างแผนก หรือต่างแผนกต่างฝ่าย ทั้งในระดับเดียวกันหรือต่างระดับ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการให้ข่าวสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีพิธีรีตอง

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร โดยหลัก ๆ จะใช้การสื่อสาร 2 รูปแบบ คือ แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรที่จะเลือกใช้ตามสถานการณ์เพื่อให้ประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร

### ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร คือตัวการที่จะคอยรบกวนการติดต่อสื่อสาร หรือทำให้การติดต่อสื่อสารต้องติดขัด สะดุดชะงักหรือเป็นไปได้โดยไม่มีประสิทธิภาพ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, หน้า 172) ได้ระบุว่า ปัญหา/อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ อุปสรรคด้านกลไก และด้านภาษา

1. อุปสรรคด้านกลไก (Mechanical noise) คือสิ่งที่เป็นอุปสรรคคอยรบกวนกลไกของการติดต่อสื่อสาร หรือเรียกว่า “อุปสรรคแห่งช่องทางการติดต่อสื่อสาร” ซึ่งเกิดขึ้นได้เสมอทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้วิธีสื่อสารด้วยการพบปะพูดคุยกัน

2. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic noise) หมายถึง อุปสรรคด้านภาษา ซึ่งเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาในข่าวสาร ทำให้เข้าใจข่าวสารนั้นได้ยากลำบาก หรือไม่เข้าใจในคำพูดหรือภาษาที่ใช้ หรือเข้าใจความหมายผิดไป หรือเข้าใจไปคนละทาง

นอกจากนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคอีกหลายอย่างที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว เช่น ภูมิหลังที่แตกต่างกัน ความแตกต่างกันด้านการศึกษา ความแตกต่างของระดับภาษา ความแตกต่างกันในปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัย เพศ เผ่าพันธุ์ และชนชั้น สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ และทักษะที่แตกต่างกัน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2556, หน้า 120-122) กล่าวถึง “ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร” ไว้ว่า สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกองค์ประกอบของการสื่อสาร และก่อให้เกิดสิ่งรบกวนทางการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เกิดจากสิ่งรบกวนทางสรีระศาสตร์ สิ่งรบกวนทางจิตใจ และสิ่งรบกวนด้านความแตกต่างระหว่างคู่สื่อสาร
2. ปัญหาที่สาร เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นที่ตัวสาร ทำให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการถอดรหัสของผู้รับสาร เช่น สิ่งรบกวนทางโครงสร้างของประโยค สิ่งรบกวนทางการลำดับความ และสิ่งรบกวนทางความหมายของสาร
3. ปัญหาที่ช่องทางการสื่อสาร เป็นสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์

วิลเลียม เจียร์บรรพต (2558, หน้า 27) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารว่า กระบวนการสื่อสารในแต่ละขั้นตอนย่อมมีปัญหาอุปสรรคที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเกิดจากอุปสรรคในระดับองค์กร ได้แก่ ตัวกรองเมื่อข้อมูลผ่านในระดับชั้นต่าง ๆ ข้อมูลก็จะเปลี่ยนแปลงไปโดยอาจตกหล่นหรือบิดเบือนไปจากเดิม การแบ่งงานออกเป็นแผนก มักจะเกิดจากการแบ่งแยกเป็นอาณาจักรย่อย ๆ ทำให้เกิดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ปัญหาตามมาก็คือ มักจะไม่ติดต่อสื่อสารกัน ไม่ประสานงานกัน รวมถึงการสร้างภาษาเฉพาะหรือศัพท์เฉพาะในสายงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน

เจษฎา นกน้อย (2559, หน้า 75) ระบุว่า ปัญหาในการสื่อสารจากบนลงล่าง ประกอบด้วย ความไม่เพียงพอของข่าวสาร การใช้เครื่องมือที่ไม่เหมาะสมในการกระจายข่าวสาร การกลั่นกรองสาร และบรรยากาศทั่วไปของการบริหารงานภายในองค์กร

สรุปได้ว่า ปัญหาของการสื่อสารในองค์กร สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งสิ่งรบกวนทางการสื่อสาร เป็นปัญหาทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการสื่อสาร แม้จะหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ก็สามารถถูกจำกัดลงได้ ปฏิกริยาป้อนกลับ เป็นองค์ประกอบทางการสื่อสารประการหนึ่งที่จะช่วยลดปริมาณของสิ่งรบกวนทางการสื่อสาร

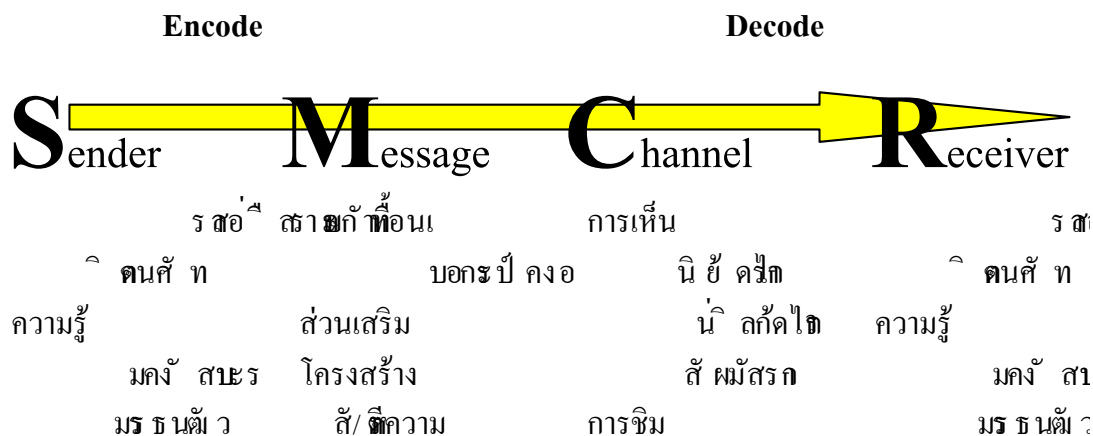
#### กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจุบันเรามีวิธีการสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์มือถือ โทรสาร วิทยุติดตามตัว การส่งจดหมายทางอินเทอร์เน็ต (E - mail) ทำให้สามารถติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา จะห่างไกลแค่ไหนก็สื่อสารถึงกันได้ เรียกว่า “การสื่อสารแบบไร้พรมแดน” กระบวนการสื่อสาร เป็นขั้นตอนของการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร คือช่องทางเปรียบเหมือนทางหรือพาหะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร องค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทาง และผู้รับสาร ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดและความหมายแตกต่างกัน ดังนี้

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553) ได้กล่าวถึงแบบจำลองการสื่อสารของ Berlo Schramm และ Lasswell ไว้ดังนี้ Berlo ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้ เมื่อปี 1960 เบร์โลอธิบายว่า แหล่งส่งข่าวสารหรือผู้ส่งสารจะต้องมีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. ทักษะหรือความชำนาญในการสื่อสาร คือทักษะในการพูด การเขียน ซึ่งถือว่าเป็นทักษะในการเข้ารหัสของผู้ส่ง และทักษะในการอ่าน การฟัง เป็นทักษะในการถอดรหัสของผู้รับ
2. ทักษะของผู้ส่งสาร จะมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งและผู้รับสารด้วย ทักษะนี้จึงหมายถึงรวมถึงทัศนคติของผู้ส่งสารเอง และทัศนคติที่มีต่อเรื่องราวของข้อมูลข่าวสารที่ส่งและทัศนคติที่มีต่อผู้รับ
3. ระดับความรู้ มีผลต่อข้อมูลข่าวสารและพฤติกรรมของผู้ส่งสารด้วย ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความเข้าใจในสารที่จะส่งอย่างชัดเจนก่อน
4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม มีผลต่อการแปลหรือการตีความของผู้รับสาร การที่เรามาจากสังคมต่างกันหรือภูมิหลังวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมจะตีความเรื่องราวข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันไปด้วย

### 1960 David Berlo's Model



ภาพที่ 2-1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo) (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553)

Schramm เชนรมม์ ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสาร เมื่อปี 1955 และอธิบายถึงกระบวนการสื่อสารไว้ว่า กระบวนการสื่อสารเริ่มจากแหล่งเริ่มต้น ผ่านการเข้ารหัสให้เป็น

สัญญาณหรือข้อมูลข่าวสารที่ต้องการและมาถึงการถอดรหัส หรือการตีความของสารไปยังจุดหมายปลายทางหรือผู้รับ

แบบจำลองการสื่อสารของ (Schramm) แชรรมม์ เมื่อปี 1955 (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553)

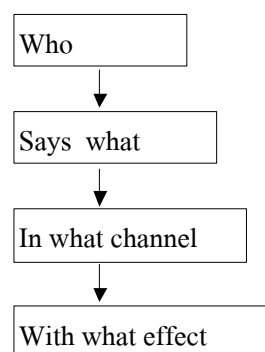


ภาพที่ 2-2 แบบจำลองการสื่อสารของแชรรมม์ (Schramm)

Lasswell ลาสเวลล์ ได้อธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเมื่อปี 1948 ไว้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารสามารถเรียงเป็นคำถามตามลำดับได้ 5 ประโยค คือ

1. ใคร หมายถึง ผู้ส่งสาร
2. พูดอะไร หมายถึง สาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร
3. ในช่องทางใด หมายถึง ช่องทางที่นำหรือพาสารนั้นไปสู่ผู้รับ
4. ถึงใคร หมายถึง ผู้รับหรือจุดหมายปลายทาง
5. เกิดผลอะไรขึ้น หมายถึง ปฏิกริยาตอบกลับ หรือผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร

แบบจำลองการสื่อสารของ ลาสเวลล์ (Lasswell) เมื่อปี 1948 (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553)



ภาพที่ 2-3 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (Lasswell)

กัลยพัชร ชากร (2557) ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กร ว่าเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานงานองค์กร ผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ

เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

พิชญพร ประครองใจ (2558) ระบุว่า กระบวนการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาทางสังคม การเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มีแนวโน้มเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควบคู่กันไปกับการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดสังคมที่มีความรู้ โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร ปริมาณข้อมูลข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคล โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่หลายชนิด เปิดโอกาสให้บุคคลมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการสื่อสารสองทาง มีการโต้ตอบซึ่งกันและกัน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เกิดชุมชนแบบใหม่ที่เรียกว่า “ไซเบอร์สเปซ” (Cyber space)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้น มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ข้อมูลเนื้อหาสาระของข่าวสาร และวิธีการส่งสาร ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ไว้ดังนี้

Anderson and Narus (1990) กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ต้องประกอบด้วย การสื่อสารที่ตรงประเด็น สื่อสารทันเวลา ข้อมูลน่าเชื่อถือ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร ถ้าการสื่อสารแบบใดใช้เวลา น้อย บุคลากรสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแจ้งในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และ ทรัพยากรขององค์กรได้มากถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2554) ระบุว่า การสื่อสารจะขับเคลื่อนไปพร้อมกันเสมอ การวางระบบการสื่อสารภายในที่ดีตั้งแต่การเลือกผู้ส่งสารที่เหมาะสม การออกแบบเนื้อหา ช่องทางการสื่อสาร การรู้จักและเข้าใจพนักงานให้มากที่สุดติดตามทิศทาง สถานะ บทบาท เป้าหมายและความต้องการขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องสร้างและสื่อสารให้พนักงานรับรู้อยู่เสมอ ด้วยความบูรณาภาพเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเข้าอกเข้าใจต่อความคิดความรู้สึกเพื่อให้เห็นว่า องค์กรมีความสนใจ ใส่ใจ เป็นที่ต้องการขององค์กรความสามารถรับรู้ทางอารมณ์ การเข้าใจถึง ภาวะที่เกิดขึ้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ความชัดเจนในเป้าหมาย หรือประเด็นสำคัญขององค์กร ให้เกิดการนำไปสู่การตัดสินใจได้

หัวใจที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงก็คือ การสร้างกระบวนการสื่อสารภายในที่เหมาะสมที่สุดของพนักงานในองค์กร เข้าใจพนักงาน อย่างลึกซึ้ง สนใจแบบจริงจังไม่ใช่แบบชั่วคราวชั่วคราว นั่นคือการทำให้การสื่อสารได้กระตุ้นแรง

ปรารถนาความมุ่งมั่นให้เกิดพลังทางบวกในการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ทำงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 123) ระบุว่า วัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดผลของการสื่อสาร (Outcomes) และผลของการสื่อสารที่ได้จะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ดี หลักสำคัญของการสื่อสาร หรือ 7C's of communication เป็นหลักการ 7 ประการที่ควรคำนึงถึง เพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ตลอดจนวิธีการนำเสนอสาร

2. บริบททางการสื่อสาร (Context) คือ สถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมทางการสื่อสาร ณ เวลาขณะทำการสื่อสาร สถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารนี้ ควรมีลักษณะที่เอื้ออำนวยไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

3. เนื้อหาสาระ (Content) เนื้อหาสาระของสารที่ส่งไปยังผู้รับสารควรมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถในการรับรู้ และตีความ สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติในระบบสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสาร

4. ความชัดเจน (Clarity) เนื้อหาของสารที่ส่งไปยังผู้รับสารควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน จนเป็นอุปสรรคต่อการตีความของผู้รับสาร

5. ความสามารถในการสื่อสาร (Capability) หมายถึง ความสามารถในการส่งและรับสารของผู้สื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสารทางด้านการเข้ารหัสสาร การถอดรหัสสาร การใช้ความคิดและเหตุผล

6. ช่องทางการสื่อสาร (Channels) ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารมีหลายประเภท ผู้ส่งสารควรเลือกใช้สื่อที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้รับสาร

7. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของสาร (Continuity and consistency) ความต่อเนื่องและการกล่าวซ้ำ เป็นการย้ำเตือนผู้รับสารเกี่ยวกับสารที่ส่งไปไม่ให้สารถูกลืมเลือน นอกจากนี้ การส่งสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและพฤติกรรมในผู้รับสาร โดยเฉพาะในสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจเป็นหลัก

นิตินิพนธ์ ภูตะโชติ (2559, หน้า 227) ได้กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า องค์กรควรหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. เปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารให้ข้อมูลย้อนกลับ (Use feedback)
2. ใช้ภาษาง่าย ๆ ในการสื่อสาร (Simplify language)

3. ตั้งใจรับฟัง (Listen actively)
4. ใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธี (Multiple channels)
5. ให้ความสำคัญอารมณ์และความรู้สึก (Constrain emotions)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในเกิดจาก ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ข้อมูล เนื้อหาสาระของข่าวสาร และวิธีการส่งสาร ดังนั้นองค์กรต้องมีกระบวนการของการสื่อสารให้ชัดเจนจึงจะส่งผลให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 92 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน บุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/สำคัญ คือการสื่อสารทางวาจา ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน สาเหตุของปัญหา คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจง บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน วิธีการแก้ปัญหา ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หรือ หนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ในการติดตามข่าวสารด้วย มีการจัดประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ ชับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ โดยข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ ด้านผู้ส่งสาร ควรสนับสนุนให้ผู้ส่งสารใช้วิธีการหลายอย่างตั้งแต่การส่งผ่านหัวหน้างานเพื่อกระจายต่อแก่ผู้ได้บังคับบัญชา การเวียนเรื่องสำคัญ และอีเมลถึงบุคลากร ด้านตัวข่าวสาร การสื่อสารทางวาจา ควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับสาร เพื่อไปส่งต่อ ตัวข่าวสารต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ด้านช่องทางข่าวสาร สนับสนุนและส่งเสริมการใช้อีเมลในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น ด้านผู้รับข่าวสาร หัวหน้างานควรเป็นผู้ส่งสารให้แก่ผู้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานและมีขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากผู้ได้รับมอบหมายโดยตรง



วิไล เจริญบรรพต (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจตคติ และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรการ และอิทธิพลของเจตคติ ประสพการณ์การทำงาน และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจตคติและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรส่งเสริมประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร และให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

กัลยพัชร ชากร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพระราชพิธีการ ศึกษากรณีช่องทางการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงช่องทางการสื่อสารในองค์กรในปัจจุบัน เพื่อมุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร ขอบเขตของการศึกษา คือ ศึกษาการสื่อสารในภายในองค์กรในทิศทางจากบนลงล่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักพระราชพิธีการ จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ และอีเมล ตามลำดับ ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใจมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ หนังสือเวียน และสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ และอีเมล ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในสำนักพระราชพิธีการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุ กลุ่มช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป เน้นการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและเห็นว่าสื่อดั้งเดิม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร การประชุม หรือเอกสารลายลักษณ์อักษร เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร กลุ่มช่วงอายุ 31-50 ปี สามารถปรับตัวให้เข้ากับช่องทางการสื่อสารได้อย่างหลากหลายทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ สำหรับกลุ่มช่วงอายุที่น้อยกว่า 31 ปี มีความชื่นชอบและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี และมองว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่ตนเองพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะ เพื่อมุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร ประกอบด้วย แนวทางการบริหารการสื่อสารกับคนต่างรุ่นในองค์กร การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และการพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรแบบบูรณาการ เน้นรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางควบคู่ไปกับจัดระบบการสื่อสารองค์กรแบบ

เครือข่าย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะของการเป็นผู้สื่อสารที่ดี เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันกระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารและบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นควรมีการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชนควรมีการศึกษาบรรยากาศสององค์กรในบริษัทเอกชนกับตัวแปรอื่นเช่นคุณภาพชีวิตในการทำงานความเชื่อมั่นต่อองค์กรความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นต้นและควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการพิจารณาพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านช่องทางกับด้านผู้รับสาร

จันทนา วิทยาสงเคราะห์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ต่อรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ และเพื่อให้ได้ข้อมูล ในการวางแผนฝ่ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหาร คณาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี และสังกัด สายปฏิบัติการ พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สื่อประเภทเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อประเภทวารสาร สัมพันธ์ข่าว-ทอง ตามด้วยรูปแบบการสื่อสารประเภทข้อความเคเบิลโทรทัศน์ ข่าวประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล และพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารประเภทบอร์ดประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อ การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาลนนทเวช และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาล นนทเวช โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,027 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใช้โทรศัพท์เป็นช่องทางในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลมากที่สุด การติดต่อสื่อสารมีรูปแบบจากบนลงล่าง ส่วนความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายใน องค์กรไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง แต่พบความแตกต่างด้านอายุงานและ ฝ่ายงานโดยข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายใน องค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรเพิ่ม และควรศึกษาวิจัยเรื่องนี้กับพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เพื่อ ดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร

โชติรัตน์ ศรีสุข (2554) ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบ โครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การให้ความหมายของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อศึกษาถึง กลยุทธ์การสื่อสาร โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อศึกษาถึงการรับรู้รูปแบบโครงการ ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด

