



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ)

ปริญญา

นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ

นิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร
กรมการทหารสื่อสาร

The Study of Communication Behavior and Communication Gratification among
Military Officials of The Department of Communication

นามผู้วิจัย จำอากาศตรีหญิง พันธวิภา ชูศรีโสม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญชดา วิจิตรจามรี, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว, นศ.ค.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบสีตธี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร
กรมการทหารสื่อสาร

The Study of Communication Behavior and Communication Gratification among Military
Officials of the Department of Communication

โดย

จ่าอากาศตรีหญิง พันธวิภา ชุศรีโสม

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ)

พ.ศ. 2556

พันธิชา ชุศรีโสม, จ่าอากาศตรีหญิง 2556: การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ) สาขานิเทศศาสตร์และสารสนเทศ ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐชูดา วิจิตรจามรี, Ph.D. 116 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการสื่อสารลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ประกอบด้วย ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายในการสื่อสาร มีการเน้นย้ำความสำคัญการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างทั่วถึง และการเปิดรับข้อมูลมากขึ้นภายในองค์กร ด้านวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อให้การปฏิบัติการกิจกรรมการทหารสื่อสารมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองนโยบายและคำสั่งของกองทัพบกตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านกลุ่มเป้าหมาย คือสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน และด้านรูปแบบการประเมินผลจะวัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ และความผิดพลาดของการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย ส่วนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดคือโทรศัพท์ ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามชั้นยศ จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการสื่อสารทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอเพียงของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพึงพอใจด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลางตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร พบว่าเมื่อในหน่วยงานมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารอีกด้วย

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Phanthiwa Chusrisom, Leading Aircraftman 2013: The Study of Communication Behavior and Communication Gratification among Military Officials of the Department of Communication. Master of Arts (Communication Arts and Information), Major Field: Communication Arts and Information, Department of Communication Arts and Information Science. Thesis Advisor: Assistant Professor Natchuda Wijtjammaree, Ph.D. 116 pages.

The purpose of this study is to investigate communication behavior and communication gratification among military officials of the department of communications. The study is based on the survey research using questionnaires to collect the data for 400 samplings from the target population, that is, the military officials of the department of communications, Royal Thai Army through the simple random sampling method.

The research found that the patterns of behaviour and communication 5: the communications policy. With the emphasis the importance of universal access to information, links, and more information on receipt, within the Organization, the objectives in the communication to the Department's task force, operating an effective communications can respond and the command of the army as the target group is assigned to all members of the Agency and an assessment of performance and efficiency is measured from the execution. The discipline of Government and a failure of the operating instructions of the subordinates.

The Research indicates that Communication behavior within the four areas of communication between supervisors and subordinates. Communication between subordinates and superiors. Communication between colleagues. And communication between departments. The results obtained from the descriptive statistics suggest that communication between commander and subordinate is found out to be low significant while that communication between colleague in the same institute is found out to be medium average and the most communication channel to communicate that is a telephone which the rank of military have affect to communication behavior too.

The study of communication gratification in all five areas of the sufficiency of the message. The ability to improve a person's recommendation. Performance of the communication channel. Medium quality. And how to communicate with colleagues. Samples are Communication gratification at the middle level.

After studying about communication behavior and communication gratification it is found that when the government sector have good communication behavior that have affect about communicating contentment.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงมาได้ด้วยความกรุณาของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า
ทุกท่านภายในกรมการทหารสื่อสาร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้สัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้วิจัย
ทั้งนี้รวมถึงข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร จำนวน 400 คน ที่ได้กรุณาให้เวลาตอบ
แบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ยินดีเสียสละเวลาให้ข้อมูลเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัย
ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรสุภา วิจิตรจามรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแก้ไข และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี
ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์และบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ สาขานิเทศศาสตร์และสารสนเทศ
(ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ และประสบการณ์อันมีค่าใน
การศึกษาระดับปริญญาโท

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จครั้งนี้
รวมถึงเพื่อนๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดมา ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จ
ลุล่วงมาได้ด้วยดี

พันธิชา ชุศรีโสม

ธันวาคม

2555

สารบัญ

หน้า

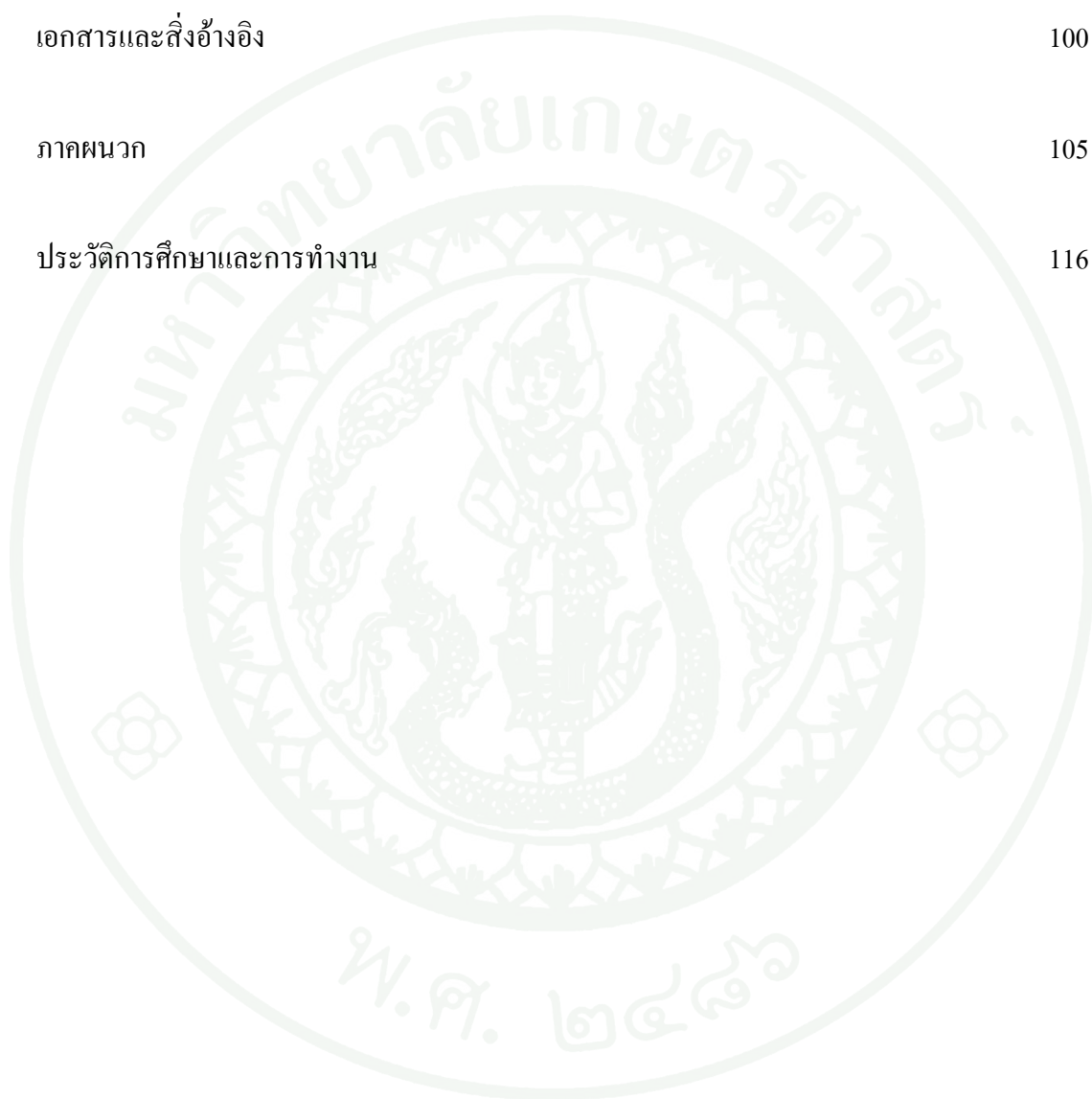
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	19
แนวคิดเกี่ยวกับกรมการทหารสื่อสาร	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	44
สมมติฐานการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก	46
แหล่งข้อมูลในการวิจัย	46
เครื่องมือในการศึกษาวิจัย	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 2 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ	48
แหล่งข้อมูล	48
ประชากรที่ศึกษา	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือในการศึกษาวิจัย	50
การตรวจสอบเครื่องมือ	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก	57
ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะทางประชากร	69
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร	71
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการสื่อสาร	75
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	80
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	90
ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	92
ผลการทดสอบสมมติฐาน	94
อภิปรายผล	95
รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร	95
พฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร	96
ความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	96
พฤติกรรมกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร	97
ข้อเสนอแนะ	98
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้	98
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	99

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	100
ภาคผนวก	105
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	116



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเลือกแบบแบ่งชั้น แบบสัดส่วน	49
2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มประชากร	50
3	ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลารับราชการ	69
4	การวิเคราะห์ภาพรวมของระดับพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก	71
5	พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา	72
6	พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา	73
7	พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	73
6	พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
7	การวิเคราะห์ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของ ข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก	75
8	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านความเพียงพอของข่าวสาร	76
9	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านความสามารถ เสนอแนะปรับปรุง	77
10	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านประสิทธิภาพ ของช่องทางติดต่อสื่อสาร	77
11	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านคุณภาพของสื่อกลาง	78
12	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงาน	79
13	ความแตกต่างของพฤติกรรมในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก จำแนกตามเพศ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสารสังกัดกองทัพบกจำแนกตามชั้นยศ	81
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศ	81
16	ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามอายุ	83
17	ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามวุฒิการศึกษา	83
18	ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามเวลา รับราชการจริง(ไม่รวมวันทวีคูณ)	84
19	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจ ในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	85
20	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	85
21	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่าง ผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	86
23	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	87
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมสื่อสาร ของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	88
25	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร	88

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงภาพการเคลื่อนที่ของข้อมูลจากบนลงล่าง	3
2	แบบจำลองโมเดล SMCR ของเบอร์โล	11
3	ทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร	14
4	การไหลของข่าวสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง	15
5	การไหลของข่าวสารจากระดับล่างสู่ระดับบน	15
6	แสดงป้ายประชาสัมพันธ์	65
7	แสดงบอร์ดกำหนดการ	66
8	แสดงบอร์ดประชาสัมพันธ์	66
9	แสดงเครื่องควบคุมเสียงตามสาย	67

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

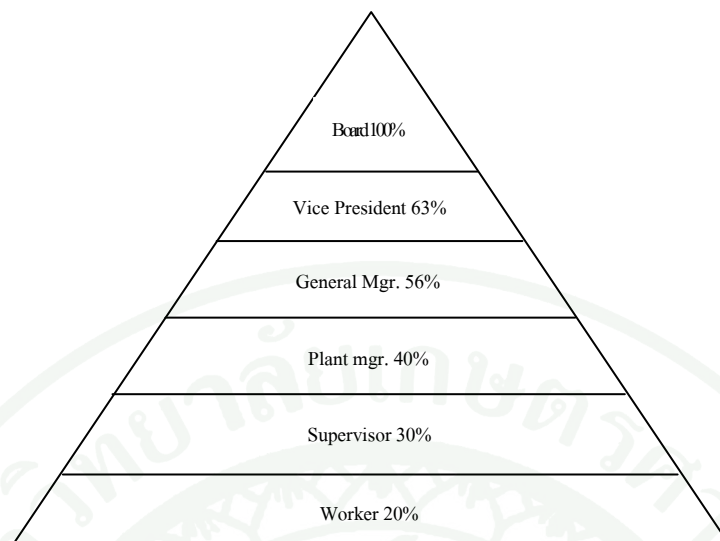
ในโลกปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและเพื่อความเป็นผู้นำที่ก้าวนำองค์กรอื่น ๆ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นคือ การสื่อสารกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสาร เป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติและค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กร จึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ กลยุทธ์การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร ดังนั้นการสื่อสารจึงได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548: 51 - 61)

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงานในแง่ของการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่นการตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็น

ระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่นๆในฐานนี้ระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจในฐานที่เป็นระบบเฉพาะบุคคล อาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่นการร่วมประชุมการเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกันและการโต้แย้ง เป็นต้น

องค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ กันตามลักษณะของงาน แต่ก็มีลักษณะร่วมกันคือมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูลการสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยต้องเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารและใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร อีกทั้งกับบุคคลและสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กร อีกด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการ ต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (เสนาะ ดิยาวี, 2538: 25-26)

การสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (ทองใบ สูดขารี, 2542) ลักษณะขององค์กรในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ก็ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาซึ่งองค์กรต้องมีสายใยของการสื่อสาร (communication network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ก็จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสาร อีกด้วยการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง แต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จเนื่องจากจะพบอุปสรรคหลายอย่างที่อาจจะรบกวนการติดต่อสื่อสารได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร



ภาพที่ 1 แสดงภาพการเคลื่อนที่ของข้อมูลจากบนลงล่าง

ที่มา: ทองใบ สุคชารี (2542)

จากรูปนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า ข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง เช่นคณะกรรมการอำนวยการจากข้อมูล 100% นั้นเมื่อเคลื่อนผ่านชั้นต่างๆ ขององค์กรลงมาข้อมูลดั้งเดิมจะเหลือถึงระดับบุคลากรเพียง 20% เท่านั้น เพราะอาจจะถูกย่อตัดทอนหรือเสริมแต่งข้อมูลบางอย่างเพิ่มเข้ามาผู้บริหารในหลายกิจการจึงนิยมใช้การบริหารงานแบบ Management by walking around หรือ MBWA โดยการลงไปพูดคุยกับพนักงานและสังเกตการณ์ทำงานจึงทำให้มีโอกาสเข้าถึงลูกค้ำและบุคลากร ในระดับปฏิบัติการมากขึ้น มีโอกาสสื่อสารโดยตรงกับพนักงานทำให้ได้รับข้อมูลจากพนักงานในระดับขององค์กรมากขึ้นด้วย ตลอดจนทำให้ขวัญและกำลังใจบุคลากรเหล่านี้สูงขึ้นอีกด้วย

