

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญรูปภาพ	ฅ
บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของการสื่อสาร	4
ทฤษฎีการสื่อสาร	5
ทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐาน	5
ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	45
ประชากร	45
กลุ่มตัวอย่าง	45
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
กรอบแนวความคิด	47
การทดสอบสมมติฐาน	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
	ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัย
	อภิปรายผลของกลุ่มตัวอย่าง
	อภิปรายผลของผู้ให้สัมภาษณ์
	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร
	ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน
	บรรณานุกรม
	ภาคผนวก
	แบบสอบถาม
	ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	53
ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน	54
ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ	55
ตารางที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน	56
ตารางที่ 8 รูปแบบกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ	56
ตารางที่ 9 เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ	57
ตารางที่ 10 ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร	58
ตารางที่ 11 ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเพื่อการบริหารงาน	59
ตารางที่ 12 ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน	60
ตารางที่ 13 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 14 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 16 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 17 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องแปลง จำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 18 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)	หน้า
ตารางที่ 19 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามเพศ	68
ตารางที่ 20 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 21 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามอายุ	70
ตารางที่ 22 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 23 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ	72
ตารางที่ 24 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 25 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ	74
ตารางที่ 26 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามอายุ	75
ตารางที่ 27 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 28 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 29 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านสื่อ/ช่องทางการสื่อสารตามระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 30 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตารางที่ 31 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง จำแนกตามระดับการศึกษา	80
ตารางที่ 32 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	81

สารบัญตาราง (ต่อ)	หน้า
.ตารางที่ 33 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	82
ตารางที่ 34 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน	83
ตารางที่ 35 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามอายุงาน	84
ตารางที่ 36 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสารจำแนกตามอายุงาน	85
ตารางที่ 37 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน	87
ตารางที่ 38 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง จำแนกตามอายุงาน	88
ตารางที่ 39 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน	89
ตารางที่ 40 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารจำแนกตามอายุงาน	90
ตารางที่ 41 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	91
ตารางที่ 42 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามตำแหน่งงาน	92
ตารางที่ 43 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	93
ตารางที่ 44 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	95
ตารางที่ 45 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเปลี่ยนแปลง จำแนกตามตำแหน่งงาน	96
ตารางที่ 46 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 47 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	98
ตารางที่ 48 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	99
ตารางที่ 49 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามขนาดองค์กร	100
ตารางที่ 50 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามขนาดองค์กร	101
ตารางที่ 51 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามขนาดองค์กร	102
ตารางที่ 52 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ถูก ดัดแปลง จำแนกตามขนาดองค์กร	103
ตารางที่ 53 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามขนาดองค์กร	104
ตารางที่ 54 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามขนาดองค์กร	105
ตารางที่ 55 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน	106
ตารางที่ 56 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านคุณภาพของข้อมูล จำแนกตามจำนวนพนักงาน	107
ตารางที่ 57 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน	108
ตารางที่ 58 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน	109
ตารางที่ 59 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ถูก ดัดแปลง จำแนกตามจำนวนพนักงาน	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 60 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน	111
ตารางที่ 61 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร จำแนกตามจำนวนพนักงาน	112
ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ขนาดองค์กร จำนวนพนักงาน	
ตารางที่ 62 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	113
ตารางที่ 63 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	114
ตารางที่ 64 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามการศึกษา	115
ตารางที่ 65 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	116
ตารางที่ 66 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน	117
ตารางที่ 67 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน	118
ตารางที่ 68 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน ในด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร	119
ตารางที่ 69 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตามขนาดองค์กร	120
ตารางที่ 70 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	121
ตารางที่ 71 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านคุณภาพของข้อมูล	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 72 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน ในด้านศักยภาพ / เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร	123
ตารางที่ 73 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในแต่ละด้าน จำแนกตาม จำนวนพนักงาน	124
ตารางที่ 74 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร	125
ตารางที่ 75 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ	127
ตารางที่ 76 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ	128
ตารางที่ 77 การสื่อสารมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	131
ตารางที่ 78 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร	132
ตารางที่ 79 ปัจจัยองค์กร เช่น ขนาด โครงสร้าง นโยบาย กระบวนการสื่อสาร ฯลฯ มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร	133
ตารางที่ 80 ปัจจัยอื่นใด (นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรท่าน	134
ตารางที่ 81 นโยบายในการให้การสนับสนุนหรือส่งเสริมการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ	135
ตารางที่ 82 พนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บริหาร พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารทราบ	137
ตารางที่ 83 กระบวนการสื่อสารเพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า คู่ค้า หุ้นส่วน และสังคม	138
ตารางที่ 84 ระบบประเมินผลประสิทธิภาพการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร	139
ตารางที่ 85 ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ	140
ตารางที่ 86 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ	141
ตารางที่ 87 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารภายนอกองค์กรธุรกิจ	142
ตารางที่ 88 แนวโน้มการสื่อสารในอนาคตขององค์กรธุรกิจ	143
ตารางที่ 89 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 90 คุณลักษณะด้านการสื่อสารของผู้ให้สัมภาษณ์

145

สารบัญรูปภาพ

รูปที่		หน้า
1	แบบความคิด Heider	6
2	แบบจำลองการสื่อสาร	9
3	รูปแบบของกระบวนการสื่อสารโดยทั่วไป	11
4	การสร้างความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบและมีอิทธิพลต่อพนักงาน, การสร้างความสัมพันธ์กับ บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ	14, 192
5	การสร้างสัมพันธภาพและสร้างความศรัทธาที่ประชาชนมีต่อองค์กร	17, 188
6	การประสานงานการติดต่อสื่อสาร	18, 188
7	การวิเคราะห์และศึกษาวิจัยปัญหา	19, 189
8	การวางแผนโดยผู้เชี่ยวชาญ	20, 190
9	องค์ประกอบต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อกัน	20, 178
10	ความสามารถของผู้รับข้อมูลข่าวสาร	21