(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้ความหมาย บริษัท ได้กำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมุ่งเน้นการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยการปลูกฝังคนในองค์กรและประชาชนทั่วไปให้อนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม 2) รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นรูปแบบของการบริจาคเพื่อการกุศล เป็นการทำความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงรุก 3) กลยุทธ์การสื่อสาร จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารภายใน ใช้การสื่อสารจากบนสู่ล่าง มีการถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ผู้บริหารระดับกลาง ไปถึงผู้ปฏิบัติ และการสื่อสารภายนอกผ่านเครื่องมือทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) ได้แก่ สื่อภาพยนตร์ โฆษณา ป้ายโฆษณา สื่อกลางแจ้ง สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดกิจกรรมพิเศษ การเป็นผู้อุปถัมภ์กิจกรรมและสื่อออนไลน์ (4) การรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร กิจกรรมที่ผู้บริหารรับรู้อยู่ในรูปแบบของการบริจาคสิ่งของหรือสินค้าจากบริษัท เพื่อเป็นการช่วยเหลือชุมชน โครงการที่ผู้บริหารรู้จักและจดจำได้ดีคือ โครงการไทยเบฟ รวมใจต้านภัยหนาว ผู้บริโภคพบเห็นได้จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ องค์กรควรกำหนดรูปแบบกิจกรรมให้ชัดเจน มีการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่โครงการ รูปแบบของโครงการควรเป็นรูปแบบที่ยั่งยืน มุ่งเน้นการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กรควรสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยกำหนดเป็นนโยบาย วิสัยทัศน์ ควรเปิดเผยข้อมูลทางบัญชีเกี่ยวกับการทำกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีความชัดเจน

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554) ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและประเมินผลการดำเนินการสื่อสารของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) สำหรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์ เพื่อรายย่อยไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ เพื่อศึกษาถึงกิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในธนาคาร จำนวน 3 คน และใช้วิธีสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus group interview) กับพนักงานระดับปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ จำนวน 3 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ไม่มีการกำหนดนโยบายและประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารของธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง

ในการยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน และยังทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเกิดความทับซ้อนกัน มีผลทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่ชัดเจน ผลการวิจัยการศึกษากิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการ สำนักกำกับธนาคารจะเป็นผู้รายงานให้กับผู้บริหารระดับสูง เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รวมทั้งการสื่อสารในระดับเดียวกัน โดยรายงานให้กับที่ประชุมฝ่ายจัดการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสาขารับทราบ นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามโครงสร้างของธนาคารผ่านการประชุมภายในหน่วยงานตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และผลการวิจัยไม่พบว่ามี การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในลักษณะของข่าวลือที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซีเนสออนไลน์จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางการสื่อสารภายในขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ดี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำบริษัทบีซีเนสออนไลน์ จำกัด(มหาชน) ในทุกส่วนงาน (ไม่รวมผู้บริหารระดับสูงที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารของบริษัท) จำนวนทั้งสิ้น 118 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านแหล่งข้อมูลพนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือ หรือประกาศคำสั่งบอยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นการที่จะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีขึ้นนั้น สารที่เผยแพร่ออกไปควรมีการให้ความสำคัญในเนื้อหาที่เรียบเรียงชัดเจน ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติได้โดยที่ระดับความถี่ของการได้รับข่าวสารของพนักงาน มักจะได้รับการอัปเดตข่าวสารเป็นประจำทุกสัปดาห์และพนักงานเชื่อถือว่าข่าวสารที่ได้รับนั้น ส่วนใหญ่มีความชัดเจนถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยที่ข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเองมากกว่าข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือข่าวสารของทั้งองค์กร กรณีที่พนักงาน มีความไม่เข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

มักจะสอบถามจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเป็นอันดับแรก และ/ หรือหากไม่ได้ความกระจ่างจะสอบถามเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชาของตนเอง ซึ่งบางครั้งการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานอาจมีการใส่ความคิดเห็นเพิ่มเติมลงไปจากกันและกันทำให้ข่าวสารที่ได้รับมีความบิดเบือนหรือสื่อความหมายไปในทางตรงกันข้าม ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเนื้อหาของสารให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ในทันที เพื่อลดการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานและเกิดความเข้าใจไม่ถูกต้องโดยข้อเสนอแนะของงานวิจัยคือ ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารเพิ่มเติมเนื่องจากยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาหัวข้องานวิจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมให้บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง มีความเป็นมืออาชีพ และพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้วย โดยอาจจะเป็นการสัมภาษณ์หรือสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มเติมข้อคิดเห็นและพิจารณาในมุมมองอื่น ๆ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามปลายปิดทั้งหมด ดังนั้นหากในการวิจัยครั้งต่อไป มีการสอบถามหรือสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อถามความเห็นเพิ่มเติมและควรมีการศึกษาวิจัยโดยเพิ่มขนาดกลุ่มประชากรเป็นบริษัทอื่น ๆ ในเครือด้วย

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Sharma (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กร: การรับรู้และความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 463 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศและประสบการณ์ในการทำงานระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและการจัดงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่พบในทุกมิติของแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจโดยรวม แสดงให้เห็นว่า เมื่อสมาชิกหรือบุคลากรรู้สึกพอใจกับการสื่อสารในสถานที่ทำงาน มีแนวโน้มต่อความพึงพอใจกับการทำงานด้วย

Ulrika Lindstam (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในและผลกระทบต่อกิจกรรม CSR ในความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงกิจกรรม CSR ที่ได้รับผลกระทบจากการสื่อสารภายใน วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับโครงสร้างการสื่อสารภายในแบบแนวนอน ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรม CSR ความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ได้รับผลกระทบโดยพนักงานนั้น เนื่องจากพนักงานที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อมมีความขัดแย้งกัน มีความคิดเห็นไม่ตรงกันไม่ปรองดองกัน มีการจำกัดการสื่อสารภายในแนวนอน ทำให้การทำงานร่วมกันเกิดความล่าช้า เกิดปัญหา บางครั้งก็เกิดขึ้นในระหว่างการประชุม การสื่อสารภายในเป็นกระบวนการทางสังคมที่ซับซ้อนของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน

ข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นและมีการแลกเปลี่ยนกับการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ และมีโครงสร้างองค์กร หากพนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ใช้การสื่อสารภายในหลายช่องทาง หลายรูปแบบ จะส่งผลให้การทำงานเพื่อตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคมมีข้อมูลที่มองเห็นและเข้าถึงได้ ทั้งนี้ ควรมีการสื่อสารในรูปแบบแนวตั้งด้วย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย” มีวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey research method) โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ได้แก่ ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนบริหารการดนตรี ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารทั่วไป รวมจำนวน 132 คน

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาออกเป็น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ลักษณะแบบสอบถาม ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

##### ขั้นตอนการวิจัย

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล



### 1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 คน ซึ่งทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

#### 1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 คน (สรุปรายงานสถิติฝ่ายบริหาร ประจำเดือนกรกฎาคม 2559) ซึ่งทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน แต่จำนวนประชากรมีน้อยกว่า 500 คน ดังนั้นจึงได้ใช้สูตรทราบจำนวนประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ คำนวณค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ 5 เปอร์เซนต์ ซึ่งสามารถแสดงสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p (1-p)}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$X^2$  คือ ค่าไคสแคว์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $X^2 = 3.841$ )

p คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{3.841 \times 201 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (201-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 132.19 \text{ หรือ } 132 \text{ หน่วย}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 132 ชุด

#### 2. ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากบุคลากรแต่ละหน่วยงานมีส่วนที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งเป็น 2 ชั้นภูมิ โดยแบ่งตามหน่วยงาน และ

แบ่งตามตำแหน่งงาน ของบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรทราบจำนวนประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) แต่ไม่น้อยกว่า 500 คน คิดเป็นสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน ได้ทั้งหมด 132 คน ดังนี้

ตารางที่ 3-1 การสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามตามหน่วยงานและตำแหน่งงาน

ที่	หน่วยงาน	สุ่มตัวอย่าง (คน/ ชุด)	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
1	สจน.	14	11	3	-
2	สจต.	8	6	1	1
3	สพป.	2	2	-	-
4	สกว.	6	4	-	2
5	สวศ.	10	9	-	1
6	สสข.	19	13	6	-
7	สพร.	12	9	2	1
8	สทน.	28	21	5	2
9	สพด.	24	10	13	1
10	สพท.	9	5	2	2
	รวม	132			

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวม โดยการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ประมาณ 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูล que ผู้วิจัยได้จากการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 132 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูล มีความถูกต้องและครบถ้วน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสารบทความหนังสืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 132 ชุด ครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามถึงความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน หากพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน ตามแบบที่ผู้วิจัยต้องการ แบบสอบถามชุดนั้นก็ จะไม่ถูกนำมาใช้ในการทำวิจัย และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจนครบ 132 ชุด ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level or significance)

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสารบทความทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ร่างได้มาทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้สำนวนและภาษา ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency หรือ IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก (Rovinelli & Hambleton, 1997) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
  - ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
  - ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
  - ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

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

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ)

1. ดร. ชีทัต ตรีศิริโชติ
2. ดร. สุรติ สุพิชญางกูร
3. ดร. ภัทรี frisตัด

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา โดยพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้น จึงนำแบบสอบถามมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC window ในการหาค่าความเชื่อมั่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ด้วยการใส่เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ได้ นำเสนอไว้คือค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978)

ตารางที่ 3-2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ปัจจัย	Cronbach's alpha
รูปแบบการสื่อสาร	0.894
การสื่อสารจากบนลงล่าง	0.851
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.857
การสื่อสารแบบแนวนอน	0.863
ช่องทางการสื่อสาร	0.875
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	0.883

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการจริยธรรมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แบบสอบถาม

7. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

8. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 ชุด

### ลักษณะแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารและช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข่าวสารของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 1 แบบ ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

1.1 เพศของบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เพศชาย กลุ่มที่ 2 เพศหญิง

1.2 อายุของบุคลากร แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มที่ 2 26 - 35 ปี กลุ่มที่ 3 36 - 45 ปี กลุ่มที่ 4 46 - 55 ปี กลุ่มที่ 5 56 ปีขึ้นไป

1.3 ส่วนงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อมูลลงในช่องว่าง

1.4 ตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ตำแหน่งข้าราชการ กลุ่มที่ 2 ตำแหน่งพนักงานราชการ กลุ่มที่ 3 ตำแหน่งลูกจ้างประจำ

1.5 ระดับการศึกษาของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ปวช./ปวส./ม.6 กลุ่มที่ 2 ปริญญาตรี กลุ่มที่ 3 ปริญญาโท กลุ่มที่ 4 สูงกว่าปริญญาโท

1.6 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า 1 ปี กลุ่มที่ 2 1 - 5 ปี กลุ่มที่ 3 6 - 10 ปี กลุ่มที่ 4 11 - 15 ปี กลุ่มที่ 5 16 - 20 ปี กลุ่มที่ 6 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนดคะแนนออกเป็น

5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 5 คะแนน เห็นด้วย 4 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารของบุคคลในสถานีวิทยุกระจายเสียงในภาพรวม โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 5 คะแนน เห็นด้วย 4 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาพรวม โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 5 คะแนน เห็นด้วย 4 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 1 คะแนน

ทั้งนี้ใช้วิธีการแปลผลแบบสอบถามของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

ระดับ	1	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	2	ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	3	ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ	4	ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ	5	ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคใดที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรและการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาค้นคว้าอ้างอิงเอกสารต่าง ๆ ประกอบด้วย รายงาน คำสั่งหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

### 3. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 ชุด มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC window โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of significance)

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ Independent sample t-test, ANOVA F-test, Multiple linear regression และ Simple linear regression analysis

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

### ขั้นตอนการวิจัย

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน จาก 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วนกระจายเสียงในประเทศไทย ผู้อำนวยการส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ ผู้อำนวยการสถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เพื่อการศึกษาส่วนกลาง ผู้อำนวยการส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ผู้อำนวยการส่วนผลิตรายการ ผู้อำนวยการส่วนเทคนิค ผู้อำนวยการส่วนบริหารการดนตรี และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งวิธีในการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)
  - 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ขึ้นมาจากเอกสารงานวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
  - 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารบทความ หนังสืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทั่วไป เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขต เนื้อหาของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)
  - 2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัว เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายใน ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหาในการสื่อสาร และข้อเสนอแนะในการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์จะขออนุญาตสำหรับการจดบันทึกและบันทึกเสียง ด้วยการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างเป็นกันเอง เพื่อให้เกิด

การแลกเปลี่ยน ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 - 90 นาที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย และจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึก โดยสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทที เช่น ลักษณะท่าทาง น้ำเสียง ความคิด ความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูล ตามความเป็นจริง โดยไม่มีการตีความ

2.3 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ถูกรับบันทึกมาทำการถอดเทปรายวัน จากนั้นจึงตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป ทำการถอดเทปแบบคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค แล้วตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัย โดยมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และการมีจรรยาบรรณในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งได้ขอคำแนะนำและคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย นำไปสู่การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ที่เป็นไปอย่างมีความครอบคลุมและมีความถูกต้องของด้านเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษา

3. ผู้วิจัยมีการสร้างแบบสอบถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยคำถามจะมีลักษณะแบบปลายเปิด ผู้ให้สัมภาษณ์จึงสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ได้เต็มที่และสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความครอบคลุมขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบบสอบถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างมีแนวคำถาม ดังนี้

#### คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

3.2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

3.3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรสภาพปัจจุบัน

3.4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย



3.5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับรูปแบบการสื่อสารภายในของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการทำการตรวจสอบจริยธรรมและความเหมาะสมของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้สัมภาษณ์

#### ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย อันจะมีผลต่อความถูกต้องและความเป็นจริงของข้อมูล

2. ผู้วิจัยมีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ด้วยการจดบันทึกอย่างละเอียด นำกลับไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ว่ามีความถูกต้องและเป็นจริง ตรงกับความรู้ลึกของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือไม่

3. ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

4. ผู้วิจัยมีการใช้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัย ในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

5. ผู้วิจัยมีการยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

6. การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation technique) โดยการทำวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลมีความชัดเจนและครอบคลุมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

7. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

### ผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (เชิงคุณภาพ)

1. ดร. ธีทัต ศรีศิริโชติ
2. ดร. สุรดี สุพิชญางกูร
3. ดร. ภัทรี 프리สตัด

### 3. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีการคัดแปลงตามขั้นตอนในการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความกับเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลที่ได้อ่านพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียด จากนั้นจึงทำการตีความพร้อมกับการดึงข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมา
3. นำข้อมูลที่เป็นข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่
4. อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยคของความหมายและหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก
5. ทำการเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีให้นำทฤษฎีไปควบคุมถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
6. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยนำข้อสรุปที่ได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบถึงความเป็นจริงและความถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง การสื่อสารและช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ

โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ได้แก่ ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนบริหารการดนตรี ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ ส่วนแผนงานและพัฒนา งานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารทั่วไป รวมจำนวน 132 คน

#### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน จาก 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ

โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 132 ชุด ได้รับการตอบกลับมา 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้นเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการตรวจสอบทุกครั้งและเมื่อพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพิ่มจนครบถ้วน ในกรณีที่เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วพบข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะคัดแยกแบบสอบถามชุดนั้นออก แล้วจึงทำการเก็บแบบสอบถามชุดใหม่มาเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้จัดทำผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

SD หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

t หมายถึง ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

F หมายถึง ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R Square หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

Adjusted R square หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Std. error หมายถึง ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด

Std. error of the estimate หมายถึง ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ

\* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	76	57.60
หญิง	56	42.40
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
26-35 ปี	28	21.20
36-45 ปี	49	37.20
46-55 ปี	44	33.30
56 ปีขึ้นไป	11	8.30
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาอายุ 46-55 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สจน.	14	10.60
สจต.	8	6.10
สพป.	2	1.50
สคว.	6	4.50
ฝบห.	10	7.60
สวศ.	10	7.60
สสข.	19	14.40
สพร.	12	9.10
สทน.	28	21.20
สบค.	23	17.40
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนงาน สทน. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 รองลงมา คือ สบค. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 สสข. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 สจน. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 สพร. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ฝบห. และ สวศ. ตอบแบบสอบถามในจำนวนที่เท่ากันคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ตามด้วย สจต. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 สคว. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และ สพป. น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	91	68.90
พนักงานราชการ	31	23.50
ลูกจ้างประจำ	10	7.60
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 68.90 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และลูกจ้างประจำน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวช. ปวศ. ม.6	26	19.70
ปริญญาตรี	81	61.40
ปริญญาโท	25	18.90
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกันคือระดับ ปวช. ปวศ. ม.6 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	4.50
1-5 ปี	9	6.80
6-10 ปี	24	18.20
11-15 ปี	23	17.40
16-20 ปี	35	26.50
21 ปีขึ้นไป	35	26.50
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4-6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

รองลงมา คือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และระหว่าง 11-15 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ตามวิธีการแปลผลแบบสอบถามของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

ระดับ	1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	2	ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	3	ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ	4	ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ	5	ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4-7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

การสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	36 27.30%	69 52.30%	23 17.40%	2 1.50%	2 1.50%	4.02	0.80	เห็นด้วย	1
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	33 25.00%	68 51.50%	21 15.90%	5 3.80%	5 3.80%	3.90	0.94	เห็นด้วย	3



ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

การสื่อสาร จากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
3. ผู้บังคับบัญชา ของท่านสามารถ แจ้งข่าวสารหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็ว และทัน ต่อการปฏิบัติงาน	34 25.80%	57 43.20%	28 21.20%	5 3.80%	8 6.10%	3.79	1.06	เห็นด้วย	4
4. ผู้บังคับบัญชา ของท่านคอยให้ คำแนะนำคำปรึกษา แก่ท่านในเรื่องงาน อยู่เสมอ	30 22.70%	59 44.70%	26 19.70%	10 7.60%	7 5.30%	3.72	1.06	เห็นด้วย	5
5. ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและ แผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน	39 29.50%	62 47.00%	24 18.20%	4 3.00%	3 2.30%	3.98	0.89	เห็นด้วย	2
รวม (n = 132)						3.88	0.83	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4-7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.88$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.02$ ) ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.90$ ) ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.79$ ) และลำดับที่ 5

ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.72$ )

ตารางที่ 4-8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

การสื่อสาร จากล่างขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมีโอกาส ในการแสดง ความคิดเห็นตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหา กับผู้บังคับบัญชาของ ท่าน	23 17.40%	51 38.60%	34 25.80%	14 10.60%	10 7.60%	3.48	1.12	ไม่ แน่ใจ	3
2. ท่านสามารถ โต้แย้งหรือแสดง ความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาได้ หากถ้าท่านเห็นว่า คำสั่งหรือนโยบายนั้น ไม่เหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน	21 15.90%	49 37.10%	36 27.30%	15 11.40%	11 8.30%	3.41	1.13	ไม่ แน่ใจ	5
3. ท่านสามารถเข้า พบเพื่อขอคำปรึกษา แนะนำในเรื่อง เกี่ยวกับงานจาก ผู้บังคับบัญชาได้	29 22.00%	49 37.10%	35 26.50%	11 8.30%	8 6.10%	3.61	1.10	เห็น ด้วย	1
4. ท่านสามารถเข้า พบผู้บังคับบัญชาได้ ทันที โดยไม่ต้อง นัดหมายล่วงหน้า	23 17.40%	47 35.60%	39 29.50%	11 8.30%	12 9.10%	3.44	1.14	ไม่ แน่ใจ	4

ตารางที่ 4-8 ( ต่อ )

การสื่อสาร จากล่างขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
5. หากท่านมีปัญหา ในการทำงาน ท่าน สามารถแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ตลอด เวลา	30 22.70%	46 34.80%	34 25.80%	12 9.10%	10 7.60%	3.56	1.16	เห็น ด้วย	2
รวม (n = 132)						3.49	1.03	ไม่ แน่ใจ	