ในยุคปัจจุบันการสื่อสารได้เติบโตและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการสื่อสารมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน ต่างต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ในส่วนของภาครัฐเองก็มีการดำเนินการและนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้เช่นกัน ซึ่งหนึ่งในองค์กรส่วนราชการที่มีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสื่อสารโดยตรง คือ กรมการทหารสื่อสาร เป็นส่วนราชการที่ขึ้นตรงกับกองทัพก มีภารกิจหน้าที่ในการวางแผน อำนวยการ ประสานงาน แนะนำ กำกับ การวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการผลิตจัดหาส่งกำลัง ซ่อมบำรุง

บริการ ในกิจการของเหล่าทหารสื่อสาร อุปกรณ์สายสื่อสาร รวมไปถึงการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสาร กิจการโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ทั้งปวง สนับสนุนระบบควบคุมบังคับบัญชา และการสื่อสาร ตลอดจนการสงครามข่าวสารของกองทัพบก กำหนดหลักนิยมและทำตำรา ตลอดจนทั้งการฝึกและศึกษา ทั้งนี้เกี่ยวกับกิจการและสิ่งอุปกรณ์ของเหล่าทหารสื่อสาร โดยมีเจ้ากรมการทหารสื่อสารเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ (กรมการทหารสื่อสาร, 2555)

กรมการทหารสื่อสารมีขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญในการปฏิบัติการสื่อสาร สนับสนุนระบบควบคุมบังคับบัญชาและการสื่อสาร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ทางวิชาการเกี่ยวกับกิจการสายสื่อสารและกองการสารสนเทศ เสนอนโยบาย วางแผน อำนาจการ ประสานงาน กำกับการ และดำเนินการเกี่ยวกับการส่งกำลังและซ่อมบำรุงอุปกรณ์สายสื่อสาร ให้กับหน่วยต่างๆ ของกองทัพบก มีการวิจัย พัฒนา จัดทำตำราคู่มือเกี่ยวกับสายวิทยุการสื่อสาร สิ่งอุปกรณ์สายสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสงครามอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการวางแผน อำนาจการ จัดทำหลักสูตร แผนการสอนและดำเนินการฝึกศึกษากำลังพลเหล่าทหารสื่อสารและเหล่าทหารอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จากขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากรมการทหารสื่อสารเป็นหน่วยงานทางทหารขนาดใหญ่ ซึ่งมีขอบเขตและความรับผิดชอบที่ค่อนข้างมากและสำคัญต่อภารกิจด้านการสื่อสารของกองทัพ ส่งผลให้กำลังพลในสังกัดมีจำนวนมากและมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายจึงจำเป็นต้องเลือกใช้และพัฒนาช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และเพื่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติตามภารกิจและหน้าที่ขององค์กรได้อย่างเต็มขีดความสามารถ รวมไปถึงบุคลากรซึ่งจะต้องมีความพร้อมและศักยภาพสูงในการปฏิบัติงานอีกด้วยซึ่งนอกจากจะใช้การติดต่อสื่อสารแบบเก่าของระบบราชการ เช่น หนังสือเวียน โทรศัพท์ แล้ว ยังมีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรม การสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายใน กรมการทหารสื่อสารเพื่อ นำผลจากการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความเหมาะสมในการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร
4. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะกำลังพลของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,000 นาย แบ่งเป็น นายทหารชั้นสัญญาบัตรจำนวน 2,100 นาย นายทหารชั้นประทวน จำนวน 600 นาย และลูกจ้างจำนวน 300 นาย (แผนกกำลังพล .กรมการทหารสื่อสาร , 2555)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน สิงหาคม 55 – กันยายน 55

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะทางประชากร หมายถึง ข้อมูลสำคัญที่ทำหน้าที่อธิบายลักษณะ โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของบุคคลภายในกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งจำแนกตาม ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ระยะเวลารับราชการ

พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกทางการสื่อสารในด้านต่างๆ ของ ข้าราชการ
 ทหารกรมการทหารสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจาก
 ผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารระหว่าง
 หน่วยงาน

ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกในเชิงชอบใจหรือไม่ชอบใจที่มีต่อการสื่อสาร
 ภายในกรมการทหารสื่อสาร ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจของข่าวสาร ความสามารถในการ
 เสนอแนะ ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของสื่อ และวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน
 ร่วมงาน

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร
 โดยจำแนกเป็นประเด็นได้ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายในการสื่อสารด้านวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร
 ด้านกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารและด้านการประเมินผลการสื่อสาร

ข้าราชการทหาร หมายถึง ข้าราชการทหารชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร และลูกจ้าง ที่
 ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกรมการทหารสื่อสาร

ข้าราชการทหารชั้นประทวน หมายถึง นายทหารชั้นประทวนที่มีชั้นยศ สิบตรี(ส.ต.) ถึงจำ
 สิบเอก (จ.ส.อ.)

ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร หมายถึง นายทหารชั้นสัญญาบัตรที่มีชั้นยศ ร้อยตรี (ร.ต.)
 ถึงพันเอก (พ.อ.)

ลูกจ้าง หมายถึง กำลังพลระดับปฏิบัติการภายใน กรมการทหารสื่อสาร ที่มิได้รับการบรรจุ
 เป็นข้าราชการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร
2. เป็นการส่งเสริมให้ ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการ วิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรม การ สื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ” นี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การ สื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการ สื่อสารภายในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับกรมการทหารสื่อสาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การ สื่อสาร

ชีวิตเป็นเรื่องของการเรียนรู้และสิ่งหนึ่งที่สำคัญและต้องมีการเรียนรู้คือ ความสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มักเป็นบทเรียนของกันและกัน ถ้าไม่ใส่ใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันก็จะอยู่ในโลกนี้ด้วยความยากลำบาก เพราะชีวิตจะมีคุณค่าและรู้สึกมีความสุขเมื่อได้แสดงออกอย่างที่เรา รู้สึก มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวและสิ่งใหม่ ๆ ตามที่เราต้องการ

ดังนั้นความสำเร็จของมนุษย์ในการดำรงชีวิตทั่วไป จึงมักมีข้อกำหนดไว้อย่างกว้างๆว่า เราจะต้องเข้ากับคนที่เราติดต่อด้วยให้ได้ และต้องเข้าให้ได้ดี ด้วยการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการ สื่อสารและหลักจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์โดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นเรื่องของศิลปะ (Arts) มากกว่า วิทยาศาสตร์ (Science) ซึ่งก็หมายความว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลแต่เพียงอย่างเดียวโดยขาดศาสตร์ของการสื่อสาร ย่อมขาดศิลปะในการนำไปปรับใช้ในชีวิตจริงให้ประสบความสำเร็จได้

1. ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

Schramm (1964) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Signs)

Osgood (1954) กล่าวว่า ความหมายโดยทั่วไป การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย

โดยสรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) การสื่อสารระหว่างมนุษย์นอกจากจะเป็นเพียงการส่งสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนาของผู้ส่งสารแล้ว ยังหมายความรวมถึงการรับสาร ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) และอันตรกิริยาคือ อันตรกิริยาหรือ Interaction ก็คือ ปฏิกริยาที่มีต่อกันระหว่างผู้สื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้ส่งสารกับฝ่ายผู้รับสาร ซึ่งปฏิกริยาที่มีต่อกันนี้จะเป็นตัวนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของความหมาย (Meaning) อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆ อย่าง

2. ประเภทของการสื่อสาร

2.1 การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) การคิดหรือจินตนาการกับตัวเอง เป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสาร ประเภทอื่นต่อไป

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่น การพูดคุย ปรีกษาหารือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small-group Communication) การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่น การประชุมขนาดเล็ก

2.4 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก เช่นภายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละครชั้นเรียนขนาดใหญ่

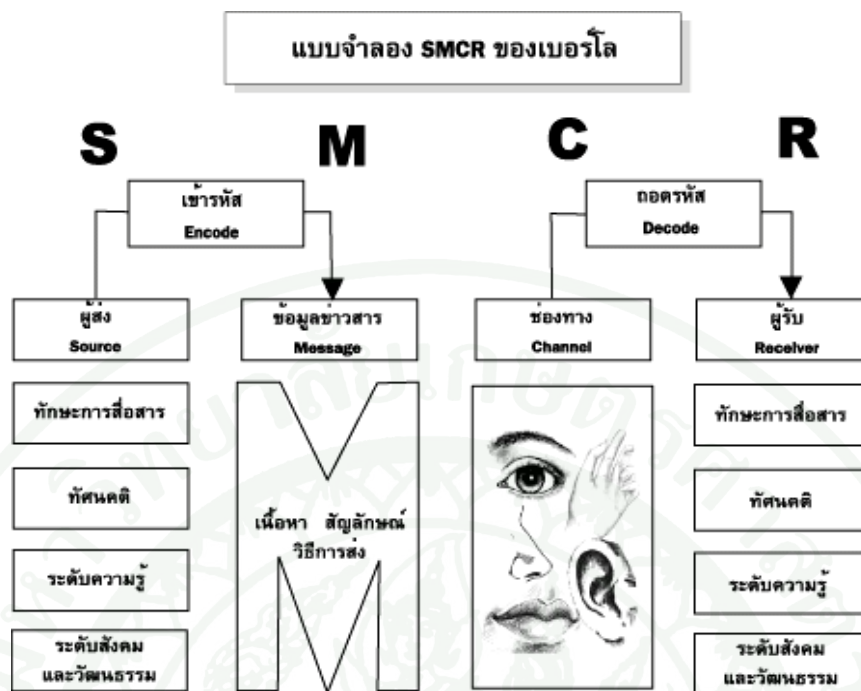
2.5 การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

2.6 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) การสื่อสารกับคนจำนวนมากในหลายๆพื้นที่พร้อมกัน โดยใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมากๆในเวลาเดียวกัน

2.7 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันใน เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมืองและสังคม เช่นการสื่อสารทางการทูต การสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อการทำธุรกิจ

3. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารแบบจำลองการสื่อสารของ Berlo (1960) ช่วยให้เข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร



ภาพที่ 2 แบบจำลองโมเดล SMCR ของเบอร์โล

ที่มา: Berlo (1960)

ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (Sender and Receiver) ในตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเอง มีองค์ประกอบที่สามารถช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ อันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) อันประกอบด้วย การพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และยังรวมถึงการแสดงออกทางท่าทางและกริยาต่างๆ เช่น การใช้สายตา การยิ้ม ท่าทางประกอบ และสัญลักษณ์ การฝึกฝนทักษะการสื่อสารและรู้จักเลือกใช้ทักษะจะช่วยส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้ทางหนึ่ง ถัดมาก็คือทัศนคติ (Attitude) การมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นต่อตนเอง ต่อเรื่องที่ทำ การสื่อสาร หรือแม้กระทั่งต่อช่องทางและตัวผู้รับสาร และในทางกลับกันทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ก็同样สามารถทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ ในทางตรงกันข้ามหากว่ามีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วก็จะก่อให้เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน นอกจากนี้ความรู้ (Knowledge) ของตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเองก็มีผลต่อการสื่อสาร ทั้งความรู้ในเนื้อหาที่จะสื่อสาร ถ้าไม่รู้อาจก็ไม่สามารถสื่อสารให้ชัดเจนหรือทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ผู้รับสารเองหากขาดความรู้ก็ไม่สามารถทำความเข้าใจตัวสารได้ อีกด้านหนึ่งก็คือความรู้ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่รู้ในส่วนนี้ก็ไม่สามารถวางแผนทำการสื่อสารให้สำเร็จได้เช่นกัน ในด้านสุดท้ายก็คือสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture) สถานภาพของตนเองในสังคมเช่นตำแหน่งหรือหน้าที่การงาน

จะมีส่วนในการกำหนดเนื้อหาและวิธีการในการสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมความเชื่อ ค่านิยม วิธีทางในการดำเนินชีวิตก็จะมีส่วนในการกำหนดทัศนคติ ระบบความคิด ภาษา การแสดงออกในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เช่น สังคมและวัฒนธรรมของเอเชียและยุโรปทำให้มีรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน หรือแม้กระทั่งสังคมเมืองกับสังคมชนบทก็มีความแตกต่างกัน

สาร (Message) ตัวสารก็คือ เนื้อหา ข้อมูล หรือความคิดที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสารซึ่งมีองค์ประกอบอยู่คือการเข้ารหัส (Code) จะเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้สื่อความหมายเนื้อหา (Content) ก็คือเนื้อหาสาระที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร และอีกส่วนหนึ่งก็คือการจัดสาร (Treatment) เป็นการเรียบเรียงรหัส และเนื้อหาให้ถูกต้อง เหมาะสม ได้ใจความ

ช่องทาง (Channel) ช่องทางและสื่อจะเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าด้วยกันการเลือกใช้สื่อสามารถเป็นตัวลดหรือเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้ ในการเลือกสื่อต้องพิจารณาถึงความสามารถของสื่อในการนำสารไปสู่ประสาทสัมผัสหรือช่องทางในการรับสารซึ่งก็ได้แก่การเห็นการได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

Francis (1987 อ้างใน ดาริกา จารุวัฒนกิจ , 2539) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก การสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากต่อองค์กรดังกล่าวที่ว่า “องค์กร หมายถึง การรวบรวมทรัพยากรภายในซึ่งถูกทำให้มีชีวิตชีวาขึ้นด้วยการสื่อสาร ” องค์กรบางแห่งประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรอื่นๆ นั้นเป็นเพราะพนักงานร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ความสามัคคีของเจ้าหน้าที่เพื่อรวบรวมความพยายามให้เป็นหนึ่งเดียว องค์กรที่เข้มแข็งและมีการตัดสินใจอย่างฉลาด โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการจูงใจพนักงานขององค์กรให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดทิศทางในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรและพนักงานภายในองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา

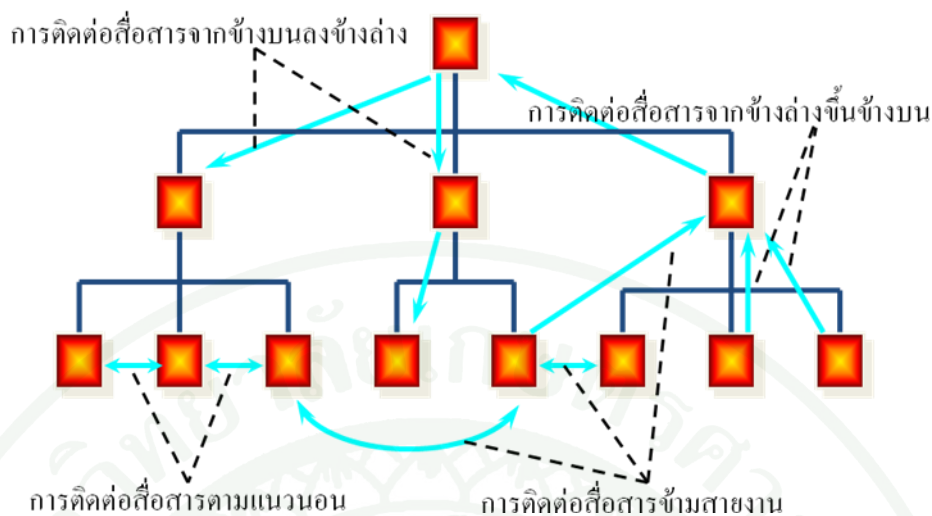
2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน กลไกการติดต่อสื่อสารจะถูกนำมาใช้เพื่อการรวมความพยายามเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการวางผังสำนักงานที่ดี ใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย มีโครงสร้างขององค์กรเป็นลำดับชั้น และอำนาจการสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร เป็นการทำให้พนักงานร่วมมือร่วมใจกันทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร ไม่ต่อต้านองค์กร มีความไว้วางใจ เชื่อถือซึ่งกันและกัน และมีการปฏิบัติต่อกันและต่อเพื่อนต่างกลุ่มด้วยดีโดยปราศจากอคติซึ่งจะทำให้เกิดการประสานงานกันด้วยดี เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของกันและกัน ร่วมกันพัฒนาแผนงานและสร้างจุดเด่นให้องค์กรร่วมกัน

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารกับพนักงานระดับล่าง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงจุดดี จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคขององค์กร แนวความคิดใหม่ ๆ ของพนักงาน และรู้ถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ และเป็นชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อมูลสะท้อนกลับจากสิ่งต่าง ๆ รอบตัว นอกจากนี้การมีระบบการสื่อสารที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนจะช่วยลดค่าใช้จ่าย และทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพได้ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานในองค์กรมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การติดต่อสื่อสารขององค์กร

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัวบุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การสื่อสารภายในองค์กรสามารถสรุปได้ 4 ทิศทางใหญ่ ๆ ดังนี้



ภาพที่ 3 ทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ที่มา: คาริกา จารุวัฒนกิจ (2539)

1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย ฯลฯ ซึ่งอาจมีปัญหากับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสาร และต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรเป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าวสาร การสื่อสารจากบนลงล่างจะเน้นการทำงานเป็นหลัก โดยมุ่งที่ประสิทธิภาพของงาน

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า อาจเป็นการเสนอผลงานหรือขอความคิดเห็น ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้ จะมีผลถึงการเสริมสร้างขวัญในการทำงานอย่างมาก เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและมีความเข้าใจในสารที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอเพียงใด

1.3 การสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่เน้นวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาเป็นหลัก และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นสำคัญ

1.4 การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับโดยปกติ มักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้ให้พนักงานได้ทราบ

2. การไหลของข่าวสารภายในองค์กร

ทิศทางการไหลของข่าวสารภายในองค์กร สามารถแบ่งได้ 3 ทิศทาง ดังนี้

2.1 การไหลของข่าวสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง ได้แก่ คำสั่งแนวนโยบาย กฎระเบียบ และข้อแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร



ภาพที่ 4 การไหลของข่าวสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง

ที่มา: คาริกา จารุวัฒนกิจ (2539)

2.2 การไหลของข่าวสารจากระดับล่างสู่ระดับบน ได้แก่ ข้อคิดเห็นข้อเสนอหรือข้อเรียกร้องจากพนักงาน และข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 5 การไหลของข่าวสารจากระดับล่างสู่ระดับบน

ที่มา: คาริกา จารุวัฒนกิจ (2539)

2.3 การไหลของข่าวสารในระดับเดียวกันเกิดขึ้นในระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร

3. วิธีการติดต่อสื่อสาร

โรบบินส์และคูลตาร์ (Robbins and Coulter, 1996) ได้กล่าวถึงวิธีการติดต่อสื่อสารไว้ 4 วิธี ดังนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด(oral communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่คนทั่วไปนิยมใช้กัน ซึ่งรูปแบบการใช้คำพูดที่นิยมกัน เช่น การกล่าวสุนทรพจน์ การพูดคุยกันตัวต่อตัว การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ หรือการส่งข่าวลือ เป็นต้น การใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสารมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ดังนี้

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูดได้แก่ถ่ายทอดข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาใช้ข้อมูลป้อนกลับได้รวดเร็วถ้าการติดต่อสื่อสารไม่เข้าใจ ผู้ส่งข่าวสารทบทวนได้ และมีประสิทธิภาพสามารถใช้สีหน้าท่าทางและอารมณ์ประกอบ

ข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารถูกตัดแปลงได้ง่ายในกรณีถ่ายทอดไปยังหลายคนหลายกลุ่มไม่เหมาะที่จะใช้กับเรื่องสำคัญไม่เหมาะที่จะใช้กับเรื่องลับซับซ้อนและมีรายละเอียดมากไม่เหมาะที่จะส่งข่าวสารไปยังผู้อยู่ห่างไกล และไม่มีเวลาพิจารณาข่าวสาร

3.2 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาเขียน (written communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้จดหมาย บันทึกข้อความ จารุสารของหน่วยงาน ป้ายประกาศ คำสั่งและอื่นๆ ที่จำเป็นต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบนี้มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ดังนี้

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาเขียนได้แก่มีความมั่นคงเก็บได้นานใช้อย่างอิง และสามารถตรวจสอบได้ผู้ส่งข่าวสารมีเวลาพิจารณาข้อมูลข่าวสารได้ดีถ้วนเหมาะๆกับเรื่องลับซับซ้อนมีรายละเอียดมากเป็นการสื่อสารความคิดที่ดีแล้ว มีเหตุผลและชัดเจน และเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารกับคนหลายคนที่อยู่ไกล

ข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาเขียน ได้แก่เสียเวลามากขาดข้อมูล
ป้อนกลับ ไม่ทราบความเข้าใจของผู้รับ และขาดแรงสนับสนุนทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา

3.3 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (nonverbal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่
มีความหมายมากอีกวิธีหนึ่ง เช่น ถ้าเราได้ยินเสียงไซเรนส์ เรารู้ว่าอะไรเกิดขึ้นโดยไม่ต้องพูด ถ้าครู
ที่สอนนักเรียนจำนวนมาก เห็นเด็กเริ่มง่วงนอนแสดงว่าเด็กเบื่อ ถ้าเด็กเห็นครูเริ่มเก็บเอกสาร เด็ก
ทราบทันทีว่ากำลังหมดคาบเรียน ถ้าเราเห็นขนาดของห้องทำงานใครบางคน หรือเสื้อผ้าที่เขาสวม
ใส่ก็สามารถบ่งบอกสถานะของเขาได้ การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดรู้จักกันดีคือ ภาษากาย
(body language) และน้ำเสียงการพูด (verbal intonation)

ภาษากาย (body language) หมายถึง การแสดงลักษณะต่าง ๆ เช่น การแสดงสีหน้า
หรือการแสดงท่าทางส่วนอื่นของร่างกาย ตัวอย่างเช่น การทำหน้ายิ้ม การเคลื่อนไหวมือหรือ
การแสดงสีหน้าอื่น ๆ จะบ่งบอกถึงความรู้สึก อารมณ์ เช่น ความก้าวร้าว กลัว อาย หยิ่ง มีความสุข
และ โกรธ

น้ำเสียงการพูด (verbal intonation) หมายถึงการเน้นเสียงการพูดบางคำ หรือบางวลีคน
จะมีปฏิกริยาตอบกับน้ำเสียง พูดแตกต่างกัน ถ้าผู้พูดมีเสียงเรียบ สภาพคนฟังมีอารมณ์หนึ่งแต่ถ้า
พูดมีเสียงห้าว คนฟังจะเกิดอีกอารมณ์ เป็นความจริงอย่างหนึ่ง การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด
จะต้องมีที่ไม่ใช่ภาษาพูดปนอยู่ด้วยเสมอจากรายงานการวิจัยเรื่องหนึ่ง พบว่าการติดต่อสื่อสารด้วย
ภาษาพูดครั้งหนึ่ง จะเกิดการสื่อสารภาษากายและสีหน้าถึง 55 เปอร์เซ็นต์ เกิดจากน้ำเสียง 38
เปอร์เซ็นต์ และเป็นภาษาจากคำพูดจริงๆ เพียง 7 เปอร์เซ็นต์

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารควรฝึก
ปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดให้เป็นนิสัยเพื่อจะใช้ให้เหมาะสมกับงานและ
สถานการณ์ แต่อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด ก็มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ซึ่งข้อดีคือ
สามารถสื่อความหมายได้ดีสามารถสร้างอิทธิพลให้กับผู้ส่งสาร ไม่เสียเวลา ส่วน ข้อจำกัด คือ
อาจแปลความหมายผิด จึงต้องอาศัยความชำนาญทั้งผู้ส่งและผู้รับ

3.4 การติดต่อสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (electronic media communication) ปัจจุบันเรา
ต้องติดต่อสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความซับซ้อน ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรทัศน์วงจรปิด

โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์หรือแฟกซ์ และการติดต่อสื่อสารด้วยสื่อประเภทนี้ ที่ถือว่าสื่อได้เร็วที่สุดคือ อีเมลล์ (electronic mail) ซึ่งสามารถส่งข่าวสารไปยังบุคคลหลาย ๆ คนในเวลาเดียวกัน

ดังนั้นผู้บริหารยุคใหม่จะต้องฝึกและเรียนรู้การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เหล่านี้ให้มี ประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม การใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ดังนี้

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้แก่สื่อสารได้รวดเร็วค่าใช้จ่ายน้อยมี ความคงทนถาวร เก็บได้นานสามารถใช้อ้างอิงและตรวจสอบได้

ข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ใช้เวลาในการเตรียมการบาง ชนิดขาดการป้อนกลับ และขาดการส่งเสริมทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา

ผู้วิจัยสามารถนำคำนิยามข้างต้นมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเป็นเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการศึกษาระดับพฤติกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร พร้อมทั้งนำมาสร้างเป็น กรอบแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร รวมถึงลักษณะการ ติดต่อสื่อสารภายใน กรมการ ทหารสื่อสาร ซึ่งนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร

สามารถจำแนกช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร ออกเป็น 2 ช่องทาง คือ

4.1 ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication channels) เป็นการ ติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารของ องค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การ ติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร ดังนี้

- 4.1.1 การติดต่อสื่อสารนั้นต้องสร้างความเข้าใจที่ดี และถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร
- 4.1.2 ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 4.1.3 การติดต่อสื่อสารนั้นควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้รับข่าวสาร

4.1.4 ผู้รับข่าวสารต้องสามารถที่จะปฏิบัติ หรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ทั้งทางจิตใจ และร่างกาย

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรอบรู้ และชำนาญในการติดต่อสื่อสาร และระบบการบริหารองค์การที่แตกต่างกัน ก็ย่อมมีผลต่อการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เช่น การติดต่อราชการ หรือ การกระทำที่ต้องมีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารองค์การ ฯลฯ

4.2 ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication channels) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสนิทสนม คู่กันเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหารองค์การ เป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน การระบายความทุกข์ หรือการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งจะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะมีมาก หรือน้อยขึ้นกับการยอมรับความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการกระจายข่าวแบบพวงงอนซึ่งอาจเป็นบ่อเกิดของข่าวลืออันเป็นการทำลายขวัญ ชื่อเสียง และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์การได้ อย่างไรก็ตามถ้าผู้นำการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, อ้างใน จิตนาถ ปุณโณทก , 2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528 อ้างใน จิตนาถ ปุณฺโณทก, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่ พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมี กำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จของ องค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 อ้างใน จิตนาถ ปุณฺโณทก, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่ง หนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึง พอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับจักรชัย (2535) กล่าว ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่ เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 อ้างใน จิตนาถ ปุณฺโณทก, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการ ตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน (2540 อ้างใน จิตนาถ ปุณฺโณทก, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและ ไม่พอใจได้

สง่า ภูธรรงค์ (2540 อ้างใน จิตนาถ ปุณฺโณทก, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันออกไปดังนี้

Evan (1962 อ้างใน สุภา นานาพูลสิน, 2546) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป

Redding (1972 อ้างใน สุภา นานาพูลสิน, 2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวิการ (2527 อ้างใน สุภา นานาพูลสิน, 2546) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

สรุปว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารใน

องค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นมักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (Goldhaber, 1979)