จากตารางที่ 4-8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.49$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.61$ ) ลำดับที่ 2 คือ หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.56$ ) ลำดับที่ 3 ท่านมีโอกาสดในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน มีค่าเฉลี่ยระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.48$ ) ลำดับที่ 4 คือ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และลำดับที่ 5 ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.41$ )

ตารางที่ 4-9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

การสื่อสาร แบบแนวนอน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมีการติดต่อ สื่อสาร กับเพื่อน ร่วมงาน ในหน่วยงาน ของท่านเป็นประจำ	51 38.60%	56 42.40%	24 18.20%	1 0.80%	-	4.19	0.75	เห็นด้วย	1
2. ในหน่วยงานของ ท่านมีการประชุม ปรึกษาหารือกัน เรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	38 28.80%	55 41.70%	25 18.90%	10 7.60%	4 3.00%	3.86	1.02	เห็นด้วย	5
3. เพื่อนร่วมงานของ ท่านรับฟังความคิดเห็น และให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานกับ ท่านเป็นอย่างดี	38 28.80%	58 43.90%	31 23.50%	4 3.00%	1 0.80%	3.97	0.84	เห็นด้วย	4
4. เมื่อมีปัญหาเรื่อง งาน ท่านและเพื่อน ร่วมงานจะปรึกษาและ แลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน	43 32.60%	55 41.70%	30 22.70%	4 3.00%	-	4.04	0.82	เห็นด้วย	2
5. ท่านและเพื่อน ร่วมงานมีการพูดคุย เกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ	42 31.80%	58 43.90%	26 19.70%	5 3.80%	1 0.80%	4.02	0.86	เห็นด้วย	3
รวม (n = 132)						4.01	0.74	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4-9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากแบบแวนอน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.01$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.19$ ) ลำดับที่ 2 คือ เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน จะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.04$ ) ลำดับที่ 3 คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.02$ ) ลำดับที่ 4 คือ เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.97$ ) และ ลำดับที่ 5 คือ ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ตามวิธีการแปลผลแบบสอบถามของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

ระดับ	1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	2	ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	3	ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ	4	ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ	5	ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4-10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมีการถาม - ตอบ การสร้าง ช่องทาง การสนทนา กับผู้เชี่ยวชาญใน การสอบถามข้อมูล ต่าง ๆ ในรูปแบบของ กลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจ ในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	23 17.40%	56 42.40%	38 28.80%	10 7.60%	5 3.80%	3.62	0.98	เห็นด้วย	8
2. ท่านมีการสร้าง กลุ่มสนทนากับเพื่อน ร่วมงานเพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร	31 23.50%	61 46.20%	29 22.00%	10 7.60%	1 0.80%	3.84	0.89	เห็นด้วย	5
3. ท่านส่งข้อมูล ข่าวสารไปยังกลุ่ม บุคลากรอย่างรวดเร็ว โดยใช้การผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น E-mail โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น	43 32.60%	66 50.00%	20 15.20%	2 1.50%	1 0.80%	4.12	0.77	เห็นด้วย	1
4. ท่านได้รับความ สะดวกรวดเร็วในการ เข้าถึงเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	39 29.50%	53 40.20%	24 18.20%	11 8.30%	5 3.80%	3.83	1.06	เห็นด้วย	6

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
5. ท่านได้รับความ ครบถ้วน ทันสมัยและ สามารถหาข้อมูล ย้อนหลังของข้อมูล ข่าวสารที่ต้องการได้	32	52	31	13	4	3.72	1.03	เห็นด้วย	7
6. ท่านสามารถติดต่อ งานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	40	69	20	2	1	4.10	0.76	เห็นด้วย	2
7. ท่านมีการตอบ กลับข้อความ หรือส่ง งานให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	39	65	20	6	2	4.01	0.87	เห็นด้วย	3
8. ท่านได้ชักชวนให้ คนอื่นในทีมงานมาใช้ สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสารภายใน หน่วยงานมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น	41	60	21	8	2	3.98	0.92	เห็นด้วย	4
รวม (n = 132)						3.90	0.72	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4-10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.90$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ท่านส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น E-mail โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.12$ ) ลำดับที่ 2 คือ ท่านสามารถติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.10$ ) ลำดับที่ 3 คือ ท่านมีการตอบกลับข้อความ หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.01$ ) ลำดับที่ 4 คือ ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับที่ 5 คือ ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.84$ ) ลำดับที่ 6 คือ ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.83$ ) ลำดับที่ 7 คือ ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.72$ ) และลำดับที่ 8 คือ ท่านมีการถาม - ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ ในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.62$ )

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ  
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารโดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ตามวิธีการแปลผลแบบสอบถามของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

ระดับ	1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	2	ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	3	ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ	4	ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ	5	ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ตารางที่ 4-11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด	27	67	30	4	4	3.83	0.89	เห็นด้วย	1
2. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	24	67	27	9	5	3.73	0.96	เห็นด้วย	2
3. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	24	61	34	7	6	3.68	0.98	เห็นด้วย	3
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กร	26	54	33	12	7	3.61	1.06	เห็นด้วย	4
รวม (n = 132)						3.71	0.90	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4-11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.83$ ) ลำดับที่ 2 คือ ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.73$ ) ลำดับที่ 3 คือ ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.68$ ) และลำดับที่ 4 คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.61$ )

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ได้แก่ ส่วนสื่อสารและผลิตรายการข่าว ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนบริหารการดนตรี ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค ส่วนสถานีเครื่องส่ง 1,000 กิโลวัตต์ ส่วนแผนงานและพัฒนา งานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารทั่วไป รวมจำนวน 132 คน มีผู้แสดงความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย จำนวน 16 คน โดยสรุปในภาพรวมดังนี้

#### 1. ผู้บริหาร/ บุคลากร

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารกันภายในองค์กรกับพนักงาน เช่น ชี้แจงหรือจัดประชุม เพราะอาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจากการถ่ายทอดข้อมูลแบบปากต่อปาก แม้ระบบสื่อ Social จะทันสมัย แต่ผู้บริหารควรไตร่ตรองการใช้ เพราะที่ผ่านมาทำให้เกิด ความสับสนสงสัย การส่งข้อมูลผ่าน Line ไม่ใช่เพียงได้ข้อมูลแล้วส่งต่อ เพราะสุดท้ายทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน บางเรื่องที่สำคัญควรแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีการพูดคุยกันภายในหน่วยงานมากขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข

1.2 พัฒนาคณะกรอย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังการมีจิตสำนึกในหน้าที่ เทียงธรรม สุจริต โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

#### 2. สื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร

2.1 เฟสบุ๊คของหน่วยงานควรเพิ่มภาพข่าว/ ผลสรุปการประชุม/ มติที่ประชุม ลดขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่รวดเร็ว ไม่เสียเวลา

- 2.2 เพิ่มอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของ wifi และ LAN ให้รวดเร็ว
- 2.3 ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ ยังไม่มีระบบที่แน่นอน เช่น การจัดทำหมายเลข โทรศัพท์ภายใน/ การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายที่ไม่สามารถใช้งานได้และไม่ครอบคลุม ภายในอาคาร 1 และอาคาร 2
- 2.4 ส่วนงานเทคนิค ดูแล ตรวจสอบและแก้ไขระบบเสียงตามสายให้พร้อมใช้งาน
- 2.5 บุคลากรเข้าร่วมในกลุ่ม Social media ไม่ครบทุกคน แยกเป็นสำนัก/ กอง
- 2.6 บุคลากรควรให้ความสนใจในระบบการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น ระบบ Chat Line หรือ G-Chat ที่ทางกรมประชาสัมพันธ์ให้สมัคร
- 2.7 จัดทำระเบียบ ทำเนียบหมายเลขโทรศัพท์ ให้มีความชัดเจนและอัปเดตข้อมูล ตลอด
- 2.8 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบ 2 ทาง เช่น การถามมาตอบไป
- ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณี ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
- สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสาร ภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบ การสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ
- สมมติฐานที่ 1.1.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบ การสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ
- $H_0$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน
- $H_1$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามเพศ

รูปแบบการสื่อสาร	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
การสื่อสารจากบนลงล่าง	ชาย	76	4.02	0.75	2.34*	0.021
	หญิง	56	3.68	0.89		
รวม (n = 132)						

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.1.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

$H_0$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามเพศ

รูปแบบการสื่อสาร	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ชาย	76	3.68	0.98	2.52*	0.013
	หญิง	56	3.23	1.04		
รวม (n = 132)						

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.1.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

$H_0$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รูปแบบการสื่อสาร	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
การสื่อสารแบบแนวนอน	ชาย	76	4.12	0.77	1.97*	0.050
	หญิง	56	3.86	0.68		
รวม (n=132)						

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

สมมติฐานที่ 1.2.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รูปแบบการสื่อสาร	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากบนลงล่าง	ต่ำกว่า 25 ปี	-	-	-		
	26-35 ปี	28	3.69	1.01		
	36-45 ปี	49	3.98	0.77	2.96*	0.035
	46-55 ปี	44	4.03	0.56		
	50 ปี ขึ้นไป	11	3.32	1.22		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

ระดับอายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-				
P-value	-				
26-35 ปี	-	-			
P-value	-	-			
36-45 ปี	-	-0.29	-		
P-value	-	(0.134)	-		
46-55 ปี	-	-0.33	-0.04	-	
P-value	-	(0.087)	(0.776)	-	
56 ปีขึ้นไป	-	-0.36	0.65*	0.70*	-
P-value	-	(0.209)	(0.017)	(0.011)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีระดับอายุ 36-45 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรที่มีระดับอายุ 36-45 ปี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.65

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีระดับอายุ 46-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรที่มีระดับอายุ 46-55 ปี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.70

สมมติฐานที่ 1.2.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รูปแบบการสื่อสาร	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากล่างขึ้นบน	ต่ำกว่า 25 ปี	-	-	-		
	26-35 ปี	28	3.21	1.18		
	36-45 ปี	49	3.58	0.97	1.62	0.187
	46-55 ปี	44	3.66	0.99		
	50 ปี ขึ้นไป	11	3.16	0.94		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.187 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน



ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบเนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รูปแบบการสื่อสาร	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
แบบเนวนอน	ต่ำกว่า 25 ปี	-	-	-		
	26-35 ปี	28	4.07	0.71		
	36-45 ปี	49	4.09	0.72	2.28	0.082
	46-55 ปี	44	4.02	0.80		
	50 ปี ขึ้นไป	11	3.47	0.44		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบเนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติแบบ One Way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบเนวนอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

สมมติฐานที่ 1.3.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ส่วนงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากบนลงล่าง	สจน.	14	3.81	0.56	3.27**	0.001
	สจต.	8	3.87	0.43		
	สพป.	2	3.80	0.28		
	สกว.	6	4.46	0.45		
	ฝบห.	10	4.26	0.68		
	สวศ.	10	3.58	0.66		
	สสข.	19	3.16	1.09		
	สพร.	12	3.71	0.96		
	สทน.	28	4.14	0.53		
	สบค.	23	4.11	0.92		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

ส่วนงาน	สจน.	สจต.	สพป.	สกว.	ฝบห.	สวศ.	สสข.	สพร.	สทน.	สพด.
สจน.	-									
P-value	-									
สจต.	-0.06	-								
P-value	(0.860)	-								
สพป.	0.01	0.75	-							
P-value	(0.981)	(0.903)	-							
สกว.	-0.65	-0.59	-0.66	-						
P-value	(0.086)	(0.159)	(0.296)	-						
ฝบห.	-0.44	-0.38	-0.46	0.20	-					
P-value	(0.166)	(0.296)	(0.444)	(0.606)	-					
สวศ.	0.23	0.29	0.22	0.88*	0.68	-				
P-value	(0.466)	(0.423)	(0.714)	(0.028)	(0.052)	-				
สสข.	0.64*	0.70*	0.63	1.29**	1.09**	0.41	-			
P-value	(0.019)	(0.032)	(0.274)	(0.000)	(0.000)	(0.176)	-			
สพร.	0.09	0.15	0.08	0.75	0.54	-0.13	-0.54	-		
P-value	(0.749)	(0.655)	(0.888)	(0.055)	(0.103)	(0.681)	(0.057)	-		
สทน.	-0.32	-0.26	-0.34	0.32	0.11	-0.56	-0.97**	-0.42	-	
P-value	(0.197)	(0.389)	(0.546)	(0.354)	(0.682)	(0.050)	(0.000)	(0.113)	-	
สพด.	-0.29	-0.23	-0.31	0.35	0.14	-0.53	-0.94**	-0.39	0.02	-
P-value	(0.257)	(0.455)	(0.584)	(0.320)	(0.617)	(0.071)	(0.000)	(0.153)	(0.891)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สจน. และ สสข. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สจน. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สสข. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.64

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สจต. และ สสข. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สจต. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สสข. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.70

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สกว. และ สวศ. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สกว. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สวศ. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สกว. และ สสข. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สกว. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สสข. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน ฝบห. และ สสข. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน ฝบห. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สสข. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.09

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สสข. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สสข. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.97

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สสข. และ สบด. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของบุคลากรส่วนงาน สสข. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สบด. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.94

สมมติฐานที่ 1.3.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ส่วนงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากล่างขึ้นบน	สจน.	14	3.11	0.93	3.17**	0.002
	สจด.	8	3.65	0.55		
	สพป.	2	4.00	0.00		
	สกว.	6	4.56	0.49		
	ฝบห.	10	3.42	0.80		
	สวศ.	10	3.16	0.93		
	สสข.	19	2.88	1.35		
	สพร.	12	3.06	1.07		
	สทน.	28	3.81	0.73		
	สบค.	23	3.88	1.04		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ส่วนงาน	สจน.	สจต.	สผป.	สคว.	ผบห.	สวศ.	สสข.	สพร.	สทน.	สบค.
สจน.	-									
P-value	-									
สจต.	-0.53	-								
P-value	(0.212)	-								
สผป.	-0.88	-0.35	-							
P-value	(0.226)	(0.647)	-							
สคว.	-1.45**	-0.91	-0.56	-						
P-value	(0.002)	(0.081)	(0.473)	-						
ผบห.	-0.30	0.23	0.58	1.14*	-					
P-value	(0.445)	(0.616)	(0.438)	(0.023)	-					
สวศ.	-0.04	0.49	0.84	1.40**	0.26	-				
P-value	(0.909)	(0.286)	(0.262)	(0.005)	(0.547)	-				
สสข.	0.23	0.76	1.11	1.68**	0.53	0.27	-			
P-value	(0.499)	(0.062)	(0.122)	(0.000)	(0.157)	(0.46)	-			
สพร.	0.04	0.58	0.93	1.50**	0.35	0.09	-0.18	-		
P-value	(0.900)	(0.187)	(0.207)	(0.002)	(0.393)	(0.82)	(0.608)	-		
สทน.	-0.70*	-0.16	0.18	0.75	-0.39	-0.65	-0.93**	-0.74*	-	
P-value	(0.028)	(0.671)	(0.793)	(0.085)	(0.269)	(0.06)	(0.001)	(0.026)	-	
สบค.	-0.77*	-0.23	0.11	0.67	-0.46	-0.72*	-1.00**	-0.82*	-0.07	-
P-value	(0.020)	(0.550)	(0.874)	(0.126)	(0.203)	(0.04)	(0.001)	(0.018)	(0.789)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สจน. และ สคว. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของบุคลากรส่วนงาน สจน. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สคว. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.45



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สพร. และ สบค. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของบุคลากรส่วนงาน สพร. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สบค. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.82

สมมติฐานที่ 1.3.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ส่วนงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
แบบแนวนอน	สจน.	14	3.80	0.53	2.34*	0.018
	สจค.	8	3.57	0.50		
	สพป.	2	4.80	0.28		
	สคว.	6	4.66	0.51		
	ฝบห.	10	4.04	0.72		
	สวศ.	10	3.74	1.02		
	สสข.	19	3.88	0.69		
	สพร.	12	4.05	0.86		
	สทน.	28	4.34	0.57		
	สบค.	23	3.86	0.82		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05



นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแวนอนแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแวนอน

ส่วนงาน	สจน.	สจต.	สพป.	สกว.	ฝบห.	สวศ.	สสข.	สพร.	สทน.	สพด.
สจน.	-									
P-value	-									
สจต.	0.22	-								
P-value	(0.476)	-								
สพป.	-1.00	-1.22*	-							
P-value	(0.65)	(0.031)	-							
สกว.	-0.86*	-1.09**	0.13	-						
P-value	(0.014)	(0.005)	(0.819)	-						
ฝบห.	-0.24	-0.46	0.76	0.62	-					
P-value	(0.416)	(0.170)	(0.170)	(0.090)	-					
สวศ.	0.06	-0.16	1.06	0.92*	0.30	-				
P-value	(0.839)	(0.625)	(0.056)	(0.013)	(0.347)	-				
สสข.	-0.08	-0.30	0.91	0.78*	0.15	-0.14	-			
P-value	(0.737)	(0.304)	(0.085)	(0.020)	(0.576)	(0.604)	-			
สพร.	-0.25	-0.47	0.75	0.61	-0.01	-0.31	-0.16	-		
P-value	(0.373)	(0.146)	(0.169)	(0.085)	(0.974)	(0.310)	(0.528)	-		
สทน.	-0.54*	-0.76**	0.45	0.32	-0.30	-0.60*	-0.45*	-0.02	-	
P-value	(0.021)	(0.008)	(0.381)	(0.313)	(0.249)	(0.023)	(0.032)	(0.235)	-	
สพด.	-0.06	-0.28	0.93	0.80*	0.17	-0.12	0.02	0.01	0.48*	-
P-value	(0.801)	(0.329)	(0.075)	(0.015)	(0.507)	(0.654)	(0.916)	(0.456)	(0.017)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สสข. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของบุคลากรส่วนงาน สสข. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.45

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สทน. และ สบค. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของบุคลากรส่วนงาน สทน. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สบค. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.48

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 1.4.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากบนลงล่าง	ข้าราชการ	91	3.91	0.73	0.87	0.419
	พนักงานราชการ	31	3.72	1.08		
	ลูกจ้างประจำ	10	4.08	0.74		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.419 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากล่างขึ้นบน	ข้าราชการ	91	3.53	0.93	0.26	0.771
	พนักงานราชการ	31	3.38	1.30		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.54	1.04		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.771 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
แบบแนวนอน	ข้าราชการ	91	3.91	0.73	2.74	0.068
	พนักงานราชการ	31	4.27	0.66		
	ลูกจ้างประจำ	10	4.10	0.90		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.068 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.5.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากบนลงล่าง	ปวช. ปวส. ม.6	26	4.07	0.66	1.59	0.208
	ปริญญาตรี	81	3.88	0.87		

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
	ปริญญาโท	25	3.66	0.81		
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-	-		
	รวม	132				

\* P-value &lt; 0.05

จากตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.208 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากล่างขึ้นบน	ปวช. ปวส. ม.6	26	3.83	0.89		
	ปริญญาตรี	81	3.50	1.08	2.97	0.055
	ปริญญาโท	25	3.13	0.90		
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-	-		
	รวม	132				

\* P-value &lt; 0.05

จากตารางที่ 4-29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รูปแบบการสื่อสาร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
แบบแนวนอน	ปวช. ปวส. ม.6	26	4.25	0.74	7.14**	0.001
	ปริญญาตรี	81	4.08	0.73		
	ปริญญาโท	25	3.55	0.59		
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-	-		
รวม		132				

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

ระดับการศึกษา	ปวช. ปวส. ม.6	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปวช. ปวส. ม.6	-		
P-value	-		
ปริญญาตรี	0.17	-	
P-value	(0.283)	-	
ปริญญาโท	0.70**	0.52**	-
P-value	(0.001)	(0.001)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 และปริญญาโท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.70

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี และปริญญาโท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานที่ 1.6.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน



$H_0$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ประสบการณ์การทำงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากบนลงล่าง	น้อยกว่า 1 ปี	6	4.46	0.43	1.59	0.166
	1-5 ปี	9	3.88	0.79		
	6-10 ปี	24	3.90	0.84		
	11-15 ปี	23	3.53	1.13		
	16-20 ปี	35	3.88	0.59		
	21 ปีขึ้นไป	35	4.00	0.81		
รวม		132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.166 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ประสบการณ์การทำงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
จากล่างขึ้นบน	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.93	0.75	1.60	0.163
	1-5 ปี	9	3.44	0.88		
	6-10 ปี	24	3.45	1.06		
	11-15 ปี	23	3.00	1.35		
	16-20 ปี	35	3.60	0.71		
	21 ปีขึ้นไป	35	3.68	1.06		
	รวม		132			

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.163 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ประสบการณ์การทำงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
แบบแนวนอน	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.90	0.86	0.23	0.947
	1-5 ปี	9	3.95	0.73		
	6-10 ปี	24	3.91	0.69		
	11-15 ปี	23	4.13	0.71		
	16-20 ปี	35	4.02	0.72		
	21 ปีขึ้นไป	35	4.02	0.83		
รวม		132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.947 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

สมมติฐานที่ 2.1.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

$H_0$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

กระบวนการสื่อสาร	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	ชาย	76	4.04	0.73	2.75**	0.007
	หญิง	56	3.70	0.67		
รวม (n=132)						

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้กระบวนการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.1.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	-	-	-	6.55**	0.000
	26-35 ปี	28	3.85	0.63		
	36-45 ปี	49	4.06	0.63		
	46-55 ปี	44	3.96	0.73		
	56 ปี ขึ้นไป	11	3.06	0.81		
รวม		132				

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-37

ตารางที่ 4-37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร

ระดับอายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-				
P-value	-				
26-35 ปี	-	-			
P-value	-	-			
36-45 ปี	-	-0.21	-		
P-value	-	(0.190)	-		
46-55 ปี	-	-0.11	0.10	-	
P-value	-	(0.506)	(0.469)	-	
56 ปี ขึ้นไป	-	0.78**	0.99**	0.89**	-
P-value	-	(0.002)	(0.000)	(0.000)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับอายุแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีระดับอายุ 26-35 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรที่มีระดับอายุ 26-35 ปี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีระดับอายุ 36-45 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรที่มีระดับอายุ 36-45 ปี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.99

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีระดับอายุ 46-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรที่มีระดับอายุ 46-5 ปี มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.89

สมมติฐานที่ 2.1.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีส่วนงานต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีส่วนงานต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

	ส่วนงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	สจน.	14	3.72	0.52	2.58**	0.009
	สจต.	8	3.79	0.22		
	สพป.	2	4.43	0.79		
	สกว.	6	4.33	0.71		
	ฝบห.	10	3.95	0.49		
	สวศ.	10	3.62	0.68		
	สสข.	19	3.70	0.75		
	สพร.	12	3.42	1.03		
	สทน.	28	4.30	0.53		
	สบค.	23	3.91	0.81		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-39

ตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร

ส่วนงาน	สจน.	สจต.	สผป.	สคว.	ฝบห.	สวศ.	สสข.	สผร.	สทน.	สบด.
สจน.	-									
P-value	-									
สจต.	-0.07	-								
P-value	(0.810)	-								
สผป.	-0.71	-0.64	-							
P-value	(0.173)	(0.242)	-							
สคว.	-0.61	-0.53	0.10	-						
P-value	(0.072)	(0.152)	(0.854)	-						
ฝบห.	-0.22	-0.15	0.48	0.38	-					
P-value	(0.429)	(0.641)	(0.363)	(0.284)	-					
สวศ.	0.09	0.17	0.81	0.70*	0.32	-				
P-value	(0.732)	(0.600)	(0.131)	(0.049)	(0.294)	-				
สสข.	0.01	0.09	0.73	0.62	0.24	-0.07	-			
P-value	(0.937)	(0.750)	(0.155)	(0.054)	(0.363)	(0.770)	-			
สผร.	0.29	0.36	1.01	0.90*	0.52	0.19	0.27	-		
P-value	(0.277)	(0.243)	(0.057)	(0.010)	(0.079)	(0.504)	(0.279)	-		
สทน.	-0.58*	-0.51	0.12	0.02	-0.35	-0.68**	-0.60**	-0.88**	-	
P-value	(0.011)	(0.067)	(0.798)	(0.935)	(0.161)	(0.008)	(0.004)	(0.000)	-	

ตารางที่ 4-39 (ต่อ)

ส่วนงาน	สจน.	สจต.	สพป.	สคว.	ฝบห.	สวศ.	สสข.	สพร.	สทน.	สบค.
สบค.	-0.18	-0.11	0.52	0.42	0.14	-0.28	-0.20	-0.48	-0.39*	-
P-value	(0.418)	(0.682)	(0.304)	(0.186)	(0.617)	(0.272)	(0.330)	(0.050)	(0.044)	-

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สจน. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สจน. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สคว. และ สวศ. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สคว. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สวศ. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.70

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สคว. และ สพร. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สคว. มีมากกว่า บุคลากรส่วนงาน สพร. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.90

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สวศ. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สวศ. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.68

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สสข. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สสข. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.60

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สพร. และ สทน. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สพร. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สทน. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรส่วนงาน สทน. และ สบค. พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรส่วนงาน สทน. มีน้อยกว่า บุคลากรส่วนงาน สบค. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.39



สมมติฐานที่ 2.1.4 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีส่วนงานต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีส่วนงานต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	ข้าราชการ	91	3.87	0.70	0.22	0.802
	พนักงานราชการ	31	3.96	0.82		
	ลูกจ้างประจำ	10	3.96	0.60		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.802 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.5 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	ปวช. ปวส. ม.6	26	4.21	0.66		
	ปริญญาตรี	81	3.86	0.75	3.68*	0.028
	ปริญญาโท	25	3.69	0.59		
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-			
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-42

ตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร

ระดับการศึกษา	ปวช. ปวส. ม.6	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ปวช. ปวส. ม.6	-		
P-value	-		
ปริญญาตรี	0.34*	-	
P-value	(0.031)	-	
ปริญญาโท	0.52*	0.17	-
P-value	(0.010)	(0.292)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมีรายละเอียดดังนี้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 และปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.34

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 และปริญญาโท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้ช่องทางการสื่อสารของบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ม.6 มีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52

สมมติฐานที่ 2.1.6 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

$H_0$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

	ประสบการณ์การทำงาน	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
ช่องทางการสื่อสาร	น้อยกว่า 1 ปี	6	4.35	0.42	1.46*	0.026
	1-5 ปี	9	3.91	0.65		
	6-10 ปี	24	3.71	0.71		
	11-15 ปี	23	3.80	0.79		
	16-20	35	4.09	0.60		
	21 ปี ขึ้นไป	35	3.81	0.82		
	รวม	132				

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติแบบ One way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-44

ตารางที่ 4-44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันต่อการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร

ประสบการณ์	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	20 ปี ขึ้นไป
1-5 ปี	0.43	-				
P-value	(0.251)	-				
6-10 ปี	0.63	0.19	-			
P-value	(0.055)	(0.483)	-			
11-15 ปี	0.54	0.10	-0.09	-		
P-value	(0.102)	(0.706)	(0.666)	-		
16-20 ปี	0.25	-0.17	-0.37	-0.28	-	
P-value	(0.419)	(0.505)	(0.050)	(0.141)	-	
20 ปี ขึ้นไป	0.53	0.09	-0.09	-0.00	0.27	-
P-value	(0.094)	(0.714)	(0.604)	(0.967)	(0.108)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-44 ไม่มีการเปรียบเทียบรายคู่ เนื่องจากค่า P-value > 0.05

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4-45 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอนกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	-0.026	0.322		-0.080	0.936		
สื่อสารจากบนลงล่าง	0.404	0.085	0.373	4.740	0.000**	0.499	2.004
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.296	0.071	0.339	4.152	0.000**	0.464	2.154
การสื่อสารตามแนวนอน	0.282	0.074	0.232	3.827	0.000**	0.839	1.191
R	0.777						
R square	0.604						
Adjusted R square	0.595						
F-ratio	65.020	(0.000**)					
Durbin-Watson	1.962						
ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร							

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-45 การทดสอบสมมติฐานด้วย Simple linear regression พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการสื่อสาร” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777 พบว่าตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอนกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.604 หรือร้อยละ 60.4

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ รูปแบบการสื่อสารอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามประสิทธิภาพการสื่อสาร

สมการ Simple linear regression คือ

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = -0.026 + 0.404(X_1)** + 0.296(X_2)** + 0.282(X_3)**$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการสื่อสาร

$X_1$  = รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

$X_2$  = รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

$X_3$  = รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.373(X_1)** + 0.339(X_2)** + 0.232(X_3)**$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการสื่อสาร

$X_1$  = รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

$X_2$  = รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

$X_3$  = รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 60.4 เมื่อพิจารณาค่า Beta แสดงว่ารูปแบบการสื่อสารของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย มีผลตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Beta 0.373) โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ และคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาในเรื่องงาน สำหรับอันดับที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Beta 0.339) บุคลากรจะสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ตลอดเวลา และการที่ผู้บังคับบัญชารับข้อเสนอแนะจากบุคลากรเพื่อการปรับปรุงแก้ไข อันดับที่ 3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Beta 0.232) พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและมีการช่วยกันแก้ไขปัญหา

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

$H_0$ : กระบวนการสื่อสาร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

$H_1$ : กระบวนการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4-46 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของ  
กระบวนการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	0.343	0.310		1.106	0.271		
กระบวนการสื่อสาร	0.863	0.078	0.696	11.052	0.000**		
R	0.696						
R square	0.484						
Adjusted R square	0.480						
F-ratio	122.140 (0.000**)						
Durbin-Watson	1.426						
ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร							

\* P-value < 0.05, \*\* P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-46 การทดสอบสมมติฐานด้วย Simple linear regression พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “กระบวนการสื่อสาร” และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการสื่อสาร” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696 พบว่า ตัวแปรกระบวนการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.484 หรือร้อยละ 48.4

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้น กระบวนการสื่อสารอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามประสิทธิภาพการสื่อสาร

สมการ Simple linear regression คือ

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.343 + 0.863 (X)**$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการสื่อสาร

X = กระบวนการสื่อสาร

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.696 (X)**$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ประสิทธิภาพการสื่อสาร

$X$  = กระบวนการสื่อสาร

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย คือ การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรอย่างรวดเร็ว โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ E-mail โทรสาร โทรศัพท์ การติดต่องาน ส่งงาน และการตอบกลับ สะดวกรวดเร็วขึ้นโดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น line facebook และได้มีการชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 4-47 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน	
1.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	
1.1.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.1.2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.1.3	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	
1.2.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.2.2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.2.3	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$





ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.6.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.6.2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
1.6.3	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน	
2.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	
2.1.1	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	สามารถปฏิเสธ $H_0$
2.1.2	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	สามารถปฏิเสธ $H_0$
2.1.3	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน	สามารถปฏิเสธ $H_0$
2.1.4	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน	ไม่สามารถปฏิเสธ $H_0$
2.1.5	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา	สามารถปฏิเสธ $H_0$
2.1.6	บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	สามารถปฏิเสธ $H_0$
3	รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง, จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอนมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	สามารถปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

สมมติฐาน	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
4	กระบวนการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	สามารถปฏิเสธ $H_0$

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน จาก 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

### ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

R-PRD 1 เป็นผู้บริหาร เพศชาย อายุประมาณ 58 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 32 ปี

R-PRD 2 เป็นผู้บริหาร เพศชาย อายุประมาณ 52 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีด้านการจัดการทั่วไป ประสบการณ์ทำงานด้านช่างเทคนิค 33 ปี

R-PRD 3 เป็นผู้บริหาร เพศชาย อายุประมาณ 55 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี นิเทศศาสตร์ ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 33 ปี

R-PRD 4 เป็นผู้บริหาร เพศชาย อายุประมาณ 57 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 38 ปี

R-PRD 5 เป็นผู้บริหาร เพศหญิง อายุประมาณ 49 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต เอกสังคม ประสบการณ์ทำงานด้านดนตรีไทย 29 ปี

R-PRD 6 เป็นผู้บริหารส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ เพศหญิง อายุประมาณ 59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี คณะอักษรศาสตร์ ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 37 ปี

R-PRD 7 เป็นผู้บริหาร เพศหญิง อายุประมาณ 56 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 33 ปี

R-PRD 8 เป็นผู้บริหาร เพศชาย อายุประมาณ 41 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท วิศวกรรมไฟฟ้า ประสบการณ์ทำงานด้านสื่อสารมวลชน 16 ปี

ตารางที่ 4-48 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

คนที่	รหัส	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน
1	R-PRD 1	ชาย	58	สมรส	ปริญญาโท	32
2	R-PRD 2	ชาย	52	สมรส	ปริญญาตรี	33
3	R-PRD 3	ชาย	55	สมรส	ปริญญาตรี	33
4	R-PRD 4	ชาย	57	โสด	ปริญญาโท	38
5	R-PRD 5	หญิง	49	สมรส	ปริญญาตรี	29
6	R-PRD 6	หญิง	59	สมรส	ปริญญาตรี	37
7	R-PRD 7	หญิง	56	โสด	ปริญญาโท	33
8	R-PRD 8	ชาย	41	สมรส	ปริญญาโท	16
ค่าเฉลี่ย			34.16			

**ตอนที่ 2** แนวคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารและช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ข้อ

1. ท่านมีการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในรูปแบบใดบ้าง

1.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “เพื่อความสะดวกในการบริหารหรือสั่งการผู้บังคับบัญชาจะใช้ทุกรูปแบบ แต่ในสายการบังคับบัญชา ส่วนมากจะเป็นภาษาหนังสือก็คือ แบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาต้องใช้ภาษาหนังสือเป็นหลัก สำหรับแบบไม่เป็นทางการจะมีกลุ่มไลน์ในการสื่อสาร คือ ไลน์กลุ่มผู้บริหาร สวท. หรือถ้ามีเรื่องจะปรึกษาท่าน ก็จะไปพบ หรือ โทรศัพท์ขอคำแนะนำ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “แบบเป็นทางการก็จะมียู่ท่านเดียว ก็คือ ผอ. สวท. ที่ใช้อยู่ประจำเป็นทางการก็คือด้านเอกสารนะครับ ในรูปแบบของ

หนังสือราชการ ส่วนไม่เป็นทางการก็คือ สื่อสารโดยวาจาก่อนในเบื้องต้น จากนั้นก็เข้าไปพบท่านอีกช่องทางหนึ่ง คือทางไลน์ คือผ่านไลน์กลุ่มของผู้บริหาร โทรศัพท์นี่ยังถือว่าใช้น้อยกว่า”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ถ้าเป็นทางการนะครับ ส่วนใหญ่จะใช้หนังสือเป็นหลักไม่ว่าจะเป็นคำสั่ง หนังสือเวียนต่าง ๆ ลงมา ส่วนการสื่อสารในลักษณะไม่เป็นทางการจะใช้ ไลน์เรามีไลน์กลุ่ม ชื่อว่า “ไลน์กลุ่มผู้บริหาร” สำหรับสื่ออื่น ๆ ส่วนใหญ่ไม่ค่อยใช้เท่าไรเพราะช้า ถ้าสั่งการทางไลน์จะเร็วกว่าครับ นอกจากนี้บางครั้งก็จะขอพบ หรือโทรศัพท์ปรึกษาท่านครับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “แบบทางการเราจะทำบันทึกตามขั้นตอน ตามระบบระเบียบของทางราชการนะคะ หรือถ้ามีเรื่องที่จะต้องตัดสินใจร่วมกันก็จะมีการประชุมเพื่อหาข้อยุติ ส่วนรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเนี่ย อาจจะมีการเรียกเราขึ้นไปพบ หรือเราอาจจะขึ้นไปพบเอง หรือคุยกันแบบโต๊ะกลม เป็นการขอข้อคิดเห็นระหว่างกัน หรืออาจคุยกันทางโทรศัพท์ก็ได้ ปัจจุบันก็ใช้สื่อใหม่ ๆ ด้วยก็คือ ไลน์ บางทีเล่นไลน์กันไม่เท่าไรก็โทรศัพท์หากันละ คุยกันดีกว่า”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “การสื่อสารที่นี้ใช้ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันไป หนังสือสั่งการ โดย ผอ. สวท. และประชุมผู้บริหาร สวท. ทุกเดือน ส่วนแบบไม่เป็นทางการ เช่น การแต่งเพลง ท่านจะสั่งการด้วยวาจา และตามงานทางโทรศัพท์ เมื่อผลงานเสร็จสมบูรณ์ก็ส่งงานท่านตามขั้นตอนแบบเป็นทางการ นอกจากนี้มีไลน์กลุ่มผู้บริหาร สวท. ด้วยค่ะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา นะคะ จะเป็นลักษณะของการประชุมประจำเดือน นอกจากนี้ก็จะมีบันทึกมอบหมายงาน บันทึกสั่งการ เราก็จะตอบกลับไป ในลักษณะการทำบันทึก เช่น รายงานประจำสัปดาห์หรือรายเดือน ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ก็จะมีกลุ่มไลน์ผู้บริหาร สวท. ไลน์ก็มีทั้งไลน์กลุ่ม และไลน์ส่วนตัว หรืออาจจะสื่อสารกันทางโทรศัพท์ค่ะ หรือขึ้นไปพบท่านเลย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “ถ้าพูดถึงรูปแบบที่เป็นทางการก็จะออกมาในลักษณะของหนังสือสั่งการ แต่ถ้าเป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการก็มีหลายแบบนะไม่ว่าจะขึ้นไปพบท่าน แล้วก็พูดคุยหรือกับท่านเลย face to face หรือบางครั้งก็อาจจะโทรศัพท์เรียนให้ท่านทราบ อีกวิธีหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และใช้บ่อยมากก็คือ Line ซึ่งผู้บริหารก็จะมีไลน์กลุ่มผู้บริหาร สวท.”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “อย่างเป็นทางการก็เป็นบันทึกก่อนเลยครับ เป็นหนังสือราชการ ส่วนแบบไม่เป็นทางการกับ ผอ. สวท. จะมีไลน์กลุ่มผู้บริหาร

สวท. แต่ถ้ามีปัญหาอะไรจะโทรปรึกษาท่านก่อน แจ้งเพื่อทราบด้วยวาจา หรือถ้าต้องชี้แจงก็ขอพบท่าน จะไม่ส่งไลน์ อย่างน้อยต้องโทรบอก ไลน์จะใช้สำหรับส่งรูปภาพหรือเอกสารจะดีกว่า อีเมลก็ไม่ใช้ หลังจากนั้นก็ใช้อย่างเป็นทางการเป็นหนังสือตามมา ส่วนใหญ่เป็นหนังสือ เพราะเราเป็นหน่วยงานราชการครับ”