1. ข่าวสารในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของการบริการ และกิจกรรมต่างๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสารทำนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้วางไว้
3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวที่จำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น
4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ว่าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่างๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรโดยข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ในองค์กรจะร้องกระจายหรือหมุนเวียน อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรในรูปแบบของการบอกกล่าว การสั่งการและชี้แนะ (ดาริกา จารุวัฒน์ธีร9)

นอกจากนั้น นักวิชาการด้านการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิการ, 2527)

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานที่จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร
3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์กร
4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกลง แดงการณ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์กรการถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด
5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์กร
6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจาก

การอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับ ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของสื่อกลาง ตลอดจนวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยสามารถนำค่านิยมข้างต้นมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร โดยวัดความพึงพอใจในการสื่อสารในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง และด้านความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดเกี่ยวกับกรมการทหารสื่อสาร

1. ประวัติความเป็นมา

กิจกรรมสื่อสารของกองทัพไทยในสมัยก่อนที่จะจัดหน่วยทหารสื่อสารขึ้น โดยเฉพาะนั้น การสื่อสารกองทัพบกใช้เครื่องมือที่เรียกว่า " เครื่องสัญญาณ" โดยมีเจ้าหน้าที่ในกรมทหารช่างเป็นผู้ปฏิบัติการใช้เครื่องสัญญาณที่ว่านั้น ส่วนหน่วยทหารเหล่าอื่นๆ ก็ต้องจัดหาขึ้นสำหรับใช้เครื่องสัญญาณของตนเอง ทั้งนี้มีความเป็นมาตามที่ทหารสื่อสารในอดีตได้ค้นคว้ามาบันทึกไว้ตามลำดับดังนี้

ร.ศ. 126 หรือ พ.ศ.2450 มีคำสั่งกรมยุทธนาธิการ ที่ 37/1914 ลงวันที่ 7 พฤษภาคม ร.ศ.126 กำหนดให้นายทหารที่ไปราชการนำสมุดโค้ดโทรเลขทหารบกไปด้วยเมื่อมีราชการสำคัญจะได้สื่อสารกัน ได้โดยสะดวกและตามคำสั่งกรมยุทธนาธิการ ที่ 146/10410 ลงวันที่ 26 กันยายน ร.ศ.126 ได้กำหนดเครื่องหมายเลขสัญญาณขึ้น สำหรับธงคู่ และธงเดี่ยวในข้อบังคับการใช้เครื่องเลขสัญญาณ ร.ศ.124 เป็นการกำหนดความหมายของการใช้ธงสัญญาณ

พ.ศ.2456 หน่วยทหารช่างคงเป็นผู้ปฏิบัติการใช้เครื่องสัญญา ส่วนธงสัญญานั้น หน่วยทหารเหล่าอื่นก็ต้องจัดทหารขึ้นสำหรับใช้เครื่องสัญญา ตามข้อบังคับเลขสัญญา พ.ศ.2456

พ.ศ. 2462 กำหนดให้มีสถานีเครื่องสัญญาขึ้นสำหรับทหารราบ ทหารพราน และทหารพาหนะ โดยกำหนดอัตราไว้ในกองบังคับการกรมกองบังคับการกองพัน และกองบังคับการกองร้อยทุกหน่วย

พ.ศ. 2465 ตามข้อบังคับ ว่าด้วยการติดต่อพ.ศ.2465 กำหนดให้มีเครื่องสัญญาณะระยะไกล คือโทรเลข โทรศัพทวิทยุ โทรเลขวิทยุโทรศัพท คอมพิวเตอร์ และกระจกสัญญาส่วนเครื่องสัญญา ระยะไกล ได้แก่ ธงสัญญา แผ่นเคล็ดสัญญา มือและแขนสัญญาในปีนี้กระทรวงกลาโหมได้ออกประมวลข้อบังคับสำหรับทหารบกเล่ม 1 ลักษณะปกครองและระเบียบการในกองทัพบกกำหนดให้กรมจเรทหารช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับทหารช่างและเครื่องมือ และให้แผนกที่ 2 มีหน้าที่ในการใช้เครื่องสัญญา

พ.ศ. 2466 ทางราชการได้ออกคำสั่ง สำหรับทหารบก ที่ 225/ ลงวันที่ 13 มีนาคม 2466ย้ายนายทหารเข้าบรรจุในกองโรงเรียนทหารสื่อสารที่จัดตั้งขึ้นใหม่ โดยให้เข้ารับหน้าที่ ตั้งแต่ 1 เมษายน 2467 ซึ่งเป็นวันขึ้นปีใหม่

พ.ศ.2467 เป็นปีที่ถือได้ว่าการจัดเหล่าทหารสื่อสารขึ้นเป็นครั้งแรก คือ ตามคำสั่งสำหรับทหารบก ที่ 37 /4863 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2467 ได้ใช้อัตรากองโรงเรียนทหารสื่อสารขึ้นอยู่ในกรมจเรการช่างทหารบกแก้คำว่า พลสัญญา เป็นพลสื่อสาร คำว่าเครื่องสัญญาเป็นการสื่อสาร กำหนดให้มี “ชนิดทหารสื่อสาร” และระบุให้มีสีเม็ดมะปราง เป็นสัญญาลักษณ์ของทหารสื่อสาร กองโรงเรียนทหารสื่อสารที่จัดตั้งขึ้นใหม่ได้แปรสภาพมาจาก กองพันที่ 2ช่างเครื่องสัญญาของกรมช่างทหารบกที่ 1 มี ร.อ.จิต ธรรมทัต เป็นผู้บังคับกองและได้แปรสภาพ กองร้อยที่ 2 ของกองพันนี้ เป็นกองทหารสื่อสารขึ้นตรงต่อโรงเรียนทหารสื่อสารกองโรงเรียนทหารสื่อสารเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมจเรการช่างทหารบก ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 149ถนนพระราม 5 ตำบลถนนนครไชยศรี (สะพานแดงบงชื่อ) อำเภอดุสิต จังหวัดพระนคร เป็นการเริ่มต้นกำเนิดของเหล่าทหารสื่อสาร และหน่วยทหารสื่อสาร ซึ่งได้เจริญวัฒนาการมาจนเป็นกรมการทหารสื่อสารอยู่ในปัจจุบันนี้

พ.ศ. 2468 ร้อยเอก หลวงสุรวุฒิเรืองโรจ(ทองสุข ลีลานุช) เป็นผู้บังคับกองทหารสื่อสาร และรั้งตำแหน่งผู้บังคับกองโรงเรียนทหารสื่อสาร พ.ศ.2469 จัดตั้งกองทหารสื่อสารในกองพลทหารบกที่ 1 รักษาพระองค์

พ.ศ.2470 แปรสภาพกองโรงเรียนทหารสื่อสาร เป็นกองพันทหารสื่อสารที่ 1 รักษาพระองค์ โดยโอนกองทหารสื่อสารกองพลทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ มาเป็นกองร้อยที่ 2 และทำให้กองทหารสื่อสารเดิม เป็นกองร้อยที่ 1 ขึ้นตรงต่อกรมช่างทหารบกที่ 1 รักษาพระองค์และตั้งอยู่ในพระนครสถานที่เดิม โดยมี ร้อยเอก หลวงโยธานัติการ (เทศกิตติรัตน์) เป็นผู้บังคับกองพัน แปรสภาพกองพันที่ 2 กรมช่างทหารบกที่ 2 เป็นกองพันทหารสื่อสารที่ 2 ขึ้นตรงต่อ กรมช่างทหารบกที่ 2 ตั้งอยู่ที่จังหวัดอยุธยา พ.ศ. 2472 พันตรี หลวงอินทรเรืองเดช (เจริญเหล็กกล้า) เป็นผู้บังคับทหารสื่อสารที่ 1

พ.ศ. 2475 ในเดือนกรกฎาคม ทางราชการได้เปลี่ยนชื่อ กรมจเรกรมช่างทหารบกเป็นกองบังคับการทหารช่างและทหารสื่อสารมีสำนักงานอยู่ที่กระทรวงกลาโหมในเดือนสิงหาคม ได้ยุบกรมช่างทหารบกทั้งหมด คงจัดกำลังเป็นหน่วยกองพันขึ้นตรงต่อกองบังคับการทหารช่างและทหารสื่อสาร มีกำลัง 4 กองพัน คือ กองพันทหารช่างที่ 1 และกองพันทหารสื่อสารที่ 1 ตั้งอยู่จังหวัดพระนคร กองพันทหารช่างที่ 2 และกองพันทหารสื่อสารที่ 2 ตั้งอยู่จังหวัดอยุธยา ในกองบังคับการทหารช่างและทหารสื่อสารนี้มีโรงเรียนนายสิบพลรบสังกัดอยู่ด้วย ตั้งอยู่ที่สะพาน บางซื่อ พระนคร ซึ่งต่อมาเป็นต้นกำเนิดของโรงเรียนทหารสื่อสาร

พ.ศ.2476 ในปลายปีนี้หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้มีการเปลี่ยนแปลงกิจการทางทหารครั้งใหญ่ทหารช่างและทหารสื่อสารได้แยกออกจากกันโดยเด็ดขาดทางราชการได้ยุบกองบังคับการทหารช่างและทหารสื่อสารจัดตั้งเป็นกรมจเรทหารบก ขึ้นแผนกที่ 5 ของกรมจเรทหารบก ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการสื่อสาร ตั้งอยู่กระทรวงกลาโหม มี พันตรี หลวงเสรีเริงฤทธิ์ (จรูญรัตนกุล) เป็นหัวหน้าแผนก ย้ายกองพันทหารสื่อสารที่ 2 จากจังหวัดอยุธยา มาอยู่ที่ถนนปฎิพัทธ์ ภูบาล ตำบลสามเสนใน เขตดุสิต พระนครบริเวณสะพานแดง บางซื่อ ซึ่งปัจจุบันเป็น กรมช่างอากาศของกองทัพอากาศ และได้ย้ายกองพันทหารช่างออกไปจากเลขที่ 149 ถนนพระราม5 ตำบลนครไชยศรี อำเภอคูสิต จังหวัดพระนคร คงเหลือแต่กองพันทหารสื่อสารที่ 1

พ.ศ.2477 ในเดือนพฤษภาคม ทางราชการได้แยกแผนกที่ 5 กรมจเรทหารบก มาตั้งรวมกับกองพันทหารสื่อสารที่ 1 บริเวณสะพานแดง บางซื่อ และในปีเดียวกันนี้ ก็ได้แปรสภาพกองพัน

ทหารสื่อสารที่ 1 เป็นกองโรงเรียนทหารสื่อสารอีกครั้ง โดยให้เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อ แผนกที่ 5 กรม
จเรทหารบกและได้ยุบกองพันทหารสื่อสารที่ 2 และจัดตั้งกองพันทหารสื่อสารดังนี้ กองทหาร
สื่อสาร มณฑลทหารบกที่ 1 กองทหารสื่อสารที่ 2 ขึ้นกับมณฑลทหารบกที่ 2 กองทหารสื่อสารที่ 3
ขึ้นกับมณฑลทหารบกที่ 3 กองทหารสื่อสารที่ 4 ขึ้นกับมณฑลทหารบกที่ 4 กองทหารสื่อสารที่ 5
ขึ้นกับมณฑลทหารบกที่ 5

พ.ศ.2479 ทางราชการได้แยกหมวดทหารสื่อสารไปตั้งประจำกองพันทหารราบ 3 แห่ง คือ
กองพันทหารราบที่ 10 กองพันทหารราบที่ 4 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ในปีนี้ได้จัดตั้ง
กองโรงงานสื่อสารเป็นหน่วยขึ้นตรงของ แผนกที่ 5 กรมจเรทหารบก ตั้งรวมอยู่ในบริเวณเดียวกันมี
หน้าที่ออกแบบและผลิตเครื่องสื่อสารขึ้นใช้ในกองทัพบก เช่นเครื่องทัศนสัญญาณ เครื่องโทรศัพท์
สนาม เครื่องรับส่งวิทยุ รส.3 รส.4 รส.5 ใช้เลขสัญญาณ และยังผลิตแบตเตอรี่แห้ง แบตเตอรี่น้ำ
เครื่องทำไฟที่ใช้กับเครื่องสื่อสารเหล่านี้อีกด้วย

พ.ศ. 2483 ประเทศไทยได้เข้าสู่สถานะสงครามกับอินโดจีนของฝรั่งเศส ในกรณีเรียกร้อง
ดินแดนคืน ทหารสื่อสารได้จัดกำลังจากหน่วยในพระนครขึ้นสมทบ คือ จัด ผบ.ส.ทบ. และกองพัน

พ.ศ. 2494 พันเอก หลวงกำจัดปัจจามิตร (เจือ สิงหนเสนีย์) เป็นจเรทหารสื่อสาร

พ.ศ. 2495 กองทัพบกเริ่มได้รับความช่วยเหลือทางทหารจากสหรัฐอเมริกา มีหน่วย
ช่วยเหลือและแนะนำ เรียกว่า จัสแมก โดยมี พ.ท.แรนดอล์ฟ วี.ไฟท์ เป็นหัวหน้าสายสื่อสารคน
แรก กรมจเรทหารสื่อสารเป็นหน่วยรับเครื่องสื่อสารจากสหรัฐอเมริกา เพื่อแจกจ่ายให้กับหน่วยใน
โครงการของจัสแมกในกองทัพบก จึงได้จัดตั้งโรงเรียนทหารสื่อสารขึ้นในกรมจเรทหารสื่อสาร
เพื่อฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องสื่อสารที่ได้รับใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่สื่อสารของหน่วยต่างๆ ใน
กองทัพบก ใน 6 สิงหาคม 2495 ได้แก้อัตราจากกรมจเรทหารสื่อสาร เป็นกรมการทหารสื่อสาร
ตามคำสั่งกระทรวงกลาโหม (พิเศษ) ที่ 45/18427 ลงวันที่ 12 กันยายน 2495 และมี พล.ต.หลวง
กำจัดปัจจามิตร (เจือ สิงหนเสนีย์) เป็นเจ้ากรมการทหารสื่อสารคนแรก