## 1.2 การสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “การสื่อสารกับลูกน้องเรียบร้อยแล้วแต่เทคนิคของใครของมัน ถ้าต้องการให้เป็นทางการมีหลักการก็ทำเป็นหนังสือเพื่อเก็บไว้เป็นเรื่องเดิมเพื่อการตรวจสอบ ใช้แบบไม่เป็นทางการร่วมด้วยคือ ส่งด้วยวาจาบ้าง ส่งทางไลน์ ส่งไลน์กลุ่มเพื่อสั่งการให้รวดเร็วขึ้น”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ถ้าเร่งด่วนก็โดยทางวาจาทางโทรศัพท์ ทางไลน์ก็จะเข้าไป ค่อยไปเลยดีกว่าชัดเจน แต่แบบเป็นทางการ เราอยู่ในรูปแบบของราชการ ราชการจะมี Format ของเค้าเนอะครับ เป็นลำดับชั้นการบังคับบัญชา”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ถ้ามีไลน์ จากผู้บริหารมันดีตั้งขึ้นมา ผมก็สามารถ Forward ต่อ ไปยังลูกน้อง เป็นการสั่งการต่อ เราจะประชุมทุกเดือน กรณีเกิดเหตุการณ์ด่วน ๆ อันดับแรกจะพิมพ์ กำหนดรายละเอียด ติดไว้ตรงใบเซ็นตั้งชื่อ ต่อด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ถ้ารูปใบบันทึกนั้นแหละครับส่งทางไลน์ และติดประกาศให้ทราบทั่วกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่เราจะประชุมโต๊ะข่าวกันทุก 10 โมง ทุกวัน เวลา ผอ. สวท. มอบนโยบายมา เราก็จะมาประชุมกันที่โต๊ะข่าว ถ้าเกิดความไม่ชัดเจนเราก็จะเรียกคุย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือถ้าการบริหารกอง บก. เกิดปัญหาที่จะให้ บก. ทำบันทึกขึ้นมา”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “ถ้าจะมีงานแสดงด่วน เราก็จะโทรศัพท์ บอกให้ทุกคนรู้ตัว แล้วสมัยนี้ติดต่อง่ายก็คือไลน์คะ ถ่ายเอกสารปั๊บ ส่งไลน์เลย แล้วให้รู้ว่างานนี้เป็นงานอะไร วัน เวลา สถานที่ ทุกคนจะรู้หมด เรามีไลน์กลุ่ม 2 กลุ่ม จะแยกกันคนตรีไทยกับคนตรีสากล ส่วนใหญ่แล้วจะใช้การพูดคุยกันภายใน หนังสือราชการใช้เหมือนกันคะแต่น้อย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “ถ้าเป็นทางการจะจัดประชุมในส่วน แล้วนำข้อสั่งการหรือนโยบายมาแจ้งให้ทราบ และมอบหมายหน้าที่ในที่ประชุม ถ้าเป็นเอกสารทั่วไปเห็นว่าควรเวียนแจ้งเพื่อทราบ ก็จะใส่ไว้ในแฟ้มเรื่องเพื่อทราบเป็นแฟ้มกลาง ถ้าไม่เป็นทางการจะใช้ไลน์และเฟสบุ๊ค”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “ถ้าเป็นทางการ เราเป็นหน่วยงานราชการ ก็ต้องใช้ระบบราชการอยู่แล้ว บันทึกรที่มีครุฑ ส่วนแบบไม่เป็นทางการมีหลายวิธีตั้งแต่เดินไปหาเจ้าตัวเลย face to face หรืออาจจะใช้โทรศัพท์พูดคุยกัน ตอนนี้ใช้ Line กันมากที่สุด”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “ถ้าเป็นการมอบหมายงาน ก็บันทึกคำสั่ง สั่งการแบบเป็นทางการ ถ้ามีอะไรแจ้งเวียน จะมีแฟ้มเฉพาะ ถ้าเป็นบอร์ดก็ใช้ไวท์บอร์ด และจะติดต่อกันอีกทางหนึ่งก็คือไลน์กลุ่ม หรือถ้ามีการกิจเร่งด่วนก็โทรประสานกัน หรือเจอกันก็คุยกัน”

### 1.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “ใช้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการบวกด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัว ทั้งบันทึก โทรศัพท์ ไลน์ หรือเจอกันก็ปรึกษาหารือกัน อยู่ที่ว่าคน ๆ นั้นมีความสัมพันธ์กับเราใกล้ชิดหรือไม่”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ถ้าเรื่องเร่งด่วนถ้าไม่สามารถเป็นหนังสือได้ก็จะใช้โทรศัพท์ แต่ถ้าไม่เร่งด่วนก็เป็นหนังสือ หรือว่าถ้าเร่งด่วนจริง ๆ เราทำโดยทางวาจา ไปก่อนแล้วหลังจากนั้นเป็นหนังสือตามไป ถ้าเป็นเรื่องที่ทุกส่วนงานมีส่วนที่จะต้องรู้ รับรู้ด้วยกันก็จะดำเนินการแจ้งทางกลุ่มไลน์”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ในส่วนของระดับเดียวกัน ผู้อำนวยการส่วนต่าง ๆ เนี่ย เราก็มีหนังสือเหมือนกัน แต่ถ้าไม่เป็นทางการก็จะโทรศัพท์ หรือไลน์ คุยกัน บางครั้งก็เดินไปพบ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “อย่างเป็นทางการก็จะเป็นหนังสือแต่บางครั้งเรื่องของการทำบันทึกเนี่ยคิดว่ามันเข้าไป เพราะฉะนั้นเราอาจจะใช้วิธีอย่างไม่เป็นทางการยกหูโทรศัพท์ บางทีก็ไลน์ บางทีก็ขึ้นไปคุย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่แล้ว ผอ. ส่วนทุกท่านจะมีอายุมากกว่าก็จะไปหาเอง พบด้วยตัวเอง ก็มีการโทรบ้าง เป็นลายลักษณ์อักษรจะน้อยมาก”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “ก็เป็นลักษณะที่เป็นทางการ เช่น เราจะต้อนรับแขกจากต่างประเทศ ก็จะทำเป็นบันทึกถึง ผอ. ส่วนต่าง ๆ เชิญเข้าร่วมต้อนรับด้วย ถ้าไม่เป็นทางการก็คือ พี่ก็จะส่งไลน์ด้วย หรือบางทีก็คุยกันทางโทรศัพท์”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “ถ้าในรูปแบบอย่างเป็นทางการ ก็จะเป็นหนังสือราชการ สำหรับแบบไม่เป็นทางการ ก็คือ เดินไปพบด้วยตัวเอง ได้เจอเจอกันพูดคุยกัน face to face หรือทางโทรศัพท์เพื่อหารือกัน และอีกช่องทางหนึ่งก็คือ Line ซึ่งบางเรื่อง

พี่ก็จะใช้ Line ส่วนตัวบ้าง แต่บางเรื่องที่ต้องแจ้งให้ทราบพร้อม ๆ กัน พี่ก็จะส่งข้อมูลเพื่อสื่อสารกันทาง Line ผู้บริหาร สวท. ค่ะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “ผอ. ส่วน ก็จะไม่เป็นทางการ เพราะเราระนาบเดียวกัน เราก็คุยกัน โทรศัพท์ ทางไลน์ ส่วนใหญ่เป็นทางโทรศัพท์ เพราะว่าทางไลน์อาจจะไม่สะดวกกัน”



ตารางที่ 4-49 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา					เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน					
		หนังสือ	ประชุม	โทรศัพท์	ไลน์	พบ	หนังสือ	ประชุม	บอร์ด/ แฟ้ม	โทรศัพท์/ วจา	ไลน์	เฟส บุ๊ก	พบ	หนังสือ	โทรศัพท์	ไลน์	พบ
1	R-PRD 1	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓
2	R-PRD 2	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓	
3	R-PRD 3	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓	✓
4	R-PRD 4	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	✓
5	R-PRD 5	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓		✓	✓	✓		✓
6	R-PRD 6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	
7	R-PRD 7	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
8	R-PRD 8	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓	
	ค่าเฉลี่ย	100%	37.5%	100%	100%	87.5%	100%	37.5%	37.5%	62.5%	87.5%	12.5%	50%	87.5%	100%	87.5%	62.5%

จากตารางที่ 4-49 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของ  
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สรุปรายละเอียดดังนี้คือ

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยหนังสือราชการ  
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการประชุม คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการ  
มีการสื่อสารทางโทรศัพท์/ ด้วยวาจา และทางไลน์ในสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 100 รองลงมาคือ  
การไปพบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยหนังสือราชการ  
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการประชุม คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการ  
มีการสื่อสารทางไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ ทางโทรศัพท์/ วาจา คิดเป็นร้อยละ  
62.5 การเดินทางไปพบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 50 และการสื่อสารผ่านบอร์ดประกาศ/ แฟ้มกลาง  
คิดเป็นร้อยละ 37.5 น้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊ค คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยทาง  
โทรศัพท์/ วาจา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์ คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ  
การสื่อสารด้วยการเดินทางไปพบด้วยตนเองน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนการสื่อสารแบบเป็น  
ทางการส่วนใหญ่จะใช้หนังสือราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.5

**2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารในปัจจุบันของการสื่อสารภายใน  
องค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ อย่างไร**

### **2.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา**

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “กระบวนการสื่อสารเนี่ย  
ผู้บังคับบัญชาเปิดกว้างมากขึ้น ขอมให้ระเบียบปฏิบัติลดขั้นตอน เช่น การประชุม IO บางครั้ง  
การสื่อสารไม่ต้องผ่านใคร เราประชุมแล้ว รับทราบแล้ว เราก็ต้องปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาสามารถ  
สั่งงานโดยตรง แต่ถ้าเป็นหนังสือก็ต้องตามขั้นตอนคือ ผ่านฝ่ายบริหาร ถ้ามีเรื่องด่วนต้องปรึกษา  
ท่าน ก็จะโทรศัพท์ หรือขอพบโดยติดต่อผ่านหน้าห้องท่านครับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ถ้าเป็นหนังสือก็ส่งตามระบบ  
โดยผ่านฝ่ายบริหาร แต่ถ้าจะไม่ใช้เรื่องเร่งด่วน ถ้าต้องการพบท่านต้องผ่านหน้าห้องท่านผ่าน  
ทีมงาน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “เราจะมีไลน์กลุ่ม ชื่อว่า  
ไลน์กลุ่มผู้บริหาร พอท่านสั่งการทางไลน์เนี่ย เราจะสามารถทราบทันที และสามารถปฏิบัติได้  
ถ้าเป็นหนังสือ ขั้นตอนก็เป็นทางการนิดนึง จะต้องผ่านไปทางฝ่ายบริหาร ถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วนเนี่ย

คงจะต้องใช้วิธีวิทยุโทรศัพท์เลย เรียนให้ท่านทราบ ส่วนหนังสือจะตามไป หรือการจะเข้าพบท่านก็สะดวก ประสานผ่านหน้าห้องท่าน ถ้าท่านอยู่ก็เข้าพบได้ นอกจากท่านจะไม่อยู่และติดประชุม”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “บางครั้งด้วยความรวดเร็ว บางครั้งเป็นปัญหาบางทีก็โทรศัพท์ถึงท่านเลย โดยตรงส่วนใหญ่ก็จะโทรหรือไปที่หน้าห้อง แล้วก็ขอนัดเวลาพบท่านเลย ถ้าต้องทำเป็นหนังสือก็ส่งตามขั้นตอน โดยผ่านฝ่ายบริหาร”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “ถ้าเป็นหนังสือไม่ว่าจะมีงานอะไรหรือว่าจะเชิญท่านไปไหนก็จะเรียนให้ท่านรู้ทุกครั้ง ธีมอะไร ท่านจะได้แต่งตัวถูกต้อง เรียนด้วยหนังสือหรืออีกอันหนึ่งก็คือพอเจอปุ๊บ เราเรียนด้วยวาจาก่อนแต่ว่าเราก็ไม่ละทิ้งเรื่องหนังสือนะคะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “จะเป็นลักษณะของการประชุมประจำเดือน ท่านก็จะเอาแนวนโยบาย ข้อสั่งการต่าง ๆ มามอบในที่ประชุม ในส่วนที่เราเกี่ยวข้องสั่งการมาแล้วเราก็จะทำบันทึกตอบว่าเราได้ดำเนินการยังไงบ้างเสนอตามขั้นตอน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “เราเป็นหน่วยงานราชการ ก็ต้องใช้ระบบราชการอยู่แล้ว เมื่อท่านสั่งการมาถึงเราถ้าเกี่ยวข้องกับเรา ๆ ก็ปฏิบัติ ส่งหนังสือตามขั้นตอนหรือดำเนินการ หรือบางครั้งก็อาจจะขึ้นไปพบท่าน โดยผ่านเลขานุการ แล้วก็พูดคุยหรือกับท่านเลย face to face หรือบางครั้งก็อาจจะโทรศัพท์เรียนให้ท่านทราบ ปรีกษาและขอคำแนะนำจากท่านเรื่องนี้ ๆ ท่านจะมีความคิดเห็นยังไง เป็นต้น ท่านก็จะสั่งการหรือบอกเรา อีกวิธีหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และใช้บ่อยมากก็คือ Line ซึ่ง ผู้บริหาร สวท. ก็จะมี Line กลุ่มเช่นเดียวกัน คือ Line กลุ่มผู้บริหาร สวท. มีเรื่องอะไร ผอ. สวท. ท่านก็จะแจ้งและสั่งการเบื้องต้นทาง Line ก่อน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “ถ้ามีปัญหาอะไรจะโทรมาปรึกษาท่านก่อนแจ้งเพื่อทราบด้วยวาจา การพบท่านก็ต้องประสานหน้าห้องก่อนว่าท่านอยู่มั้ย นอกจากจะโทรศัพท์พูดคุยกับท่านแล้ว หลังจากนั้นก็จะใช้เป็นทางการเป็นหนังสือตามมา”

## 2.2 การสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “หน่วยงานเราเป็นองค์กรเล็ก ไม่ต้องถึงกับการประชุม แค่ออกหน้าก็ถ่ายทอด สั่งการ สามารถบอกกล่าวอย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจา โทรบอก หรือทางไลน์ได้ แต่ถ้าเป็นหนังสือก็จะแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยตรง หรือเรื่องทั่วไปก็จะติดบอร์ดกลาง”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ส่วนไหนที่เป็นเรื่องราชการเราก็เดินไปด้วยหนังสือ ส่วนไหนที่เร่งด่วนหรือพูดจากันได้ก็คุยด้วยวาจา ถ้าในระดับผู้ได้บังคับบัญชา

ตรงนี้ก็จะมีอะไรขึ้นตอนอะไรมากมายนักนะครับ เพียงแต่เราก็เป็นไปตามลำดับการบังคับบัญชาไป แจ้งไปยังหัวหน้าฝ่ายก่อน และลูกน้องตามลำดับความเกี่ยวข้องครับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ถ้าในไลน์ผู้บริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานของส่วนผม ก็จะ Forward ไลน์เนี่ยต่อไปยังลูกน้อง เป็นการสั่งการ และลูกน้องก็สามารถปฏิบัติได้เลย เราจะประชุมทุกเดือน รับนโยบายจากที่ประชุมผู้บริหารมาถ่ายทอดใช้หนังสือเหมือนกัน บางเรื่องแจ้งคิดไว้ตรงใบเช่นตั้งชื่อ นอกจากนี้ก็จะถ่ายรูปใบบันทึกนั้นแหละครับส่งทางไลน์ด้วย ก็จะสามารติดต่อกันได้อีกช่องทางนึง แล้วก็คิดประกาศให้ทราบทั่วกัน หรือแม้กระทั่งเราจะใช้วาจาเนี่ยแหละครับ เจอใครก็บอกกันเลย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “กรณีมีเรื่องเร่งด่วนมากก็จะโทรศัพท์คุย หรือใช้ไลน์ ถ้าเป็นหนังสือก็จะสั่งการตามลำดับ หรือถ้าเกี่ยวข้องกับใครโดยตรงก็จะสั่งการถึงคน ๆ นั้นให้รับทราบ หรือรายงานผล”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “มีลูกน้องเยอะ คนเยอะ มีหลายรูปแบบ เพราะฉะนั้นพอคำสั่งออกปุ๊บ จะแปะที่กระดานเลยล่ะว่าวันนี้มีงานอะไรบ้าง ปิดประกาศที่ส่วนหรือแจ้งทางไลน์ หรือโทรศัพท์แจ้งเจ้าตัวโดยตรง”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “ก็จะจัดประชุมในส่วน นำข้อสั่งการหรือนโยบายมาแจ้งให้ทราบ ให้ผู้ร่วมงานทราบเพื่อจะดำเนินงานติดตามงาน นอกจากนั้นเราก็มียุติไลน์กลุ่มเฉพาะส่วน ที่กรมมีการประชุมกันทุกวัน มีประเด็นข่าวอะไรมา พี่ก็จะ Forward มาที่ไลน์กลุ่ม เพื่อเค้าจะได้เอาไปเผยแพร่ต่อยอดประชาสัมพันธ์ต่อไป ถ้าเป็นเอกสารมาว่าเห็นควรเวียนแจ้งเพื่อทราบก็จะมีแฟ้ม ๆ นึงเป็นแฟ้มกลางจะให้เห็นทั่วกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “กรณีมีหนังสือเวียน ซึ่งสั่งการมาจาก ผอ. สวท. ถ้าเกี่ยวข้องกับลูกน้องคนไหน พี่ก็จะเขียนหนังสือถึงตัวบุคคลให้เค้ารับทราบ แล้วก็อีกช่องทางนึงก็คิดที่บอร์ดกลาง หรือทั้งเดินไปหาเจ้าตัวเลย หรืออาจจะใช้โทรศัพท์พูดคุยกัน แต่ตอนนี้ใช้ Line กันมากที่สุด ให้ตั้งกลุ่ม Line ของส่วน บังคับให้ทุกคนต้องเข้ากลุ่ม เพราะเวลามีเรื่องอะไรก็ตามที่เกี่ยวข้องงานพี่ก็จะแจ้งให้ทราบเบื้องต้นทาง Line และสั่งการก่อน ถ้าถ่ายรูปแล้วก็ส่งเข้า Line จะได้อ่านพร้อมกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “ถ้าเป็นการมอบหมายงานที่บันทึกคำสั่ง จะมีคำสั่งของสถานีในแต่ละปี ถ้าเป็นบันทึกที่สั่งการจาก ผอ. มอบมาอีกทีก็จะถามก่อนมอบหมายงาน ถ้ามีอะไรแจ้งเวียน จะมีแฟ้มเฉพาะหนังสือเวียนแจ้งที่หน้าห้องคอนโทรล และติดต่อกันอีกทางนึงก็คือไลน์กลุ่ม มีอะไรก็จะสื่อสารกัน ให้อ่านกัน ถ้ามีการกิจเร่งด่วนก็โทรประสานกัน”

### 2.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “เนื่องจากการประชุมประจำทุกเดือน ประชุมผู้บริหารคลื่นความถี่/ ประชุมผู้บริหาร สวท. และประชุมการเตรียมงานที่สำคัญ จะใช้การสื่อสารโดยผ่านการประชุม คือพูดกันตรงหน้า จะใช้การประชุมเป็นหลักสำคัญ ถ้าเป็นหนังสือก็มีบ้าง เช่น รายงาน หรือถ้ามีเรื่องต้องปรึกษาหารือกันก็อาจจะไปพบ หรือโทรศัพท์คุยกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “Direct เลยก็คือโดยตรงไปที่ท่านผู้อำนวยการท่านนั้น ๆ เลย การใช้ตัวอักษร หรือหนังสือก็ต้องเขียนในลักษณะที่ความเป็นอาวุโสเข้ามาเกี่ยวข้องนะครับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ก็มีหนังสือเหมือนกัน แต่ว่ามันจะไปถึงเร็วกว่าเพราะว่าส่วนไปหาส่วนเนี่ยมันถึงเลข ขึ้นตอนไม่เยอะ บางทีก็ส่งไลน์ หรือโทรหากัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “จะมีการจัดประชุมผู้บริหารทุกเดือน เพราะฉะนั้นเนี่ยตรงนี้ก็จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้เราได้เจอกันแล้วก็คุยกันแล้วก็แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ส่งไลน์คุยกันบ้าง โทรศัพท์บ้าง หนังสือถึงส่วนด้วยกันกันก็มีบ้าง เช่น รายงาน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “ไปเจอด้วยตัวเองมากกว่าก็คือจะให้เกียรติ เพราะเราอายุน้อยสุด ส่วนช่องทางอื่นจะไม่ค่อยใช้ค่ะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “ถ้าเป็นบันทึกถึง ผอ. ส่วนต่าง ๆ ก็มีบ้าง เช่น เราจะจัดกิจกรรมพิเศษ Twin กับ บรูไน ก็จะทำเป็นบันทึกถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงการส่งรายงานผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ส่วนช่องทางอื่นก็จะโทรศัพท์คุยกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “ก็จะเป็นหนังสือราชการที่หน่วยงานราชการเราต้องใช้อยู่แล้ว จากส่วนถึงส่วน หรือบางเรื่องไม่ต้องเป็นหนังสือก็เดินทางไปพบด้วยตัวเอง ได้เจอเจอกัน พูดคุยกัน face to face หรือทางโทรศัพท์เพื่อหารือกัน และอีกช่องทางหนึ่งก็คือ Line ซึ่งบางเรื่องพี่ก็จะใช้ Line ส่วนตัว บ้าง แต่บางเรื่องที่ต้องแจ้งให้ทราบพร้อม ๆ กัน พี่ก็จะส่งข้อมูลเพื่อสื่อสารกันทาง Line ผู้บริหาร สวท. ค่ะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “เราก็คูณกัน โทรศัพท์ ทางไลน์ ส่วนใหญ่เป็นทางโทรศัพท์ ถ้ามีปัญหาหรืออะไรเราก็ส่งข้อมูลไปโดยตรง”

ตารางที่ 4-50 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา					ผู้ใต้บังคับบัญชา					เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน					
		หนังสือ/ บริหาร	ประชุม	พบ/ เลข	โทร./ วาจา	ไลน์	หนังสือ	ประชุม	บอร์ด/ แฟ้ม	โทร./ วาจา	ไลน์	พบ	หนังสือ	ประชุม	โทร./ วาจา	ไลน์	พบ
1	R-PRD 1	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2	R-PRD 2	✓		✓			✓		✓			✓	✓	✓			✓
3	R-PRD 3	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓	
4	R-PRD 4	✓		✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	
5	R-PRD 5	✓			✓		✓		✓	✓							✓
6	R-PRD 6	✓	✓				✓	✓		✓		✓		✓			
7	R-PRD 7	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓
8	R-PRD 8	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓		✓	
	ค่าเฉลี่ย	100%	12.5%	75%	75%	25%	100%	12.5%	75%	87.5%	87.5%	25%	75%	37.5%	87.5%	50%	50%

จากตารางที่ 4-50 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของ  
สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย สรุปรายละเอียดดังนี้คือ

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร มากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการไปพบด้วยตนเอง โดยผ่านเลขานุการ และโทรศัพท์โดยตรง  
คิดเป็นร้อยละ 75 ตามด้วยสื่อสารผ่านทางไลน์ คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่าน  
การประชุม คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการสื่อสารผ่านไลน์ และโทรศัพท์โดยตรง คิดเป็นร้อยละ  
87.5 ตามด้วยการไปพบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม  
คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 87.5 รองลงมาคือการสื่อสารผ่านหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 75 ตามด้วยการสื่อสาร  
ผ่านไลน์และไปพบด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 50 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม  
คิดเป็นร้อยละ 37.5

**3. ท่านมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของ  
สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทยอย่างไร**

### 3.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “ดูที่ระบบดีกว่าไม่ดูตัวคน เช่น  
การใช้คนให้ถูกกับงาน อยู่ที่เทคนิคการบริหาร งานนี้ให้เราเหมาะสมกับความถนัดนะ เหมาะสมกับ  
หน้าที่ด้วย บุคลากรก็มีกำลังใจในการทำงาน ถ้าใช้ไม่ถูกคนไม่ถูกงาน ก็จะเกิดการเบียดเบียน  
อยากย้าย ปัญหาก็คือว่าใช้วิธีการสื่อสารแบบกันเอง แบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการแล้วก็  
ลูกล่อลูกชน หรือว่าพระเดชพระคุณ ใช้หลาย ๆ ทางเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “การเดินหนังสือเนี่ยมีความรู้สึก  
ว่า ผ่านกระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน บางทีหนังสือกว่าจะมาถึงเราเรื่องมันล่าช้าไป”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “การสื่อสารกับท่าน ผอ. สวท.  
สื่อสารอย่างเป็นทางการ บางทีเรื่องกว่าจะมาถึงเราแบบว่ากระชั้นชิด ล่าช้า บางทีก็เลยเวลา ซึ่งทำ  
ให้เราดำเนินการไม่ทันการณ์ มันต้องผ่านหลายที่ ขั้นตอนเยอะ”

### 3.2 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “ปัญหาที่การสื่อสาร จะว่าไป มันยากนะที่ว่าเรารับถ่ายทอดมาแล้วเราถ่ายทอดไปอีกแบบหนึ่งเนี่ย เราต้องเข้าใจมาให้ดีว่าเรารับมา ถูกต้องรึเปล่า ถึงแม้ว่าจะมีหนังสือ แต่การตีความมันก็สามารถตีความไปแตกต่างกัน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ผู้บังคับบัญชาจากเราไป ปัญหาจะเกิดขึ้นเยอะ เพราะว่าแต่ละคนความรู้สึกลึกซึ้งไม่ค่อยเท่ากัน บางทีบางปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มักจะเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล ทักษะของผู้รับสารไม่สามารถที่จะแยกแยะตรงนี้ได้”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “ถ้าหนังสือไม่มาเราไม่ได้ แทงหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร บางอย่างเนี่ยเราพูดกันด้วยปาก บางครั้งเค้าอาจจะทำ หรือไม่ทำ หรืออาจจะละเอียด ซึ่งมันทำให้เราทำงานลำบากมากขึ้น อีกปัญหาคือความคิดที่ขัดแย้ง บางคนก็ไม่ยอมสื่อสารเลยนั่งประชุมแต่ไม่ยอมพูดอะไรเลย ไม่ยอมที่จะแสดงความคิดเห็น ไม่ยอมที่จะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน มันจะเป็นอุปสรรคและปัญหาในการทำงานของเรา”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “มีค่ะ เพราะว่าต่างคนก็ต่างจิตใจ กัน มีความคิดที่แตกต่างแต่ก็ต้องยอมรับเสียงส่วนมาก”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “บางทีเรื่องเพื่อทราบเค้าก็ไม่ค่อย อ่านกัน บางทีเค้าก็จะเสียประโยชน์เอง ถ้าด่วนจริง ๆ ก็จะใช้โทรศัพท์ มันมีข้อเสียก็คือว่าโทรศัพท์ ส่วนตัวบางครั้งติดต่อเค้ายากพอสมควร เพราะเค้าก็ตอบได้ว่าเค้าไม่ได้ใช้โทรศัพท์ราชการ แล้วบางคนก็ไม่เข้ากลุ่มไลน์ เลยมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร”

### 3.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “คนเรามันอยู่ด้วยกันหลายคน บางทีถ้ามีอคติต่อกัน ถ้ามีปัญหา มันต้องแก้ปัญหาคด้วยทางการ ภาษาหนังสือ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “พอ. ส่วน ส่วนใหญ่จะใช้บันทึก บางทีก็หายนะ ก็ต้องโทรย้ำไปอีกที อีกปัญหาก็คือบางทีเชิญส่วนต่าง ๆ มาประชุมพอถึงเวลามันจะ เสียเวลาต้องโทรตาม ไม่ตรงต่อเวลา”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “ถ้ากับระดับเดียวกัน หรือ พอ. ส่วนด้วยกันเนี่ย ก็มีบ้างอย่างเช่น การแจ้งข่าวสารเราก็ทำทั้งหนังสือแจ้ง ทั้งประชุมนะ กับผู้บริหาร แต่เด็ก ๆ ก็รู้กันไม่ทั่วถึง ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม”



ตารางที่ 4-51 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา			ผู้ใต้บังคับบัญชา			เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน		
		มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด
1	R-PRD 1	✓		คู่มือระบบ ถ้าใช้ไม่ถูกคนไม่ถูกงานก็จะเกิดการเบื้อหน้ายอยากย้าย	✓		การถ่ายทอด เราต้องเข้าใจให้ดี ถึงแม้ว่าจะมีหนังสือแต่การตีความมันก็สามารถตีความไปแตกต่างกัน	✓		ถ้ามีอคติต่อกันต้องแก้ปัญหาด้วยทางการ คือภาษาหนังสือ
2	R-PRD 2		✓		✓		ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มันจะเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล		✓	
3	R-PRD 3		✓			✓			✓	
4		✓		การเดินทางหนังสือผ่านหลายขั้นตอน กว่าจะมาถึงเราเรื่องมันล่าช้าไป	✓		- ถ้าหนังสือไม่มาเราสั่งการไม่ได้ - ความคิดที่ขัดแย้ง		✓	

ตารางที่ 4-51 (ต่อ)

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา			ผู้ใต้บังคับบัญชา			เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน		
		มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รายละเอียด
5	R-PRD 5		✓		✓		ต่างคนก็ต่างจิตใจกัน มีความคิดที่แตกต่าง แต่ก็ต้องยอมรับเสียง ส่วนมาก		✓	
6	R-PRD 6	✓		เรื่องมาถึงกระชั้นชิด ล่าช้า บางทีก็เลยเวลา ขั้นตอนเยอะ	✓		เรื่องเพื่อทราบไม่ ค่อยอ่านทำให้เสีย ประโยชน์	✓		บันทึกบางทีก็หาย ต้องโทรข่า เชิญประชุม พอถึงเวลาต้อง โทรตาม
7	R-PRD 7		✓			✓		✓		การแจ้งข่าวสาร แต่เด็ก ๆ ก็รู้กัน ไม่ทั่วถึง ไม่ได้เข้า ร่วมกิจกรรม
8	R-PRD 8		✓			✓			✓	
	ค่าเฉลี่ย	37.5%	62.5%		62.5%	37.5%		37.5%	62.5%	

จากตารางที่ 4-51 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สรุปรายละเอียดดังนี้คือ

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา แสดงความคิดเห็นว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.5 ในด้านการวางคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย การเดินทางสื่อ ผ่านหลายขั้นตอน ล่าช้า

การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 62.5 คือมีปัญหาเฉพาะรายบุคคล ความคิดเห็นขัดแย้ง แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วไม่อ่าน ทำให้เสียประโยชน์ สำหรับความคิดเห็นว่าไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน แสดงความคิดเห็นว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร คิดเป็น ร้อยละ 62.5 มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.5 คือ บางครั้งเอกสารบันทึกราชการหาย การเชิญประชุม ไม่ตรงต่อเวลา การแจ้งข้อมูลไปถึงผู้อำนวยการส่วน บุคลากรรู้ไม่ทั่วถึง ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

**4. ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย อย่างไร**

4.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “ขอให้เกิดความคล่องตัวในขั้นตอนต่าง ๆ เรื่องของการสื่อสารต้องชัดเจน”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “หนังสือเข้ามาคณะ กว่าจะมาถึงเรา ตรงนี้อาจให้มีการปรับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “แก้ปัญหาก็คือ เรื่องของบันทึกสั่งการ หรือการสั่งการให้ ผอ. ทราบเรื่อง ควรจะมีวิธีการที่จะไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน ต้องจัดระบบใหม่ ไม่ให้งานไปค้างอยู่ที่ไหนนาน ๆ ลดขั้นตอน”

4.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “ส่วนการขับเคลื่อนด้านบุคลากร ควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ได้รับความรู้ด้านการสื่อสารที่ใช้ในวัฒนธรรมทางเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “สำหรับกับลูกน้องก็คงต้องสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย เพราะคุณแล้วลักษณะเป็นทางการมันอาจจะใช้ไม่ค่อยได้ผล เพราะฉะนั้นต้องเป็นลักษณะที่นอกระบบ แล้วต้องไม่ใช่เป็นการสั่งการ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “อยากให้มีการปรับปรุงเรื่อง การสื่อสารในองค์กร ปกครองกันแบบพี่น้อง ถ้อยทีถ้อยอาศัย ร่วมแรงร่วมใจ ถ้าเข้าใจกัน รักกัน ไม่ต้องเยอะ”

#### 4.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 4-52 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา			ผู้ใต้บังคับบัญชา			เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน		
		มี	ไม่มี	รายละเอียด	มี	ไม่มี	รายละเอียด	มี	ไม่มี	รายละเอียด
1	R-PRD 1		✓			✓			✓	
2	R-PRD 2		✓		✓		ควรมีการจัดให้ มีการฝึกอบรม ให้ได้รับความรู้ด้าน การสื่อสารที่ใช้ นวัตกรรมทาง เทคโนโลยีให้ มากยิ่งขึ้น		✓	
3	R-PRD 3		✓			✓			✓	
4	R-PRD 4	✓		- ขึ้นตอนคล้องตัว - การสื่อสารต้องชัดเจน		✓			✓	
5	R-PRD 5	✓		หนังสือซ้ำ ยากให้มี การปรับ		✓			✓	
6	R-PRD 6	✓		จัดระบบใหม่ ไม่ให้ งานค้าง ลดขั้นตอน	✓		สร้างความสนิทสนม คุ้นเคย ปกครองกัน แบบพี่น้อง		✓	

ตารางที่ 4-52 (ต่อ)

ที่	รหัส	ผู้บังคับบัญชา			ผู้ใต้บังคับบัญชา			เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน		
		มี	ไม่มี	รายละเอียด	มี	ไม่มี	รายละเอียด	มี	ไม่มี	รายละเอียด
7	R-PRD 7		✓			✓			✓	
8	R-PRD 8		✓		✓		ปรับปรุงการสื่อสาร ในองค์กร ปกครอง กันแบบพี่น้อง		✓	
ค่าเฉลี่ย		37.5%	62.5%		37.5%	62.5%		0%	100%	

จากตารางที่ 4-52 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคล ฝายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สรุปรายละเอียดดังนี้คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 37.5 ควรลดขั้นตอนระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสื่อสารให้ชัดเจน

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 37.5 ควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ได้รับความรู้ด้านการสื่อสาร ปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร ปกครองกันแบบพี่น้อง

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

##### 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 1 กล่าวว่า “การมีกิจกรรมในองค์กร ก็ช่วยได้ ผอ. สวท. มีบทบาท การสื่อสารที่เป็นอยู่ในทุกวันนี้ พี่ว่าไม่มีมากไปกว่าการสื่อสารที่เข้าใจกัน และกัน ใช้ทุกรูปแบบก็คือ ทางกร ไม่เป็นทางการ และการสื่อสารโดยการใช้ศิลปะ การบริหาร การสำนึกในหน้าที่ของตัวเอง อยากให้มีเสียงตามสาย ปิดประกาศ ป้ายข้อความ ตัววิ่งไฟฟ้า ถ้าเราเอามาปรับใช้บริเวณห้องโถง โรงอาหาร ไม่ต้องมากหรอก หรือจะเป็นตัววิ่ง ให้เราได้รู้กันว่าวันนี้จะมีอะไร วันนี้ใครมาอัตรายการ ผู้ใหญ่จะมาวันนี้นะ มีใครมาดูงานบ้าง เราได้ใจคนมาดูงานด้วย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 2 กล่าวว่า “สิ่งหนึ่งที่ยังอยากจะทำให้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ทุกคนได้ เพราะว่าสื่อใหม่เนี่ย เขาก้าวทุกวินาที เขามีการคิดค้นแอปใหม่ ๆ เยอะเลย แต่สิ่งหนึ่งเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือพื้นฐานเลยก็ คือ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ wifi เราเป็นหน่วยงานราชการ เราจะคิดเรื่องงบประมาณ ขึ้นตอนในระบบ ระเบียบ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 3 กล่าวว่า “ผมว่าการประชาสัมพันธ์อะไร ออกไปในรายการต่าง ๆ เนี่ยแหละครับ เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้มากที่สุดแล้วครับ ถ้าไปปิดประกาศที่ตามหน่วยงานของเรา ชาวบ้านเค้าฟังอยู่ทางบ้านก็ไม่ได้มาเห็น เราเปิดเว็บไซต์ นักธุรกิจ พ่อค้าประชาชน ชาวไร่ชาวนา เขาก็ไม่ได้มาเปิดเว็บไซต์ แต่ถ้าวิทยุ เค้าเปิดเค้าทำงานไปด้วยเนี่ย ถ้าเรากระจายออกไปเราอยากจะทำให้เค้ารู้อะไร เราพูดออกไปเลย น่าจะเข้าถึงเค้าได้ดีกว่าครับ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 4 กล่าวว่า “ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรต้องมีความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการรับรู้ มีทีมประชาสัมพันธ์ อยากให้มีเสียงตามสาย หรือทีวีวงจรปิดบอกถึงสิ่งที่จะทำ เป็นข้อมูลที่ผ่านมาแล้วและกำลังจะทำ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 5 กล่าวว่า “ส่วนเรื่องอื่น ๆ เช่น เสียงตามสาย จริง ๆ เสียงตามสายชอบมากเลยนะคะ คือมันรู้ปุ๊บ อยากให้ สวท. มีมาอีกครึ่งนึง ส่วนเฟสบุ๊ก และ เว็บบอร์ด สวท. ก็น่าจะปรับปรุง เพราะติดตามและเข้าไปดูบ่อยค่ะ”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 6 กล่าวว่า “สำหรับการปรับปรุงในภาพรวม น่าจะมี Center ในการติดต่อทางโทรศัพท์ อยากให้มีคนที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อยากจะให้ สวท. มี Application เข้าไปเราอยากรู้ว่าใครทำรายการอะไร ผู้จัดการรายการมีใครบ้าง คลื่นนี้มีใคร จัดบ้าง มันจะอยู่ใน App หมดเลย โหลดง่าย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 7 กล่าวว่า “พียอยากให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ บางคนยื่นรอ ก็จะได้อ่าน หรือบางคนเดินผ่าน ไปผ่านมาก็ได้อ่าน ได้รู้ ลำดับต่อมาก็คือ เสียงตามสาย เป็นตัวช่วยกระตุ้น อีกอย่างนึงที่อยากให้มีคือ Line บุคลากร สวท. เป็นบุคลากร ทุกคนของ สวท. เพื่อให้บุคลากรของ สวท. เราได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร/ กิจกรรมต่าง ๆ พร้อม ๆ กัน และมีส่วนร่วมมากขึ้นด้วย”

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ R-PRD 8 กล่าวว่า “ในภาพรวมอยากให้มีการสื่อสารกัน ผ่านบอร์ดกลาง หรือข้อมูลกลาง ฐานข้อมูลกลาง อยากจะให้มีหนังสือเวียนของ สวท. จะสืบค้น อะไรก็ง่ายดีกว่ารับหนังสือเป็นกระดาษ สามารถสืบค้นย้อนหลังได้ ไม่ต้องไปเปิดแฟ้มหา องค์กรเดียวกันก็ต้องรู้ภาพรวมด้วย เราก็ใช้อินเตอร์เน็ตมาช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการสื่อสารได้”