พ.ศ. 2496 แปรสภาพกองโรงงานสื่อสาร เป็นกองโรงงานผลิตแบตเตอรี่แห้ง

พ.ศ.2498 ยุบเลิกกองทหารสื่อสารมณฑลทหารบกที่ 2 และจัดเป็นกองทหารสื่อสารของ กองพลทหารราบเป็นหน่วยในโครงการช่วยเหลือของจัสแมก โดยมีกำลังพลเป็นทหารสื่อสาร ทั้งสิ้น คือ กองทหารสื่อสาร กองพลที่ 1 จังหวัดพระนครกองทหารสื่อสาร กองพลที่ 3 จังหวัด นครราชสีมา กองทหารสื่อสาร กองพลที่ 4 จังหวัดนครสวรรค์ กองทหารสื่อสาร กองพลที่ 5 จังหวัดนครศรีธรรมราชและมีหน่วยทหารสื่อสารนอกโครงการ คือ กองทหารสื่อสาร กองพลน้อย ปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยาน ซึ่งฝากการบังคับบัญชาไว้กับกรมการทหารสื่อสาร และตั้งอยู่บริเวณ เดียวกัน ในหน่วยระดับกรมทหารราบ ได้จัดให้มีนายทหารสื่อสาร เป็นฝ่ายการสื่อสารไปประจำอยู่ และจัดหมวดสื่อสาร โดยใช้ทหารราบซึ่งได้รับการฝึกอบรมจากกรมการทหารสื่อสารเป็นเจ้าหน้าที่ ใน มีนาคม 2498 กรมการทหารสื่อสารได้จัดอัตราใหม่โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น ส่วน อำนวยการ ส่วนกิจการพิเศษ ส่วนการศึกษา ส่วนปฏิบัติการ ใน 2 พฤศจิกายน 2498 กองวิทยุ สื่อสารกรมการทหารสื่อสารได้ประกอบเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงขนาด 100 วัตต์ขึ้น เปิดทำการ กระจายเสียงถ่ายทอดการเสด็จพระราชดำเนินเยี่ยมรา ยฎร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯพระบรมราชินีนาถ โดยใช้นามสถานีว่า วส. ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกองวิทยุประจำถิ่น มีภารกิจในการดำเนินการสื่อสารยามปกติในส่วนภูมิภาค จึงได้ขยายการส่งวิทยุกระจายเสียงออกไปยังส่วนภูมิภาค โดยใช้ชื่อสถานี วปด.สำหรับสถานีวิทยุ จส. ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ก็ยังคงดำเนินการ

พ.ศ.2501 ได้รับการปรับปรุงอัตราการจัดของกรมการทหารสื่อสารเพื่อให้เกิดความ เหมาะสม

2. ผู้ให้กำเนิดทหารสื่อสาร

เหล่าทหารสื่อสารถือกำเนิดขึ้นมาในกองทัพบก ตั้งแต่ 27 พฤษภาคม 2467 โดยพลเอก พระเจ้าบรมวงศ์เธอพระองค์เจ้า “บุรฉัตร” ไชยกรกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน (พระราชโอรส ลำดับที่ 35 ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงเป็นพระผู้ก่อกำเนิดเหล่า "ทหาร สื่อสาร" ซึ่งการสื่อสารของกองทัพบก ก่อนสมัย ร.ศ. 126 ใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “เครื่องสัญญาณ ” มีเจ้าหน้าที่ในกรมทหารช่างเป็นผู้ ปฏิบัติการ หลักในการใช้เครื่องสัญญาณ หน่วยทหารเหล่าอื่นต้อง จัดทหารขึ้นเป็นผู้ใช้เครื่องสัญญาณของตนเองโดยอาศัยข้อบังคับให้ใช้เครื่องสัญญาณประกอบด้วยสมุค ไล่ดโทรเลขทหารบกและเครื่องหมายเลขสัญญาณสำหรับขงคู่และขงเดี่ยว ซึ่งกรมยุทธนาธิการออก ไว้เป็นแนวทางปฏิบัติ

ตั้งแต่เสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ได้ทรงดำรงพระยศ นายพันเอก และทรงรับตำแหน่งจเรทหารช่างเมื่อ 21 ก.ย. 2449 เป็นต้นมา พระองค์ไม่เคยละไปจากทหารช่างเลย แม้จะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำรงตำแหน่งใหญ่น้อยอื่น ๆ ทั้งในทางทหารช่างพลเรือนอีกมากมาย ก็ยังทรงโปรดเกล้าฯ ให้รับตำแหน่งจเรทหารช่างไว้ด้วยตลอดเวลาทั้งนี้เพราะพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระราชประสงค์ไว้ตั้งแต่ต้นในการกำหนดให้พระองค์เจ้าชายบุรฉัตรไชยกรเข้าศึกษาในด้านโยธาธิการ และได้ทรงเล็งเห็นอย่างถ่องแท้ในความสามารถความวิริยะตั้งพระทัยแน่วแน่ในการเร่งรัดปรับปรุงเรื่องของทหารช่างจึงได้รับความไว้วางพระราชหฤทัยให้รับผิดชอบอำนวยการบริหารปรับปรุงกิจการทหารช่าง ต่อเนื่องกันมา โดยตลอดชั่ว 3 แผ่นดิน (รัชกาลที่ 5 ถึงรัชกาลที่ 7) พระอุตสาหะวิริยะและการเสียสละส่วนพระองค์ของเสด็จในกรมพระเพชรอัครโยธินที่ทรงมอบให้แก่กิจการทหารช่าง อันเป็นพื้นฐานปูแนวทางก่อกำเนิด “เหล่าทหารสื่อสาร” ในเวลาต่อมาเมื่อเกิดการอาภิเสกในระหว่างปีพ.ศ.2456 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มีพระราชดำริให้กองทัพบกไทยกวาดขันในแผนกทหารช่างให้ดียิ่งขึ้นไปอีกจึงโปรดเกล้าฯ ให้นายพลโทกรมหมื่นกำแพงเพชรอัครโยธินทรงรับตำแหน่งจเรทหารช่างแต่อย่างเดียวเพื่อบรรเทาภาวะในหน้าที่อื่น เสด็จในกรมฯ ได้กราบถวายบังคมลาออกไปศึกษาพระองค์ยังประเทศอียิปต์และยุโรปเป็นเวลา 1 ปี ยังทรงพระอุสาหะใช้เวลานั้นเสด็จทอดพระเนตรการทหารช่างของยุโรป ซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงในชั้นสูงอย่างรวดเร็ว โดยมีได้อานาทรต่อความเหนื่อยยากพระวรกาย

ในปี พ.ศ.2460 โปรดให้ตั้งโรงเรียนทหารช่างขึ้นในกระทรวงกลาโหมให้คัดเลือกนายทหารช่างจากกรมกองต่าง ๆ ไปเข้าเรียนกำหนดวิชาที่สอนในโรงเรียนทหารช่างในตอนนั้นให้มีทั้งวิชาการชลประทานการไฟฟ้าการสะพานต่างๆ เครื่องกีดขวางวัดระยะเปิดการไฟฟ้าทั้งทฤษฎีและปฏิบัติการไปรษณีย์การสัญญาณมือเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ แสดงว่าในสมัยนั้นได้ฝึกสอนให้ทหารช่างทำหน้าที่อย่างทหารช่างกับทหารสื่อสารในปัจจุบันรวมกัน ซึ่งเป็นการวางแนวทางการศึกษาไว้เป็นอย่างดีแล้วในการที่จะแยกออกมาเป็น “เหล่าทหารสื่อสาร” ในปี พ.ศ. 2463 เสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินจเรการช่างทหารบกท่านได้มอบเครื่องมือสื่อสารไฟฟ้าแบบทันสมัยซึ่งนักประดิษฐ์คิดสร้างสำเร็จเพื่อฝึกใช้ราชการเป็นเครื่องมือที่รับส่งกันเป็นคำพูดและเป็นโทรเลขในหีบเดียวกันกาลล่วงมาจนถึงวันที่ 27 พ.ค.2467 จึงได้มีคำสั่งตั้งทหารสื่อสารขึ้นเรียกว่าชนิดทหารสื่อสารมีสีเม็ดมะปรางเป็นสัญลักษณ์โดยจัดให้มีกองโรงเรียนทหารสื่อสารขึ้นในกรมจเรการช่างทหารบกกำหนดหน้าที่ของแผนกที่ 2 กรมจเรการช่างทหารบกให้มีหน้าที่การสื่อสารและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสื่อสารจึงนับว่าได้แยกงานการสื่อสารออกจากทหารช่างก่อกำเนิดเป็นขึ้นอีก

เหล่านี้ “ทหารสื่อสาร” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาแต่ก็ยังคงอยู่ในกรมจเรการช่างทหารบกภายใต้การบังคับบัญชา ดูแลอุปการะ ของเสด็จในกรมฯ จเรการช่างทหารบกต่อมา

จนปลายปี พ.ศ. 2476 มีการตั้งกรมจเรทหารบกขึ้น มีแผนกที่ 5 กรมจเรทหารบกมีหน้าที่เกี่ยวกับกิจการทหารสื่อสาร ตั้ง สำนักงานอยู่ในกระทรวงกลาโหม จึงเป็นการแยกทหารช่างกับทหารสื่อสารออกจากกันโดยเด็ดขาด ตั้งแต่บัดนั้นจึงสรุปได้ว่า ตลอดเวลาปฏิบัติราชการของเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงปกครองบังคับบัญชาโอบอ้อม ทำนุบำรุงทหารช่างมาอย่างต่อเนื่องไม่มีห้วงเวลาที่จะจากไปเลยและในขณะเดียวกันพระองค์ได้ปลูกฝังวางรากฐาน ปรับปรุงกิจการสื่อสารของกองทัพบกอันเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งที่เคยมอบหมายให้ทหารช่างเป็นผู้ปฏิบัติจนเติบโตก้าวหน้าแยกออกมาเป็น “ทหารสื่อสาร” ขึ้นอีกเหล่านี้

3. ภารกิจหน้าที่

กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก มีภารกิจและหน้าที่ ประกอบด้วย 3 ภารกิจหลักๆ ดังต่อไปนี้

3.1 วางแผน อำนาจการ ประสานงาน แนะนำ กำกับการ วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการผลิต จัดหา ส่งกำลัง ซ่อมบำรุงบริการในกิจการของเหล่าทหารสื่อสาร อุปกรณ์สายสื่อสาร

3.2 วางแผน อำนาจการ ประสานงาน แนะนำ กำกับการ วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสาร กิจการโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ทั้งปวง สนับสนุนระบบควบคุม บังคับบัญชา และการสื่อสาร ตลอดจนการสงครามข่าวสารของกองทัพบก

3.3 กำหนดหลักนิยมและทำตำรา ตลอดทั้งการฝึกและศึกษา ทั้งนี้ เกี่ยวกับกิจการและสิ่งอุปกรณ์ของเหล่าทหารสื่อสาร เจ้ากรมการทหารสื่อสารผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

4. ขอบเขตความรับผิดชอบ

กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก มีขอบเขตความรับผิดชอบ แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ปฏิบัติการสื่อสารสนับสนุนระบบควบคุมบังคับบัญชา และการสื่อสาร รวมทั้งให้การเสนอแนะ คำแนะนำทางวิชาการเกี่ยวกับกิจการสายสื่อสาร และการสารสนเทศ

4.2 เสนอนโยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ และดำเนินการ เกี่ยวกับ การส่งกำลัง และ ซ่อมบำรุงอุปกรณ์สายสื่อสาร ให้กับหน่วยต่าง ๆ ของกองทัพบก

4.3 วิจัย พัฒนา กำหนดหลักนิยม จัดทำตำราและคู่มือ เกี่ยวกับวิทยาการ สิ่งอุปกรณ์ สายสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสงครามอิเล็กทรอนิกส์

4.4 วางแผน อำนวยการ จัดทำหลักสูตร แผนการสอนและดำเนินการฝึกศึกษากำลังพลเหล่าทหารสื่อสาร และเหล่าทหารอื่นตามที่ได้รับมอบ

5. การแบ่งส่วนราชการ

5.1 กองกำลังพล มีหน้าที่ ให้คำปรึกษาแก่ผู้บังคับบัญชาฝ่ายอำนวยการในเรื่องงานธุรการทั่วไปดำเนินงานเกี่ยวกับการธุรการและการธุรการกำลังพล ภายในกรมการทหารสื่อสารเก็บรักษาแบบธรรมเนียม ระเบียบข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ของทางราชการวางแผน อำนวยการ ประสานงาน ดำเนินการกิจการกำลังพลเหล่าทหารสื่อสารบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.2 กองยุทธการและการข่าว มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำหนดนโยบาย การกำหนดหลักนิยมในการปฏิบัติการทางยุทธวิธีและการส่งกำลังบำรุงของเหล่าทหารสื่อสารการ จัดหน่วยทหารสื่อสารตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการข่าวกรองทางเทคนิคของเหล่าทหารสื่อสาร รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.3 กองส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ และกำกับดูแลเกี่ยวกับการส่งกำลังบำรุง สิ่งอุปกรณ์สายสื่อสารให้กับหน่วยต่าง ๆ ในกองทัพบก และประสานงานในกิจการส่งกำลังบำรุงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานสื่อสารบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.4 กองปลัดบัญชา มีหน้าที่วางแผน ประสานงาน และควบคุมการบริหารทรัพยากร เพื่อสนับสนุนแผนการปฏิบัติงานของหน่วยดำเนินการและกำกับการเกี่ยวกับงบประมาณ การควบคุม