ตารางที่ 4-53 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ที่	รหัส	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1	R-PRD 1	การมีกิจกรรมในองค์กร การสื่อสารที่เข้าใจกันและกัน อยากให้มี เสียงตามสาย ปิดประกาศ บ้ายข้อความ ตัววิ่งไฟฟ้า บริเวณห้องโถง โรงอาหาร รู้กันว่าวันนี้จะมีอะไร
2	R-PRD 2	ปรับปรุงเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือพื้นฐาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ wifi
3	R-PRD 3	รายการต่าง ๆ เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้มากที่สุด ถ้าเรากระจายออกไปเราอยากจะทำให้เค้ารู้อะไร เราพูดออกไปเลย น่าจะเข้าถึง เค้าได้ดีกว่า
4	R-PRD 4	การสื่อสารภายในองค์กรต้องมีความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิด การรับรู้ มีทีมประชาสัมพันธ์ มีเสียงตามสาย หรือทีวีวงจรปิด



## ตารางที่ 4-53 (ต่อ)

ที่	รหัส	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5	R-PRD 5	เสียงตามสายชอบมาก อยากให้มีอีกครั้ง ส่วนเฟสบุ๊ค และเว็บไซต์ สวท. ก็น่าจะปรับปรุง เพราะติดตามและเข้าไปดูบ่อย
6	R-PRD 6	ภาพรมน่าจะมี Center ในการติดต่อทางโทรศัพท์ อยากให้คนที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และมี Application
7	R-PRD 7	อยากให้มียอร์ดประชาสัมพันธ์ ต่อมาก็คือ เสียงตามสาย เป็นตัวช่วยกระตุ้น และ Line บุคลากร สวท. เพื่อให้บุคลากรของ สวท. เราได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร/ กิจกรรมต่าง ๆ พร้อม ๆ กัน และมีส่วนร่วมมากขึ้นด้วย
8	R-PRD 8	มีการสื่อสารกันผ่านบอร์ดกลาง หรือข้อมูลกลาง ฐานข้อมูลกลาง อยากจะให้ มีหนังสือเวียนของ สวท. จะสืบค้นอะไรก็ง่ายดีกว่ารับหนังสือเป็นกระดาษ สามารถสืบค้นย้อนหลังได้

จากตารางที่ 4-53 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร
2. มีเสียงตามสาย
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์
4. มี Line กลุ่มบุคลากร สวท.
5. ปรับปรุงเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือพื้นฐาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ wifi
6. มีฐานข้อมูลกลาง (อินเทอร์เน็ต สวท.)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบและกระบวนการสื่อสาร ภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) วิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งใช้วิธีการสำรวจ (Survey research method) โดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรตำแหน่งข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 132 คน และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 คน

#### สรุปผลการวิจัย

##### สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนน้อยกว่า 500 คน และแต่ละหน่วยงานมีส่วนที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งเป็น 2 ชั้นภูมิ โดยแบ่งตามหน่วยงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งการคำนวณใช้สูตรทราบจำนวนประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) คิดเป็นสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงานได้ทั้งหมด 132 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจจำนวน 132 ชุด กับบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) 10 หน่วยงาน ได้แก่ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค

ส่วนบริหารการคนตรี และฝ่ายบริหาร แบบสอบถามที่ได้กลับมาอันมีความสมบูรณ์สามารถใช้ในการประมวลผลทั้งสิ้น 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.60 ช่วงอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.10 ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 68.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีประสบการณ์การทำงานช่วง 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย 3 รูปแบบ คือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.88$ ) โดยลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาในเรื่องงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.49$ ) โดยลำดับที่ 1 บุคลากรสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ รองลงมาคือ หากบุคลากรมีปัญหาในการทำงาน บุคลากรสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา และลำดับสุดท้าย บุคลากรสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้หาก ถ้าเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.01$ ) ลำดับที่ 1 การมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน พนักงานคนนั้น ๆ และเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ลำดับสุดท้ายคือ ในหน่วยงานจะมีการประชุมปรึกษารื้อกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.90$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น E-mail โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.12$ ) ลำดับที่ 2 สามารถหาข้อมูลและติดต่อกันได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.10$ ) ลำดับที่ 3 มีการตอบกลับข้อความ หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.01$ ) ลำดับที่ 4 ได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับที่ 5 มีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.84$ ) ลำดับที่ 6 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์ ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.83$ ) ลำดับที่ 7 ได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.72$ ) และลำดับสุดท้าย มีการถาม - ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.62$ )

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของ สามารถทำให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.83$ ) ลำดับที่ 2 สามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.73$ ) ลำดับที่ 3 คิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.68$ ) และลำดับสุดท้าย คือ รู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.61$ )

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสังกัดสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง

(กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน (9 ส่วน 1 ฝ่าย) รวมจำนวน 132 คน มีผู้แสดงความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จำนวน 16 คน โดยสรุปในภาพรวมดังนี้

#### 1. ผู้บริหาร/ บุคลากร

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารกันภายในองค์กรกับพนักงาน เช่น ชี้แจงหรือจัดประชุม เพราะอาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจากการถ่ายทอดข้อมูลแบบปากต่อปาก บางเรื่องที่สำคัญควรแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีการพูดคุยกันภายในหน่วยงานมากขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข

1.2 พัฒนากิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังการมีจิตสำนึกในหน้าที่ เทียบธรรม สุจริต โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

#### 2. สื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร

2.1 เฟสบุ๊กของหน่วยงานควรเพิ่มภาพข่าว/ ผลสรุปการประชุม/ มติที่ประชุม - ลดขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่รวดเร็ว ไม่เสียเวลา

2.2 เพิ่มอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วของ wifi และ LAN ให้รวดเร็ว

2.3 ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ ยังไม่มีระบบที่แน่นอน เช่น การจัดทำหมายเลขโทรศัพท์ภายใน/ การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายที่ไม่สามารถใช้งานได้และไม่ครอบคลุมภายในอาคาร 1 และอาคาร 2

2.4 ส่วนงานเทคนิค ดูแล ตรวจสอบและแก้ไขระบบเสียงตามสายให้พร้อมใช้งาน

2.5 บุคลากรเข้าร่วมในกลุ่ม Social media ไม่ครบทุกคน แยกเป็นสำนัก/ กอง

2.6 บุคลากรควรให้ความสนใจในระบบการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น ระบบ Chat Line หรือ G-Chat ที่ทางกรมประชาสัมพันธ์ให้สมัคร

2.7 จัดทำระเบียบ ทำเนียบหมายเลขโทรศัพท์ ให้มีความชัดเจนและอัปเดตข้อมูลตลอด

2.8 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบ 2 ทาง เช่น การถามมาตอบไป

ตอนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน



ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

สมมติฐานที่ 1.3.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน พบว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน ดังนี้คือ บุคลากรส่วนงาน สจน. สจต. สคว. และ ผบห. มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมากกว่า ส่วนงาน สสข./ ส่วนงาน สสข. มีการรับรู้มากกว่าส่วนงาน สทน. และ สบด./ ส่วนงาน สคว. มีการรับรู้มากกว่า สวศ. และ สสข.

สมมติฐานที่ 1.3.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน พบว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน ดังนี้คือ บุคลากรส่วนงาน สจน. มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากกว่าส่วนงาน สคว. สทน. สบด./ ส่วนงาน สคว. มีมากกว่า ผบห. สวศ. สสข. สพร./ ส่วนงาน สวศ. มีมากกว่า สบด./ ส่วนงาน สสข. มีมากกว่า สทน. สบด. และส่วนงาน สพร. มีมากกว่า สทน. และ สบด.

สมมติฐานที่ 1.3.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน พบว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน ดังนี้คือ บุคลากรส่วนงาน สจน. มีน้อยกว่า สคว. สทน./





ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน ดังนี้คือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. ม.6 และปริญญาตรีมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่า การศึกษาระดับปริญญาโท

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานที่ 1.6.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

สมมติฐานที่ 2.1.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้กระบวนการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.1.2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน ดังนี้คือบุคลากรที่มีระดับอายุ 26-35 ปี/ อายุ 36-45 ปี และอายุ 46-5 ปี มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า บุคลากรที่มีระดับอายุ 56 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.1.3 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามส่วนงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงาน พบว่า บุคลากรที่มีส่วนงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน ดังนี้คือส่วนงาน สจน. สวศ. สสข. และ สพร. มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารน้อยกว่า ส่วนงาน สทน./ ส่วนงาน สทน. มีน้อยกว่า สบค./ ส่วนงาน สคว. มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า ส่วนงาน สวศ. และ สพร.

สมมติฐานที่ 2.1.4 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.5 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสาร

การสื่อสารแตกต่างกัน ดังนี้คือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. ม.6 มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารมากกว่า ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท

สมมติฐานที่ 2.1.6 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน ไม่มีการเปรียบเทียบรายคู่ เนื่องจากค่า  $P\text{-value} > 0.05$

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากร สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Beta 0.373) โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ และคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาในเรื่องงาน สำหรับอันดับที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Beta 0.339) บุคลากรจะสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา และการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อเสนอแนะจากบุคลากรเพื่อการปรับปรุงแก้ไข อันดับที่ 3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Beta 0.232) พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและมีการช่วยกันแก้ไขปัญหา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มีค่าเท่ากับ 0.777 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.604 หรือร้อยละ 60.4

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากร สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย คือ การส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail สามารถติดต่อกัน ส่งงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก และได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะสะดวกรวดเร็วขึ้น

#### สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารในสังกัดของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการส่วน จำนวน 8 ตัวอย่าง จาก 10 หน่วยงาน ได้แก่ ส่วนกระจายเสียงในประเทศ ส่วนกระจายเสียงต่างประเทศ ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ สถานีเครื่องส่ง 1000 กิโลวัตต์ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา ส่วนสื่อข่าวและผลิตรายการข่าว ส่วนผลิตรายการ ส่วนเทคนิค ส่วนบริหารการดนตรี และฝ่ายบริหาร รวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้กลับมาทั้งสิ้นจำนวน 8 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้มานั้นมีความสมบูรณ์สามารถใช้ในกรณีวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามสมมติฐานของการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 8 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 56 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในสัดส่วนที่เท่ากัน และมีประสบการณ์การทำงาน 30 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารและช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

2.1 ความคิดเห็นต่อการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในรูปแบบต่าง ๆ

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันคือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยหนังสือราชการมากที่สุดมีทั้งหมด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการประชุม มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางโทรศัพท์/ วาจา และทางไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการไปพบด้วยตนเอง มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยหนังสือราชการมากที่สุด มีทั้งหมด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการประชุม มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางไลน์มากที่สุด มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ ทางโทรศัพท์/ วาจา มีทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 การเดินทางไปพบด้วยตนเอง มีทั้งหมด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และการสื่อสารผ่านบอร์ด

ประกาศ/ แฟ้มกลาง มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 น้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊ก มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยทางโทรศัพท์/ วาจา มากที่สุด มีทั้งหมด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์ มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และการสื่อสารด้วยการเดินทางไปพบด้วยตนเองน้อยที่สุด มีทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนการสื่อสารแบบเป็นทางการส่วนใหญ่จะใช้หนังสือราชการมากที่สุด มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารในปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทยกับบุคคลฝ่ายต่าง

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร มากที่สุด มีทั้งหมด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการไปพบด้วยตนเองโดยผ่านเลขานุการ และโทรศัพท์โดยตรง มีทั้งหมด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ตามด้วยการสื่อสารผ่านทางไลน์ มีทั้งหมด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร มากที่สุด มีทั้งหมด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการสื่อสารผ่านไลน์ และโทรศัพท์โดยตรง มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 ตามด้วยการไปพบด้วยตนเอง มีทั้งหมด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ มากที่สุด มีทั้งหมด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือการสื่อสารผ่านหนังสือราชการ มีทั้งหมด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์และไปพบด้วยตนเอง มีทั้งหมด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

2.3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

#### การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่เห็นว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และกลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่เห็นว่ามีความปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 โดยมีความคิดเห็นในด้านการวางคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย การเดินทางสื่อสารผ่านหลายขั้นตอน ค่าซ้ำ

#### การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่เห็นว่ามีความปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 โดยมีความเห็นว่ามีความเฉพาะรายบุคคล ความคิดเห็นขัดแย้งแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วไม่อ่าน ทำให้เสียประโยชน์ และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

#### การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่เห็นว่าไม่มีปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่มีความเห็นว่ามีความปัญหาในการสื่อสาร มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 โดยมีความเห็นว่าบางครั้งเอกสารบันทึกราชการหาย การเชิญประชุมไม่ตรงต่อเวลา การแจ้งข้อมูลไปถึงผู้อำนวยการส่วน บุคลากรรู้ไม่ทั่วถึง ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

2.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

#### การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่คล้ายกันและแตกต่างกัน สามารถสรุปความคิดเห็นให้มีการพัฒนา คือ ควรลดขั้นตอนระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสื่อสารให้ชัดเจน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

#### การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 8 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่คล้ายกันและแตกต่างกัน สามารถสรุปความคิดเห็นให้มีการพัฒนา คือ ควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ได้รับความรู้ด้านการสื่อสาร ปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร และปกครองกันแบบพี่น้อง มีทั้งหมด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง “ช่องทางการส่งข้อมูล ข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข่าวสารของบุคลากร สถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย” สามารถอภิปรายผลโดยอ้างอิงจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารของบุคลากรสถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสาร ภายในของบุคลากรสถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง/ จากล่างขึ้นบนและ แบบแนวนอนของบุคลากรเพศชาย มีมากกว่าเพศหญิง สำหรับบุคลากรที่มีส่วนงาน และระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน คือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. ม.6 และปริญญาตรี มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่า การศึกษา ระดับปริญญาโท จึงสามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (การสื่อสารในระดับ เดียวกัน) ของสถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย บุคลากรส่วนใหญ่จะมีการติดต่อสื่อสารกัน แบบไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานของตนเองเป็นประจำ เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน จะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไข มีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมาย รับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี ซึ่งตรงกับผล จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้แสดงความเห็นว่าการสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ส่วนใหญ่ จะสื่อสารแบบเป็นทางการโดยหนังสือราชการ ส่วนการสื่อสารแบบแนวนอนส่วนใหญ่จะสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการ

ข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ การศึกษาของ Sharma (2015) ที่ได้ กล่าวว่า เพศและประสบการณ์ในการทำงาน ระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับ การศึกษาและการจัดงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และมีความพึงพอใจในการสื่อสารและ ความพึงพอใจโดยรวม แสดงให้เห็นว่า เมื่อสมาชิกหรือบุคลากรรู้สึกพอใจกับการสื่อสารใน สถานที่ทำงาน มีแนวโน้มต่อความพึงพอใจกับการทำงานด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ Ulrika Lindstam (2016) ได้กล่าวไว้ว่าเนื่องจากพนักงานที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อมมีความขัดแย้งกัน

มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ไม่ปรองดองกัน มีการจำกัดการสื่อสารภายในแวนอน ทำให้การทำงานร่วมกันเกิดความล่าช้า เกิดปัญหา การสื่อสารภายในเป็นกระบวนการทางสังคมที่ซับซ้อน หากพนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ใช้การสื่อสารภายในหลายช่องทาง หลายรูปแบบ จะส่งผลให้การทำงานเพื่อตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคมมีข้อมูลที่มองเห็นและเข้าถึงได้ ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารในรูปแบบแนวตั้งด้วย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ส่วนงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีการรับรู้กระบวนการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้กระบวนการสื่อสารของบุคลากรเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง อายุ/ ส่วนงาน/ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางสื่อสารแตกต่างกัน จึงสามารถอธิบายได้ว่า การสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย มีการส่งข้อมูลข่าวสาร ไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail สามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ซึ่งตรงกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนใหญ่จะสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ด้วยเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารที่ว่า ช่องทางการสื่อสาร เป็นการสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถสื่อสารข้อมูลถึงกันประกอบด้วย การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) ที่สามารถให้วิธีการแบบดั้งเดิมที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องมาเจอหน้ากัน หรือวิธีการที่ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย เช่น การใช้ Skype, VDO conference (Goris, 2007) การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า ได้แก่ การสื่อสารผ่าน E-mail, voice mail, fax (Hoy & Miskel, 2008; Moyer, 2012) ส่วนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2556, หน้า 113-114) กล่าวถึง “ช่องทางการสื่อสาร” ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และขาดไม่ได้ในกระบวนการสื่อสาร เพราะเป็นพาหะหรือสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ปัจจุบันหลายองค์กรลดการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ แต่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์เข้ามาแทนที่ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ที่ได้ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เมื่อปลายศตวรรษที่ 20 และได้กลายเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการทำงานในองค์กร คอมพิวเตอร์ไม่เพียงแต่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แต่ยังใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่พบบ่อยคือ E-mail การประชุมทางวิดีโอ และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงผู้รับได้หลายคนในเวลาเดียวกัน (Smith, Golden-Biddle & Locke, 2008)



ข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ การศึกษาของ กัลยพัชร ชากร (2557) ที่ได้ศึกษาถึงช่องทางการสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันของสำนักพระราชเลขานุการ ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ และอีเมล กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุ กลุ่มช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป เน้นการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และเห็นว่าสื่อดั้งเดิม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร การประชุม หรือเอกสารลายลักษณ์อักษร เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรีผลการศึกษาพบว่า พนักงานใช้โทรศัพท์เป็นช่องทางในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรกรณีศึกษา “บริษัท บิซิเนสออนไลน์จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ด้านแหล่งข้อมูลพนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือ หรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากร สถาบันวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 60.4 เมื่อพิจารณาค่า Beta แสดงว่า รูปแบบการสื่อสารตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Beta 0.373) โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ และคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาในเรื่องงาน สำหรับอันดับที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Beta 0.339) บุคลากรจะสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา และการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อเสนอแนะจากบุคลากรเพื่อการปรับปรุงแก้ไข อันดับที่ 3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Beta 0.232) พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและมีการช่วยกันแก้ไขปัญหา ซึ่งตรงกับแนวคิดของ เจษฎา นกน้อย (2559, หน้า 73) ที่ได้กล่าวว่า โครงสร้างการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือแบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ และแบบเครือข่าย โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการมีทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา 4 ลักษณะ คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เกี่ยวกับการส่งสารจากระดับบนมาสู่ระดับล่างของสายการบังคับบัญชาในองค์กร

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เกี่ยวข้องกับการส่งผ่านข่าวสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนขององค์กร การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) เกี่ยวข้องกับการส่งผ่านข่าวสารทั่วทั้งพื้นที่งานในระดับเดียวกันขององค์กร และการสื่อสารแบบทแยงมุม (Diagonal communication) เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามระดับตำแหน่งและหน้าที่ หรือแผนกภายในองค์กร ทั้งนี้ พงษ์ ใจชาญสุขกิจ (2554) ได้ระบุว่า การสื่อสารจะขับเคลื่อนไปพร้อมกันเสมอ การวางระบบการสื่อสารภายในที่ดีตั้งแต่การเลือกผู้ส่งสารที่เหมาะสม การออกแบบเนื้อหา ช่องทางการสื่อสาร การรู้จักและเข้าใจพนักงานให้มากที่สุดติดตามทิศทาง สถานะ บทบาท เป้าหมาย และความต้องการขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องสร้างและสื่อสารให้พนักงานรับรู้อยู่เสมอด้วยความบูรณาภาพเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ให้เกิดการนำไปสู่การตัดสินใจได้ ซึ่งตรงกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยหนังสือราชการมากที่สุด ส่วนการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยทางโทรศัพท์/ วาจา ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์

ข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ งานวิจัยของ จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/ สำคัญ คือการสื่อสารทางวาจา ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน สาเหตุของปัญหา คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน วิธีการแก้ปัญหา ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน งานวิจัยของ จันทนา วิทยาสงเคราะห์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สื่อประเภทเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือสื่อประเภทวารสารสัมพันธ์ขาว-ทอง ตามด้วยรูปแบบการสื่อสารประเภทข้อความเคเบิลโทรศัพท์สั้น ข่าวประชาสัมพันธ์ทางอีเมล และพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารประเภทบอร์ดประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด งานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาแสดงถึง

บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารและบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร และด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของบริษัทหรือแผนปฏิบัติการของบริษัท งานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น มีรูปแบบการสื่อสารที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ในระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยอาจจะมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี จึงทำให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เสริมด้วย งานวิจัยของจันทิรามังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทิศทางติดต่อสื่อสารรูปแบบจากบนลงล่างมากที่สุด โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ทราบถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้ำที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสำหรับงานในโรงพยาบาลการให้ข้อมูลย้อนกลับของลูกค้ำควรได้รับการตอบสนองอย่างทันที ซึ่งงานวิจัยของ Sharma (2015) ระบุว่า เมื่อสมาชิกหรือบุคลากรรู้สึกพอใจกับการสื่อสารในสถานที่ทำงานมีแนวโน้มต่อความพึงพอใจกับการทำงานด้วย ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการสื่อสารจึงมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตรรัตน์ นุ่มน้อย (2554) ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยการศึกษากิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการ สำนักกำกับธนาคารจะเป็นผู้รายงานให้กับผู้บริหารระดับสูงเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รวมทั้งการสื่อสารในระดับเดียวกัน โดยรายงานให้กับที่ประชุมฝ่ายจัดการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสาขารับทราบ นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามโครงสร้างของธนาคารผ่านการประชุมภายในหน่วยงานตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากร  
สถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย คือ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail สามารถติดต่อกัน ส่งงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก และได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะสะดวกรวดเร็วขึ้น องค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทาง และผู้รับสารได้ ซึ่งตรงกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ (ผ่านฝ่ายบริหาร) มากที่สุด ตามด้วยการประชุม ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางโทรศัพท์/ ด้วยวาจา ทางไลน์ และไปพบด้วยตนเอง/ การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา รูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ทางโทรศัพท์/ วาจา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยทางโทรศัพท์/ วาจา มากที่สุด ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์ และเดินทางไปพบด้วยตนเอง

พิชญาวร ประครองใจ (2558) ได้ระบุว่า กระบวนการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาทางสังคม การเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มีแนวโน้มเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควบคู่กันไปกับการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดสังคมที่มีความรู้ โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร ปริมาณข้อมูลข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคล โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่หลายชนิด เปิดโอกาสให้บุคคลมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการสื่อสารสองทาง มีการโต้ตอบซึ่งกันและกันโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เกิดชุมชนแบบใหม่ที่เรียกว่า “ไซเบอร์สเปซ” (Cyber space) นอกจากนี้ Anderson and Narus (1990) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย การสื่อสารที่ตรงประเด็น สื่อสารทันเวลา ข้อมูลน่าเชื่อถือ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร ถ้าการสื่อสารแบบใดใช้เวลา น้อย บุคลากรสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแจ้งในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และทรัพยากรขององค์กรได้มากถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร มากที่สุด รองลงมาคือการไปพบด้วยตนเอง โดยผ่านเลขานุการ และโทรศัพท์โดยตรง ตามด้วยสื่อสารผ่านทางไลน์ และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม/ การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ ผ่านฝ่ายบริหาร มากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารผ่านไลน์ และโทรศัพท์โดยตรง ตามด้วยการไป

พบด้วยตนเอง และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม/ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ มากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารผ่านหนังสือราชการ ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์และไปพบด้วยตนเอง และน้อยที่สุดคือการสื่อสารผ่านการประชุม

ข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ งานวิจัยของ วิไล เจียรบรรพต (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจตคติและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรส่งเสริมประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร และให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร งานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจรรณู (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า กระบวนการในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านผู้ส่งสาร และด้านวิธีการสื่อสาร/ ช่องทาง การสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปเป็นอย่างดีและรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมหาชนออนไลน์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ด้านแหล่งข้อมูลพนักงานจะได้รับข่าวสารจาก E-mail บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และหนังสือ หรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นการที่จะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีขึ้นนั้น สารที่เผยแพร่ออกไปควรมีการให้ความสำคัญในเนื้อหาที่เรียบเรียงชัดเจนทำให้ชัดเจนถูกต้อง เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการสื่อสารภายในของบุคลากรสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย

ปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารได้แสดงความเห็นถึงปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจาเสียงแห่งประเทศไทย กล่าวโดยสรุปคือ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการสื่อสาร ประเด็นที่มีปัญหามีสัดส่วนน้อย เช่น การเดินทางหนังสือ

ผ่านหลายขั้นตอน ค่าซ้ำ การสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา มีปัญหาเฉพาะรายบุคคล ความคิดเห็นขัดแย้ง แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้วไม่อ่าน ทำให้เสียประโยชน์ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน บางครั้งเอกสารบันทึกราชการหาย การมาร่วมประชุมไม่ตรงต่อเวลา การแจ้งข้อมูลไปถึงผู้อำนวยการส่วนบุคลากรรู้ไม่ทั่วถึง จึงไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

### ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ในตำแหน่งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และผู้อำนวยการส่วน เท่านั้น จึงอาจเป็นข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรทั้งหมดในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ซึ่งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยมีบุคลากรหลายตำแหน่ง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างเหมา และลูกจ้างบริษัทร่วมผลิต เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่ารูปแบบ และกระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย บุคลากรรู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กร และมีการถาม - ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานนั้นมีความเห็นด้วยอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ดังนั้นหากมีการนำองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป ได้ถ่ายทอดผ่านการจัดการความรู้ (Knowledge management) หรือ KM ให้กับบุคลากรในกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น กิจกรรม ไลน์กลุ่ม หรือ Facebook life รวมถึงมีการสื่อสารกันผ่านบอร์ดกลาง หรือข้อมูลกลาง ฐานข้อมูลกลาง สืบค้นง่าย และสืบค้นย้อนหลังได้ ส่วนความล่าช้าของการสื่อสารโดยหนังสือราชการ หากมีการกำหนดขั้นตอนและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดอย่างต่อเนื่อง จะมีส่วนทำให้เกิดความรวดเร็วขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และผู้ได้บังคับบัญชา มีการสื่อสารโดยหนังสือราชการ (ผ่านฝ่ายบริหาร) แต่เกิดปัญหาล่าช้ามากที่สุด ส่วนรูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางโทรศัพท์/ด้วยวาจา ทางไลน์ และไปพบด้วยตนเอง/ การสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา รูปแบบไม่เป็นทางการมีการสื่อสารทางไลน์มากที่สุด การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการสื่อสารแบบไม่เป็น

ทางการ โดยทางโทรศัพท์/ วาจา มากที่สุด ตามด้วยการสื่อสารผ่านไลน์ และเดิน ไปพบด้วยตนเอง และได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะสะดวกรวดเร็วขึ้น

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า กระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยกระบวนการสื่อสารที่ใช้ในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย คือ การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรอย่างรวดเร็วผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ E-mail โทรสาร โทรศัพท์ การติดต่อกับงาน ส่งงาน และการตอบกลับสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น line facebook และได้มีการชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอกระบวนการ และรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ในการนำไปเป็นแนวทางปรับใช้พัฒนาการสื่อสารในองค์กร

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เช่น พฤติกรรมในการสื่อสาร ปัจจัยภายนอก ปัญหาและอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
2. ควรศึกษาหัวข้องานวิจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้การสื่อสารมีรูปแบบที่ชัดเจน ส่งเสริมให้บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม มีความเป็นมืออาชีพ บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กร
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ดังนั้น หากมีการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มเครือข่ายส่วนภูมิภาคด้วย

## บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). *ราชกิจจานุเบกษา*.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- กัลยพัชร ชากร. (2557). *รายงานการศึกษาส่วนบุคคล: การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน  
องค์กรของสำนักราชเลขาธิการ ศึกษากรณีช่องทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ:  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.
- จรัส โฉม สิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทนา วิทยาสงเคราะห์. (2556). *การประชาสัมพันธ์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา  
โรงพยาบาลนนทเวช*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,  
คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- เจษฎา นกน้อย. (2559). *การสื่อสารภายในองค์กร แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์. (2557). *การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข*. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book574/PbHealth574.pdf>
- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). *กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อ  
สังคม ของบริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). *การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา  
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์การศึกษา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์, คณะภาษาและการสื่อสาร,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior)* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.



- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2554). *สื่อสารภายในองค์กรแบบไหนโดนใจ-ได้ผลที่สุด*. เข้าถึงได้จาก [http://www.drphot.com/images/journal/2553/corporate\\_communication/external/Article%20PRbook4.pdf](http://www.drphot.com/images/journal/2553/corporate_communication/external/Article%20PRbook4.pdf)
- พัญญิ ธารเสนา. (2550). *สูตรสำเร็จของการประชุมที่ประสบความสำเร็จ*. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญพร ประครองใจ. (2558). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2556). *ทฤษฎีและพฤติกรรมการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2558). *การบริหารกิจการสื่อสาร*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิษ ภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรวงษ์ เข้มตำอางค์. (2557). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2553). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิไล เกียรติบรรพต. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)”. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 1(2), 147-161.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2545). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ. (2550). *ทฤษฎีการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย. (2558). *85 ปี วิทยุกระจายเสียงไทย*. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พริ้นท์.
- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย. (2560). *87 ปี วิทยุกระจายเสียงไทย*. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พริ้นท์.
- สลิตตา สารินูตร. (2554). *แนวทางการใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). *สำนักนายกรัฐมนตรี ปีที่ 70: 28 มิถุนายน 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อริยญา เถลิงศรี. (2557). *เชื่อไหม การสื่อสารภายในที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ*. เข้าถึงได้จาก <http://m.matichon.co.th/readnews.php?newsid=1412414478>
- อรุณรัตน์ ชินวรรณ. (2553). *สื่อประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1990). A model of the distributor's perspective of distributor manufacturer working relationships. *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. New York: The Free Press.
- Colaizzi, P. (1978). *Psychological research as the phenomenologist views it*. New York: Oxford University Press.
- Goris, J. R. (2007). Effects of satisfaction with communication on the relationship between individual job congruence and job performance/ satisfaction. *Journal of Management Development*, 26(8), 737-52.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2008). *Educational administration: theory, research, and practice* (8<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill.

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30, 607-610.
- Lasswell, H. (1948). *Power and Personality*. New Brunswick: Transaction publishers.
- Moyer, A. (2012). *The psychology of human research participation*. In G. J. Fiest & M. Gorman (Eds), *Handbook of the Psychology of Science*. New York: Springer Publishing.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Education Research*, 2, 49-60.
- Schramm, W. (1955). *Concepts of Schramm's communication model*. Retrieve from <https://www.businessstopia.net/communication/schramms-model-communication>
- Sharma, P. R. (2015). *Organizational Communication: Perceptions of Staff Members' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction*. Doctor's dissertation education in educational leadership, educational leadership, faculty of the department of educational leadership and policy analysis, East Tennessee State University.
- Smith, M., Golden-Biddle, K., & Locke, K. (2008). Working with pluralism: determining quality in qualitative research. *Organizational Research Methods*, 11(3), 18-29.
- Ulrika, L. (2016). *Internal communication and its effects on the environmental CSR commitments of organizations*. Master's thesis Independent Project in Environmental Sciences, Department of Urban and Rural Development, Faculty of Natural Resources and Agricultural Sciences, Swedish University of Agricultural Sciences.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กร  
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากร  
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในของบุคลากร สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางต่อการพัฒนาวิธีการสื่อสาร ในรูปแบบต่าง ๆ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ให้ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาวิเคราะห์ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบให้ครบทุกข้อและเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับ และจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นภัสสร อุตอามาตย์

นักศึกษาลัทธิตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยบูรพา

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี  2) 26 - 35 ปี  3) 36 - 45 ปี

4) 46 - 55 ปี  5) 56 ปี ขึ้นไป

3. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงาน.....

4. ตำแหน่งงาน

1) ข้าราชการ  2) พนักงานราชการ  3) ลูกจ้างประจำ

## 5. ระดับการศึกษา

- 1) ปวช./ ปวส./ ม.6       2) ปริญญาตรี  
 3) ปริญญาโท       4) สูงกว่าปริญญาโท

## 6. ประสบการณ์การทำงาน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี       2) 1 - 5 ปี       3) 6 - 10 ปี  
 4) 11 - 15 ปี       5) 16 - 20 ปี       6) 21 ปี ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูล

ของท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก  
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย  
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด				เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงาน ของหน่วยงานอยู่เสมอ					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับ หน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อ การปฏิบัติงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่าน ในเรื่องงานอยู่เสมอ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
5. ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
<b>การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>					
6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และ ร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
7. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาได้หากถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้น ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
8. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับ งานจากผู้บังคับบัญชาได้					
9. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้อง นัดหมายล่วงหน้า					
10. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา					
<b>การสื่อสารแบบแนวนอน</b>					
11. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ของท่านเป็นประจำ					
12. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกัน ในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ					
13. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
14. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน					
15. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ					



ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูล

ของท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก  
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย  
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
ช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. ท่านมีการถาม - ตอบ การสร้างช่องทางการสนทนากับ ผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของกลุ่ม หรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร					
3. ท่านส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็ว โดยใช้การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น E-mail โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น					
4. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์ และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน					
5. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถหาข้อมูล ย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้					
6. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่องานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และ เว็บบอร์ด เป็นต้น					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
<b>ช่องทางการสื่อสาร</b>	5	4	3	2	1
7. ท่านมีการตอบกลับข้อความ หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงาน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และ เว็บบอร์ด เป็นต้น					
8. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น					

#### ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูล

ของท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในสถานีวิทยุกระจ่ายเสียงแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
<b>ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>	5	4	3	2	1
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่าง มีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด					
2. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					



## แบบสัมภาษณ์

### เรื่อง ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากร สถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย

#### คำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์

1. ท่านมีการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทยในรูปแบบใดบ้าง
  - 1.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
  - 1.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 1.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารในปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทยกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ อย่างไร
  - 2.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
  - 2.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 2.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน
3. ท่านมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทยอย่างไร
  - 3.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
  - 3.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 3.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน
4. ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระเจายเสียงแห่งประเทศไทย อย่างไร
  - 4.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
  - 4.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 4.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

**ภาคผนวก ข**  
**สรุปผลการทดสอบ IOC**

## สรุปผลการทดสอบ IOC

ผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ)

1. ดร. ชีทัต ตริศิริโชติ
2. ดร. สุรติ สุพิชญางกูร
3. ดร. ภัทรี ปริสตัศ

ค่าคะแนน	+1	หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม
	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
	-1	หมายถึง คำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item - objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ชีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทรี	ผล IOC
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ส่วนงาน	+1	+1	+1	1
4. ตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1
5. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1
6. ประสบการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทธี	ผล IOC
<b>รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย</b>				
<b>การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>				
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
5. ผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
<b>การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>				
6. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	+1	+1	+1	1
7. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้หากท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
8. ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้	+1	+1	+1	1
9. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	+1	+1	+1	1
10. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทธี	ผล IOC
การสื่อสารแบบแนวนอน				
11. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	+1	+1	+1	1
12. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	+1	+1	+1	1
13. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
14. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	+1	+1	+1	1
15. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1

### ส่วนที่ 3 กระบวนการสื่อสารภายในสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทธี	ผล IOC
<b>กระบวนการสื่อสารภายในสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย</b>				
1. ท่านมีการถาม - ตอบ การสร้างช่องทาง การสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
2. ท่านมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	+1	+1	+1	1
3. ท่านส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มบุคลากรอย่างรวดเร็วโดยใช้การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น E-mail โทรสาร โทรศัพท์	+1	+1	+1	1



ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทรี	ผล IOC
4. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ดของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
5. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้	+1	+1	+1	1
6. ท่านสามารถหาข้อมูลและติดต่อกานได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	+1	+1	+1	1
7. ท่านมีการตอบกลับข้อความ หรือส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	+1	+1	+1	1
8. ท่านได้ชักชวนให้คนอื่นในทีมงานมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมากขึ้น เพราะไม่มีค่าใช้จ่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น	+1	+1	+1	1

#### ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทรี	ผล IOC
<b>ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย</b>				
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรของท่าน สามารถทำให้ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามที่กำหนด	+1	+1	+1	1
2. ท่านสามารถสื่อสารในการประสานงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1
3. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	+1	+1	+1	1

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุวัดี	ดร.ภัทรี	ผล IOC
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กร	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารในสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (เชิงคุณภาพ)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุวัดี	ดร.ภัทรี	ผล IOC
1. ชื่อ - นามสกุล	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง	+1	+1	+1	1
4. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1
5. ประสบการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	1

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทธี	ผล IOC
<b>ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย</b>				
1. ท่านมีการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในรูปแบบใดบ้าง	+1	+1	+1	1
1.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
1.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
1.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน	+1	+1	+1	1
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารในปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ อย่างไร	+1	+1	+1	1
2.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
2.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
2.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน	+1	+1	+1	1
3. ท่านมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	+1	+1	+1	1
3.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
3.2 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
3.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน	+1	+1	+1	1
4. ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย อย่างไร	+1	+1	+1	1
4.1 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	ดร.ธีทัต	ดร.สุรติ	ดร.ภัทธี	ผล IOC
4.2 การสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
4.3 การสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน	+1	+1	+1	1

ภาคผนวก ค  
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
450005	Apr 16, 2017 at 12:21 PM	57710192@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1 บทนำ.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

Show  entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

### Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

## Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
480656	May 10, 2017 at 01:04 AM	57710192@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2 แนวคิด.docx	Completed	1.62 %

## Match Overview

Show 10 entries

Search: 

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร, The Factors influencing communication effectiveness on personnel development policy of head nurses at the s	วิไล เจียรบรรพต	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1.07 %
2	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมผลิตขนาดเล็กของไทย, Managing human resource in Thai small manufacturing industry	ฉลอง รัชมีแสงทอง	มหาวิทยาลัยรังสิต	0.54 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 1 to 2 of 2 entries






## Match Details

## Plagiarism Checking Report

Created on May 10, 2017 at 01:04 AM

[Print Report](#)

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
480657	May 10, 2017 at 01:04 AM	57710192@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3 วิธีการ.docx	Completed	0.00%

### Match Overview

Show  entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

### Match Details



## Plagiarism Checking Report

[Print Report](#)

Created on May 10, 2017 at 01:11 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
480660	May 10, 2017 at 01:11 AM	57710192@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4 ผลการวิจัย.docx	Completed	0.28 %

### Match Overview

Show  entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม, The relationships among organizational communication patterns and social support with work morale : a case	เบญจพร ยี่สุธรรม	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	0.28 %
NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
480652	May 10, 2017 at 00:56 AM	57710192@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	0.00%

*Match Overview*Show  entriesSearch: 

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries




*Match Details*

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)