ภายในการตรวจสอบและวิเคราะห์การจัดระบบงานพัฒนาและกำกับดูแลระบบการเงินการบัญชีของหน่วยและหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบ แบบแผนของทางราชการและนโยบายของผู้บังคับบัญชาพัฒนาและดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์การบริหารงาน ตามโครงการหน่วยสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานเพื่อปรับปรุงการจัดหน่วย และระบบการดำเนินงานที่ไม่เกี่ยวกับยุทธวิธีบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.5 กองการเงิน มีหน้าที่ดำเนินการ เบิกรับ จ่าย การบัญชีเงินของหน่วยให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนเสนอแนะ และให้คำปรึกษาทางการเงิน และการบัญชีแก่ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ และรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.6 กองการสื่อสาร มีหน้าที่วางแผน คิดตั้ง ควบคุม บำรุงรักษา ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม กองทัพบกดำเนินการสื่อสารให้แก่หน่วยต่าง ๆ ของกองทัพบก ด้วยเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดที่มีอยู่ และระบบโทรคมนาคมกองทัพบกดำเนินการเกี่ยวกับการติดตั้ง โทรศัพท์ให้แก่บุคคลและหน่วยต่าง ๆ ในกองทัพบกดำเนินการสื่อสารร่วมกับเหล่าทัพอื่น ๆ และส่วนราชการอื่นตามความจำเป็นจัดตั้ง และปฏิบัติงานศูนย์ข่าวสนับสนุนกองทัพบกดำเนินการส่งกำลังและซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร โทรคมนาคมบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.7 กองวิทยาการ มีหน้าที่จัดทำหลักนิยม และตำราเกี่ยวกับการสื่อสารทางยุทธวิธี การสงครามอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการ เกี่ยวกับการใช้ความถี่วิทยุวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนา เครื่องมือสื่อสารของกองทัพบก ตลอดจนการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสารจัดทำหลักนิยม ออกแบบผลิต และการใช้อักษรลับ และการส่งกำลังบำรุงอักษรลับดำเนินการเกี่ยวกับกิจการห้องสมุด และประวัติศาสตร์พิพิธภัณฑ์เป็นส่วนรวมบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.8 กองจัดหา มีหน้าที่เตรียมการ อำนาจการ ดำเนินการจัดหา ช่างเหมาสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสาร และสาย ยุทธบริการอื่นที่เกี่ยวข้องวางแผน ดำเนินการจัดหาสิ่งอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับแผนการจัดหาของ กองทัพบกกำหนดนโยบายการจัดหาให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้องกำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินการจัดหาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดเสนอแนะผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการจัดหาสิ่งอุปกรณ์และการบริการตรวจสอบ และรายงานผลการจัดหามบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.9 กองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มีหน้าที่ดำเนินงานกิจการกระจายเสียง ถ่ายทอดเสียง ขยายเสียงวิทยุโทรทัศน์โฆษณาตามความต้องการของกองทัพบกซ่อมสร้าง คัดแปลง คั่นคว้า ทดลองเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการควบคุมดูแล ทางเทคนิคในการ ปฏิบัติงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.10 กองการภาพ มีหน้าที่ดำเนินการถ่ายภาพนิ่ง ภาพยนตร์ และเทปบันทึกภาพเกี่ยวกับการฝึก การศึกษาการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติการทางจิตวิทยาให้กับหน่วยต่าง ๆ ในกองทัพบก บันทึกภาพเหตุการณ์งานพิธีต่าง ๆ ของกองทัพบกดำเนินการถ่ายทำรูปติดบัตรประจำตัวทหารกอง ประจำการ และดำเนินการพัฒนาฝึกอบรม เกี่ยวกับกิจการภาพ เพื่อเพิ่มความชำนาญให้กับกำลังพล ในกองทัพบกบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.11 กองผลิตสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสาร มีหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาหรือแก่ ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายอำนวยการในเรื่อง เกี่ยวกับวิวัฒนาการ ของเครื่องสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ วางแผน แนะนำ กำกับดูแล แก้ไขเกี่ยวกับวิวัฒนาการของเครื่องสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับ หน่วยเกี่ยวข้องอื่น ๆ ออกแบบ คั่นคว้า ทดลอง และพัฒนาเครื่องสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ แบบเตอรี แห้งและอุปกรณ์เกี่ยวกับการนี้ดำเนินการผลิตเครื่องสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการนี้รวมทั้งแบบเตอรีแห้งเพื่อสนับสนุนกองทัพบกดำเนินการฝึกเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญใน การผลิตบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.12 กองซ่อมเครื่องสื่อสาร-อิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ควบคุม อำนวยการ และดำเนินการ ซ่อมบำรุงเครื่องสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้ในกองทัพบก และหน่วยอื่นที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการซ่อมและดัดแปลงกล่องวงจรของเครื่องสื่อสารชนิดต่าง ๆ บันทึกและรายงานสถิติ ผลงานตามหน้าที่

5.13 กองบริการ มีหน้าที่ดำเนินการสนับสนุนหน่วยต่าง ๆ ของกรมการทหารสื่อสาร เกี่ยวกับการรักษาการณ์การพลาธิการ การสวัสดิการ การบันเทิง การสรรพาวุช การขนส่ง การยุทธโยธา การพิมพ์ การรักษาพยาบาล การบริการลูกมือ และแรงงาน ตลอดทั้งการฝึกอบรมทหาร ภายใน หน่วยบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.14 กองคลังสื่อสาร มีหน้าที่อำนวยความสะดวกการบริหารงานคลัง การจำหน่ายสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสารควบคุมสถานภาพสิ่งอุปกรณ์สายสื่อสารให้เป็นไปตามนโยบายการส่งกำลังบำรุงบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.15 โรงเรียนทหารสื่อสาร มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและดำเนินการฝึกศึกษา และอบรมกำลังพลเหล่าทหารสื่อสารและเหล่าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามนโยบายของกองทัพบก รวมทั้ง บังคับบัญชาผู้เข้ารับการฝึกศึกษาของโรงเรียนทหารสื่อสารบันทึกและรายงานสถิติผลงานตามหน้าที่

5.16 ศูนย์เทคโนโลยีทางทหาร (อัตราแยกต่างหาก) มีหน้าที่ รับผิดชอบควบคุมและจัดการระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอื่นๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานยามปกติ และการควบคุมอำนาจการยุทธ์ ทั้งในยามปกติและยามสงคราม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้อง กับการศึกษาพฤติกรรม การ สื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสารดังนี้

งานวิจัยในประเทศไทย

จิตนาถ ปุณโณทก (2544) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ จำนวน 153 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ะปรินฉนทล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีอายุราชการระหว่าง 10 – 20 ปี

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นายทหารชั้นประทวนในสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์เป็นกองพันที่มีเกียรติประวัติอันยาวนาน ฉะนั้นการเข้ารับราชการในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์แห่งนี้ เป็นสิ่งที่ต้องแข่งขันอย่างมากอันเป็นเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนอยู่ในระดับสูง จากปัจจัยด้านต่างๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ด้าน โอกาส ความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับสูงและด้านการได้รับการยกย่องนับถืออยู่ในระดับสูง จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าส่วนใหญ่ของนายทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สฤติพงษ์ กันศิริ (2542) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 จำนวน 140 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่า test และค่า F-test ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาเดิมไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาที่รับราชการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และชั้นยศมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการด้านโอกาสความก้าวหน้า

ธีรศักดิ์ นิมพาลี (2546) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลระดับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่รวมพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับ สูง และพบว่ามีความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเปิดเผยตนเองด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาและความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ ร้อยละ 36.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการศึกษาความพึง พอใจของพนักงานในองค์กรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนา องค์กรที่ดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานประจำบริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 118 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการ สื่อสารภายในองค์กร บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) มี การสื่อสารข้อมูลต่างๆ ล่าช้าและ เป็นลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุกการขาดตัวกลางผู้ประสานงานที่ดีในการให้ข้อมูลและสื่อสาร ภายในองค์กรการขาดประสิทธิภาพในการ ให้คำแนะนำและ ความช่วยเหลือให้แก่พนักงาน รวมถึง การกระจายข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง แหล่งการเข้าถึงข้อมูลมีน้อยเกินไป

เบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัด กระทรวง อุตสาหกรรม ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พฤติกรรมการสื่อสารแบบ แนวนอน และพฤติกรรมการสื่อสารแบบข้ามสายงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบกับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาความแตกต่างระหว่างข้าราชการที่มีพฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบในระดับที่แตกต่างกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการ สนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานกับขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบที่มากขึ้นกว่าปัจจุบันกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร จากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานที่มากขึ้นกว่าที่ได้รับในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีตำแหน่งอยู่ในระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี สุ่มเลือกหน่วยงาน 5 หน่วยงาน จากทั้งหมด 9 หน่วยงาน และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ สุ่มจากแต่ละหน่วยงานเป็นสัดส่วนเท่าๆ กัน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 359 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบยิ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีจำนวนมาก ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็มีมากขึ้นตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์กรประกอบย่อยๆ ทุกด้านของขวัญกำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุมาก มีอายุราชการมากหรือมีระดับเงินเดือนมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่าข้าราชการที่มีลักษณะตรงกันข้าม

อุดม มัตโน (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร คุณลักษณะ น่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ สำนักงานการศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 จำนวน 313 คน โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้คือ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณ และการถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน แล้วทำการแปรผลพร้อมนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 บุคลิกที่ดึงดูดใจของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ความถูกต้องของสาร เป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 76.01

ทิวาพร เลิศสมบูรณ์ (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่าในเรื่องของการสั่งงาน โดยปกติทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบใช้วิธีการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุดเพราะเป็นไปตามระเบียบของทางราชการมีหลักฐานชัดเจน ในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน ในกรณีที่หัวหน้าสั่งงานไม่ชัดเจนและลูกน้องไม่เข้าใจเขาก็จะเข้าพบและถามจากหัวหน้าโดยตรง พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอันประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ความถูกต้องชัดเจนของสาร และการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชามีค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับคุณลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา อันประกอบด้วยตัวแปรย่อย ความรู้สึกไว้วางใจจากลูกน้อง ความสามารถในการปฏิบัติงานและบุคลิกดึงดูดใจเฉพาะตัวมีค่อนข้างมาก ระดับความพึงพอใจทั้งหมดในการทำงานโดยเฉลี่ยค่อนข้างมาก แต่หากแยกพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในลักษณะงานค่อนข้างมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานและความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างมีน้อย

ระวิทย์ บุญสินสุข (2535) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อกำหนดงานภายในของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่า ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์การบริหารงานมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนคติต่างๆ อย่างเปิดเผยเสรี สำหรับวิธีการสื่อสารหน่วยงานควรมีเครื่องมือการสื่อสาร เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ ส่วนการสั่งงานควรใช้ทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษรควบคู่กันไป

อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า องค์ประกอบทางสังคม ด้านสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติกรอยู่ในระดับปานกลาง

ชาลิน นานา (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่นทางด้านของช่องทางสื่อสาร พบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวกทางด้านประเภทของการ

สื่อสาร พบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ทางด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

อภิรดี วรานิชสกุล (2545) ศึกษาลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมมณเฑียร พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด และยังเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนมากที่สุดด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงานมากที่สุด คือ การสั่งงานด้วยตัวเอง เช่นเดียวกับวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่พนักงานพอใจมากที่สุด และในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานแล้วพนักงานไม่เข้าใจ พนักงานจะไม่ทำงานนั้นจนกว่าผู้บังคับบัญชาจะชี้แจง และใช้วิธีปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรง และเมื่อพนักงานมีปัญหาในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานบุคคลแรกที่พนักงานจะเข้าไปขอคำแนะนำ คือ ผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในโรงแรม พบว่า เดินเข้าไปคุยด้วยตนเอง เป็นวิธีการที่พนักงานใช้มากที่สุด ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานพอใจมากที่สุด คือ เดินเข้าไปคุยด้วยตัวเองเช่นกัน ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาและในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วพนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์กร บริษัทซีเทคเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสาร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกัน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสาร โดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น มีวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่มบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และบริษัทให้ข่าวสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกรักและภาคภูมิใจกับบริษัท แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ จากหนังสือเวียน จากการประชุม และจากหัวหน้างาน พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแบบตลอดชีพซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของระบบการบริหารงานของญี่ปุ่น

ศิริตวง คงสิริรัตน์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการทหารต่อการสื่อสารภายในหน่วยงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน และมีความพึงพอใจในการทำงานภายในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศและอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กระตอง พิภุศลศรี (2548) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ พบว่า มีการใช้รูปแบบ วิธีการและการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก สำหรับวิธีการสื่อสารตามลำดับบังคับบัญชาส่วนใหญ่มักเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการสื่อสาร

ทางเดียว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในลักษณะงาน และผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจในองค์กรและในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย รวมทั้งอายุราชการ การดำรงตำแหน่ง การรับรู้บรรยากาศการสื่อสาร การสื่อสาร โดยรวมที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตาพร ประยูง (2548) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นแบบทางการ มีลักษณะของการสื่อสารที่มีทิศทางการสื่อสารแบบทางเดียว เนื่องจากระบบบริหารราชการที่มีการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารก็เป็นไปตามการสื่อสารจากบนลงล่างในตอนการสั่งงานด้วยตนเอง ตามสายบังคับบัญชาจากผู้มีอำนาจสูงกว่าในองค์กรสื่อสารไปในระดับล่าง ซึ่งเป็นวิธีใช้ตามปกติขององค์กรแบบราชการ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหารมีความเหมาะสมมาก การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความเหมาะสมปานกลาง การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ภายในมีความเหมาะสมมาก

งานวิจัยในต่างประเทศ

Haber (1978) ได้ศึกษา ละสรุปความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่อย่างสำคัญ

Margaret (1974) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จึงมักจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

Glauser (1984) พบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้า ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจมาก จะส่งผลให้ เขาสามารถ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา

Robert (1974) ได้ศึกษากับพนักงานจำนวน 1 ,200 คน พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไปในองค์กรเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสารความเพียงพอของ ข่าวสารนอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวสารไปยังบุคคลอื่นด้วย

Larkin (1994) ได้ศึกษาด้านบทบาทและทักษะด้านการสื่อสารของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง พบว่า ควรเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างาน เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลทางความคิดของพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้พนักงานยังมีแนวโน้มที่จะให้ความไว้วางใจในตัวหัวหน้างานของตนเองมากที่สุด

Leavitt (1964) ได้วิจัยเกี่ยวกับสายใยการติดต่อสื่อสารในองค์กร และผลกระทบของสายใยที่มีต่อความถูกต้องของการติดต่อสื่อสาร ผลการปฏิบัติงานและการตอบสนองความพอใจของสมาชิกของกลุ่ม การวิจัยดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่น่าสนใจและมีความสำคัญ เพราะผู้บริหารที่มีอิทธิพลบางอย่างต่อแนวทางของการพัฒนาช่องทางของการติดต่อสื่อสารขึ้นมาภายในหน่วยงานของตน โครงสร้างของอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการที่ผู้บริหารกำหนดให้มาจะช่วยกำหนดว่าใครจะต้องเกี่ยวข้องกับใคร ดังนั้นผู้บริหารสามารถออกแบบหน่วยงานของตนในแนวทางที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้

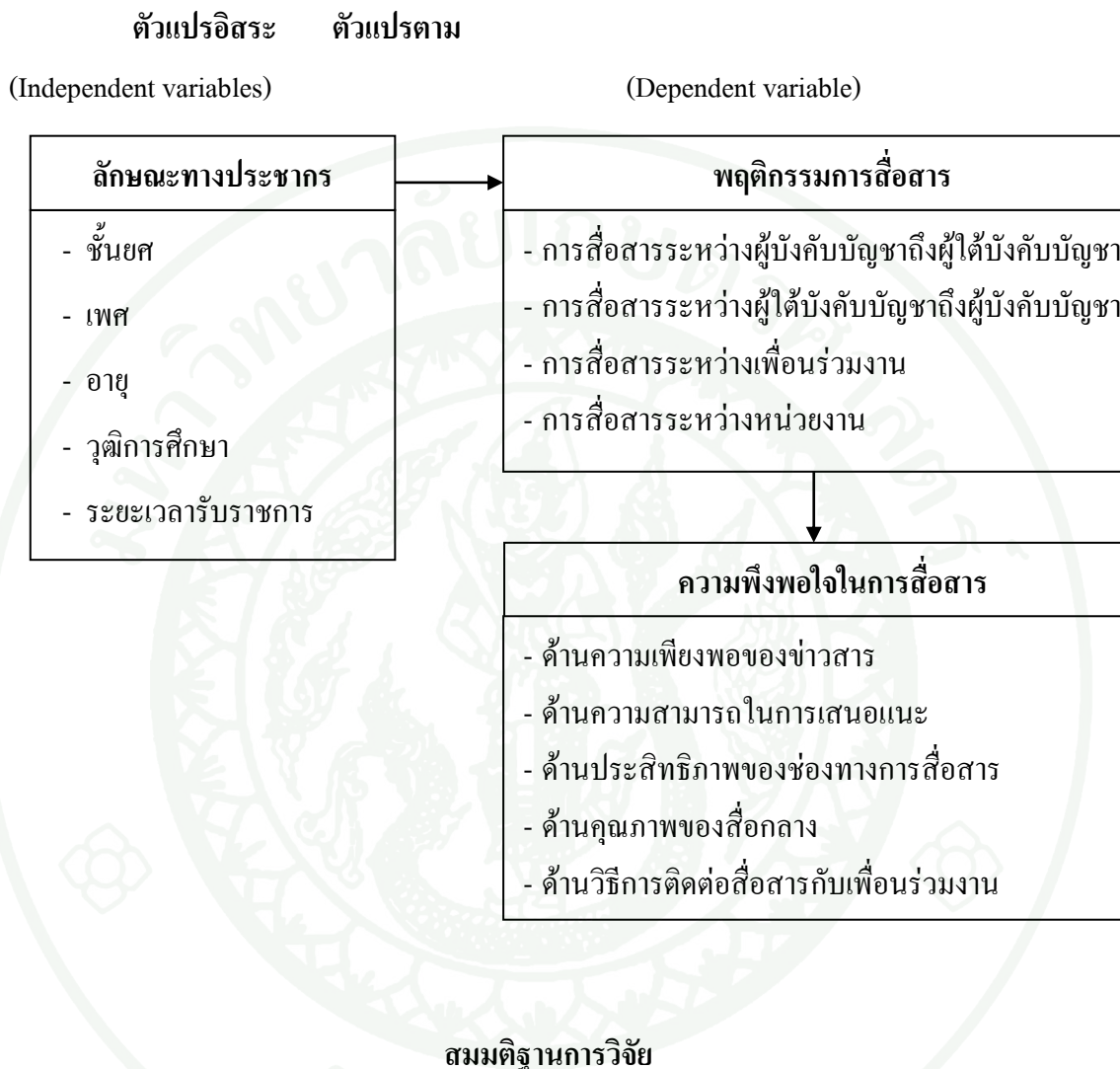
Diance (2004) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสื่อสารแลกเปลี่ยน สารของหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจกับการสื่อสารภายในองค์กร และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรในด้านบันเทิง จุดเน้นของการวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสื่อสารของหัวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชา ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานกับการสื่อสารในสถานที่ทำงาน งานวิจัยนี้เสนอว่า การปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานและระดับความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร จะถูกกำหนดได้หลายแนวทาง โดยขึ้นอยู่กับคุณภาพของ

การปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อหัวหน้างาน การประเมินความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ความพอใจในการสื่อสาร และคุณภาพการแลกเปลี่ยนสารของหัวหน้ากับผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งถูกนำมาใช้ในหลายบริษัทในด้านอุตสาหกรรมบันเทิง การสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ ได้รับการพิจารณาว่าสำคัญเป็นเรื่องที่ยอมรับได้จากงานวิจัย คือ ทำให้เปิดโอกาสให้กับองค์กร พิจารณากำหนดว่า วิธีการที่คุณภาพการสื่อสารของหัวหน้ากับผู้ได้บังคับบัญชา ร่วมกันคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน และความพึงพอใจกับการสื่อสารภายในองค์กร

Mann (1954) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้บังคับบัญชาของบริษัทไฟฟ้า พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนปรึกษาหารือถึงปัญหาส่วนตัวจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่ไม่ให้โอกาสปรึกษาปัญหาส่วนตัว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศข้างต้น เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยสามารถนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่ออธิบายถึงตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



1. ลักษณะประชากรของกรมการทหารสื่อสาร ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการ
ทหารกรมการทหารสื่อสาร โดยใช้ การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก
(Depth Interview) และ การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ
(Survey Method) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview)

ส่วนที่ 2 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method)

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

แหล่งข้อมูลในการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ถึงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในกรรมการทหารสื่อสาร ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ได้ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 4 ท่าน โดยเลือกจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารภายในหน่วยงาน รวมไปถึงมีความชำนาญ และเข้าใจในกระบวนการทำงานของกรรมการสื่อสารภายในกรรมการทหารสื่อสาร โดยแบ่งการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

1.1.1 นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย ได้แก่ พันตรีสมศักดิ์ แก้วเฉลิม ตำแหน่ง นายทหารประจำกรมการทหารสื่อสาร และ ร้อยตรี ธีระ ปรัชญานนท์ ตำแหน่ง นายทหารสื่อสารประจำกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งนายทหารชั้นสัญญาบัตรทั้ง 2 ท่าน มีหน้าที่ในการควบคุมกำกับ ดูแล และสั่งการ (ระดับบริหาร) การทำงานของนายทหารชั้นประทวนด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกกรมการทหารสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลข่าวสารด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงด้านเอกสารต่างๆ

1.1.2 นายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ได้แก่ จำสิบเอก นพพร หนูนักดี ตำแหน่งนายสิบยุทธการ กรมการทหารสื่อสาร และ สิบโท ประกิต บุญกอง ตำแหน่ง นายสิบ ส.พัน 102 ซึ่งทั้ง 2 ท่าน มีหน้าที่ในการดำเนินการปฏิบัติงาน (ระดับปฏิบัติการ) ตามที่ได้รับมอบหมายภายใต้การควบคุมดูแลของนายทหารชั้นสัญญาบัตร ในด้านการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลด้านเอกสาร รวมถึงสื่อต่างๆ ที่ใช้ภายในกรมการทหารสื่อสาร

เครื่องมือในการศึกษาวิจัย

จากการดำเนินการสัมภาษณ์ในครั้งนี้นำเครื่องบันทึกเทป เพื่อช่วยบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ โดยกำหนดแนวประเด็นคำถามแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านนโยบายในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสารมีนโยบายในการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างไร
2. ด้านวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างไร
3. ด้านกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสารมีกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารเป็นใครบ้าง
4. ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร มีรูปแบบการสื่อสารอย่างไรบ้าง
5. ด้านการประเมินผลการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร มีรูปแบบในการประเมินผลการสื่อสารอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการเขียนบรรยายให้ทราบข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในกรรมการทหารสื่อสาร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลด้านเอกสาร รวมถึงสื่อต่างๆ ที่ใช้ในกรรมการทหารสื่อสาร

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการของ กรรมการทหารสื่อสาร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,000 คน แบ่งเป็น นายทหารชั้นสัญญาบัตรจำนวน 2,100 คน นายทหารชั้นประทวนจำนวน 600 คน และลูกจ้างจำนวน 300 คน (กำลังพล.กรรมการทหารสื่อสาร, 2555)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเลือกแบบหลายขั้นตอน(Multi – stage sampling) ดังนี้

1. การเลือกแบบแบ่งชั้น แบบสัดส่วน(Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ นายทหารชั้นสัญญาบัตรนายทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง โดยเลือกจำนวนตัวอย่างจาก 3 ชั้น ดังนี้

ตารางที่ 1 การเลือกแบบแบ่งชั้น แบบสัดส่วน

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	2,100
นายทหารชั้นประทวน	600
ลูกจ้าง	300
รวม	3,000

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,000 นาย โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127) ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{3,000}{1 + 3,000(0.05)^2} \\
 &= \frac{3,000}{8.5} \\
 &= 352.94
 \end{aligned}$$

$$n = 353 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน และเพื่อความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 400 คน

2. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกรอบตัวอย่างของนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแบ่งตามชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแบ่งตามชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	2,100	280
นายทหารชั้นประทวน	600	80
ลูกจ้าง	300	40
รวม	3,000	400

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ กำลังพลของ กรมการทหารสื่อสาร จำนวน 400 คน ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 280 คน นายทหารชั้นประทวน จำนวน 80 คน และลูกจ้าง จำนวน 40 คน

เครื่องมือในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลารับราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดโดยแยกลักษณะข้อความเป็น LikertScale แบ่งเป็นช่วงชั้น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

จากนั้น ผู้วิจัยได้จัดระดับการประเมินค่าพฤติกรรมสื่อสารรายข้อดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ช่วงคะแนน และความหมายภาพรวม มีดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน	พฤติกรรมสื่อสาร	อยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20คะแนน	พฤติกรรมสื่อสาร	อยู่ในระดับสูง
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40คะแนน	พฤติกรรมสื่อสาร	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60คะแนน	พฤติกรรมสื่อสาร	อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80คะแนน	พฤติกรรมสื่อสาร	อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่ระบุความชอบใจหรือไม่ชอบใจ ที่มีต่อการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเพียงพอของข่าวสารด้านความสามารถ ในการ เสนอแนะ ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแยกลักษณะข้อความเป็น Likert Scale แบ่งเป็นช่วงชั้น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

		เชิงบวก	เชิงลบ
มากที่สุด	แทนค่าด้วย	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	แทนค่าด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	แทนค่าด้วย	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	แทนค่าด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	แทนค่าด้วย	1 คะแนน	5 คะแนน

โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร มีจำนวนทั้งหมด 22 ข้อ แบ่งเป็นคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ 7 ข้อ 11 และ ข้อ 8 นอกนั้นเป็นคำถามเชิงบวกเชิงบวกจำนวน 19 ข้อ จากนั้น ผู้วิจัยได้จัดระดับการประเมินค่าความพึงพอใจในการสื่อสารรายข้อโดยพิจารณาจากคะแนน ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

โดยกำหนดช่วงคะแนน และความหมายภาพรวม มีดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับสูงมาก
 คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับสูง
 คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 คะแนน ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 คะแนน ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 คะแนน ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำมาก

การตรวจสอบเครื่องมือ

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนั้น จำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือของการวิจัย ดังนั้นการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงจำเป็นและสำคัญมากอีกขั้นตอนหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลออกมาอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เครื่องมือที่มีความตรงเชิงเนื้อหา เครื่องมือนี้จะมีคำถาม เนื้อหา และสาระตรงตามสิ่งที่เป็นเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการวัดและเป็นไปตามสัดส่วนของความสำคัญในแต่ละเนื้อหาด้วย ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงทางสายงานทหาร จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำถามแต่ละข้อว่าสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ทราบว่าเครื่องมือสามารถให้ผลการวัดที่คงที่แน่นอน โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับ ข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร จำนวน 20 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง จำนวนข้อ
	S_i^2	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในส่วนของพฤติกรรมกรสื่อสารของ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น = .89 โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่น = .74
2. การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่น = .62
3. การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่น = .81
4. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีค่าความเชื่อมั่น = .85

ผลจากการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือในส่วนของความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น = .87 โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเพียงพอของข่าวสารมีค่าความเชื่อมั่น = .82
2. ด้านความสามารถในการเสนอแนะ มีค่าความเชื่อมั่น = .65
3. ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารมีค่าความเชื่อมั่น = .85
4. ด้านคุณภาพของสื่อมีค่าความเชื่อมั่น = .79
5. ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีค่าความเชื่อมั่น = .85

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงกรมการทหารสื่อสาร
2. เก็บแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปอธิบายให้กับกลุ่มตัวอย่าง ภายในกรมการทหารสื่อสาร โดยตัวผู้วิจัยเอง
3. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้ว ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับ การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

2. สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ใช้ T-test ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร เพศชายและเพศหญิง

2.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียวหรือ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร ตามลักษณะประชากรได้แก่ ชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา เวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทิวา) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé

3. ใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะทางประชากรของข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และระยะเวลารับราชการ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ถึงรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายใน กรรมการทหารสื่อสาร โดยสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย ได้แก่ พันตรีสมศักดิ์ แก้วเฉลิม ตำแหน่ง นายทหารประจำกรมการทหารสื่อสาร และ ร้อยตรี ธีระ ปรัชญานนท์ ตำแหน่ง นายทหารสื่อสารประจำกรมการทหารสื่อสาร และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ได้แก่ จำ สิบเอก นพพร หนูนภักดี ตำแหน่ง นายสิบยุทธการ กรมการทหารสื่อสาร และสิบโทประกิต บุญกอง ตำแหน่ง นายสิบ ส.พัน 102 ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร กรมการทหารสื่อสาร โดยนายทหารชั้นสัญญาบัตรมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแล สั่งการ (ระดับบริหาร) โดยมีนายทหารชั้นประทวนเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติงาน (ระดับปฏิบัติการ) ภายใต้อการควบคุมดูแลของนายทหารชั้นสัญญาบัตร ซึ่งการดำเนินการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ใช้เครื่องบันทึกเทป เพื่อช่วยบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นคำถามแบ่งเป็นประเด็นย่อยทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย พบว่า กรมการทหารสื่อสาร มีนโยบายด้านการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1.1 นโยบายด้านการสื่อสาร ของกรมการทหารสื่อสาร โดยเน้นย้ำความสำคัญการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างทั่วถึงและเปิดรับข้อมูลมากขึ้นภายในหน่วยงาน

ดังกล่าวที่ว่า “ตอนนี้การสื่อสารมีความสำคัญมากที่สุดในการทำงาน นโยบายที่สำคัญมากที่สุดอีกหนึ่งข้อของการสื่อสารภายในหน่วยงานของเราก็คือทำให้ความสำคัญและเน้นย้ำในเรื่องของความสำคัญของการเชื่อมโยงข้อมูลให้ทั่วถึง และเพิ่มการเปิดรับข้อมูลให้มากขึ้นภายในหน่วย” (สมศักดิ์ แก้วเฉลิม, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า กรมการทหารสื่อสารได้ให้ความสำคัญในการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างมาก ซึ่งมีการเน้นย้ำและให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน และเพิ่มการเปิดรับข้อมูลภายในหน่วยงานให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงานทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทั่วถึง

1.2 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติการสื่อสารกรมการทหารสื่อสาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพทั้งเชิงรับ เชิงรุกและเชิงกลยุทธ์ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ดังกล่าวที่ว่า “ตอนนี้การสื่อสารเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของเราเป็นหน่วยงานทางทหารแล้ว ยิ่งต้องมีความจำเป็นมากที่จะต้องให้ความสนใจในเรื่องของการสื่อสารเพราะเราต้องควบคุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งเชิงรับ เชิงรุกและเชิงกลยุทธ์ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อหน่วยของเราทั้งนั้น” (ถิระ ปรัชญานนท์, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า กรมการทหารสื่อสารได้ให้ความสำคัญกับการทำงานในด้านเชิงรุก คือ เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่อากาศ เน้นการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คุ่มค่าและมีคุณภาพ เล็งเห็นถึงปัญหาพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้น ๆ และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีที่สร้างสรรค์ แปลกใหม่ มีการวางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียดรอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบตนเอง ในด้านเชิงรับ คือ เป็นการกระทำเมื่อสถานการณ์บีบบังคับให้ตอบสนอง และเน้นการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ทันที ไม่มีการวางแผนการทำงานก่อนล่วงหน้า ไม่คำนึงถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ทางสายงานทางทหารการทำงานแบบเชิงกลยุทธ์ก็มีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งการทำงานเชิง กลยุทธ์เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้กำหนดทิศทางของหน่วยงานได้ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ซึ่งจะมีการวัดผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1.3 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติการสื่อสารกรมการทหารสื่อสาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพตามสายการบังคับบัญชา

ดังกล่าวที่ว่า “หน่วยงานทางทหารอย่างเรา ก็มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัย ขั้นตอน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพราะมันจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างทั่วถึง และเกิด ประสิทธิภาพตามสายการบังคับบัญชา เนื่องจากกรมการทหารสื่อสารถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยอื่น ก็ถือว่าเป็นหน่วยงานทางทหารที่มีกำลังพลจำนวนค่อนข้างมาก บางครั้งอาจทำให้เกิดการกระจัด กระจายของข้อมูลข่าวสารขึ้นได้ตลอดเวลาถ้ามีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้สามารถ ควบคุมการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยได้ และมันก็จะ เป็นผลดีกับหน่วยเรา”(นพพร หนูนงักดี, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า ภายในหน่วยงานทางทหารอีกสิ่งหนึ่งที่มี ความสำคัญ อยู่อย่างมาก คือ เรื่องระเบียบวินัย นอกจากจะให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานให้ ออกมาเกิดประสิทธิภาพแล้ว ยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตาม นโยบายและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสายการบังคับ บัญชาอีกด้วย

1.4 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติการสื่อสารกรมการทหารสื่อสาร เพื่อ ให้มี ประสิทธิภาพตามสายงาน เช่นสายงานส่งกำลังบำรุงสายงานงบประมาณ เป็นต้น

ดังกล่าวที่ว่า “ในหน่วยของเรา มีหน่วยงานย่อยอยู่หลายส่วน แต่ละส่วนก็มี หน้าที่แตกต่างกันไปแต่ยังต้องทำงานร่วมกัน ประสานงานกันตลอด เพื่อให้ผลงานออกมามี ประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะฉะนั้นแต่ละส่วนของหน่วยก็จำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการไหลเวียนข้อมูลข่าวสารในหน่วยได้อย่างทั่วถึง และถูกต้อง เพราะถ้า หน่วยงานย่อยแต่ละส่วนทำงานได้เต็มที่ หน่วยใหญ่ก็จะเกิดผลดีตามไปด้วย” (ประภิต บุญทอง, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า นอกจากการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องเคร่งครัดตาม ระเบียบวินัย ตามสายการบังคับบัญชาแล้ว การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพตามสายงานก็มีส่วน สำคัญ เนื่องจากหากเกิดประสิทธิภาพตามสายงานย่อยแล้ว ก็ย่อมส่งผลดีถึงสายการบังคับบัญชา และการปฏิบัติงานภาพรวมของหน่วยงานด้วย

2. ด้านวัตถุประสงค์ในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย พบว่า วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร สามารถแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

2.1 เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของกรมการทหารสื่อสารมี ประสิทธิภาพทั้งเชิงรับ เชิงรุก และเชิงกลยุทธ์ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

จากคำกล่าวที่ว่า “กรมการทหารสื่อสารมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารหลักๆ คือ เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของกรมการทหารสื่อสารเกิดประสิทธิภาพทั้งเชิงรับ เชิงรุก เชิงกลยุทธ์ รวมไปถึง เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ” (สมศักดิ์ แก้วเฉลิม, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติการกิจของหน่วย ทางด้านประสิทธิภาพ เชิงรุก กล่าวคือ เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต ดำเนินการทำงานอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหานั้นๆ อยู่เสมอ ทางด้านประสิทธิภาพเชิงรับ กล่าวคือ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตั้งตัวอยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที นอกจากนี้ในหน่วยงานทางทหารการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ยังเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง เพราะกลยุทธ์จะช่วยกำหนดสิ่งที่เหมาะสมให้กับหน่วยงาน สามารถช่วยกำหนดทิศทางของหน่วยงานได้ ซึ่งในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น และจะมีการวัดผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้

นอกจากนี้ คุณฉิระ ยังได้เสริมอีกว่า “ยังต้องให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติการกิจด้วย”(ฉิระ ปรัชชยานนท์, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

2.2 เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของกรมการทหารสื่อสาร สามารถตอบสนอง นโยบาย และ คำสั่ง ของกองทัพบกตามที่ได้รับมอบหมาย

จากคำกล่าวที่ว่า “หน่วยของเรามีภารกิจและหน้าที่หลักในการ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน แนะนำ กำกับการ วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสาร กิจการ โทรคมนาคม

คอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ทั้งปวง สนับสนุนระบบควบคุมบังคับบัญชา และการสื่อสาร ตลอดจนการสงครามข่าวสารของกองทัพบก เพราะฉะนั้น การปฏิบัติการกิจของหน่วยจึงต้องสามารถตอบสนองนโยบายและคำสั่งของกองทัพตามที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย”(นพพร หนูนภักดิ์, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

จากคำพูดดังกล่าวทำให้ทราบว่า ธุรการทหารสื่อสารนอกจากจะต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองนโยบายและคำสั่งของหน่วยงานตนเองแล้ว ยังต้องคำนึงถึงนโยบายและคำสั่งของกองทัพตามที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย เนื่องจากธุรการทหารสื่อสารเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานทางทหารที่ขึ้นตรงต่อกองทัพบก ฉะนั้นนโยบายหรือคำสั่งที่ถูกถ่ายทอดมาจากกองทัพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพราะสามารถส่งผลให้เห็นถึงความสำเร็จของกองทัพได้อีกด้วย

3. ด้านกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของธุรการทหารสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย นายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ด้านกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารภายในธุรการทหารสื่อสาร ทำให้ทราบว่า กลุ่มเป้าหมายของธุรการทหารสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตรหรือนายทหารชั้นประทวนต่างมีกลุ่มเป้าหมายกลุ่มเดียวกันดังกล่าวที่ว่า “เราแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 4 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บังคับบัญชาด้วยกัน กลุ่มผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป แต่ถ้ามองแล้วก็คือทุกคนในหน่วยงานนั้นแหละ”

ดังนั้นด้านกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของธุรการทหารสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา กลุ่มนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาด้วยกัน ซึ่งเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน ส่วนมากเป็นการติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจา โดยใช้คำพูด

3.2 ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือหัวหน้ากับลูกน้อง ซึ่งเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง

3.3 ผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา กลุ่มนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องกับหัวหน้า

3.4 เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตลอดจนสมาชิกของครอบครัวข้าราชการและลูกจ้าง

อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร หมายถึงสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญเท่ากันหมด เนื่องจากถ้าอยากให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลไกสำคัญที่จะสามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จคือสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน หากมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง เกิดการสื่อสารที่ตรงกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือและเข้าใจกันในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน สามารถสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานต่อสายตาประชาชน

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสารรวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารของหน่วยงาน พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้บริหารลงสู่ระดับปฏิบัติการสื่อที่ใช้ได้แก่สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ คำสั่ง นโยบาย หนังสือเวียน แผ่นพับประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

4.2 การสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้ปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร สื่อที่ใช้ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่นเอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์และโทรสาร

4.3 การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารระดับเดียวกัน (Lateral Communication) สามารถเกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ได้บังคับบัญชากับ

ผู้ได้บังคับบัญชาก็ได้ สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์ และ โทรสาร

4.4 การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นการสื่อสารข้ามสายงาน หรือการสื่อสารกับหน่วยงานอื่น (Diagonal Communication) สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

สมศักดิ์ แก้วเฉลิม (สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555) กล่าวว่า “ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในหน่วยงานทางทหารมักจะเป็นเรื่องค่อนข้างละเอียดอ่อน เพราะมีชั้นยศเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารอาจมีความแตกต่างกันออกไปตาม ชั้นยศ ส่งผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน อาจทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่อาจบิดเบือนไปจากเดิม หรือได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด เพราะฉะนั้นแล้วสื่อจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปได้ด้วยดี”

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุดยังคงเป็นโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่ใช้งานได้สะดวกสบายและรวดเร็วมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ค้นคว้าเอกสารเพิ่มเติมจากคำบอกกล่าวของ พันตรีสมศักดิ์ แก้วเฉลิม ในส่วนของสื่อที่เป็นเอกสารที่ใช้ภายในกรมการทหารสื่อสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ , 2526) กล่าวไว้ว่าหนังสือราชการมีทั้งหมด 6 ชนิด ได้แก่

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือราชการที่เป็นพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือมีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายใน กรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกัน

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ ระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรม เป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา

4. หนังสือสั่งการ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะนำแนวทางปฏิบัติ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการ แถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ แบ่งเป็น 4 ชนิด ได้แก่

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่า หรือส่วนราชการระดับกรมติดต่อกัน

6.4 หนังสืออื่นๆ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง

นอกจากนี้การสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร ยังได้มีการนำสื่อต่างๆ มาใช้เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารอีกหนึ่งช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

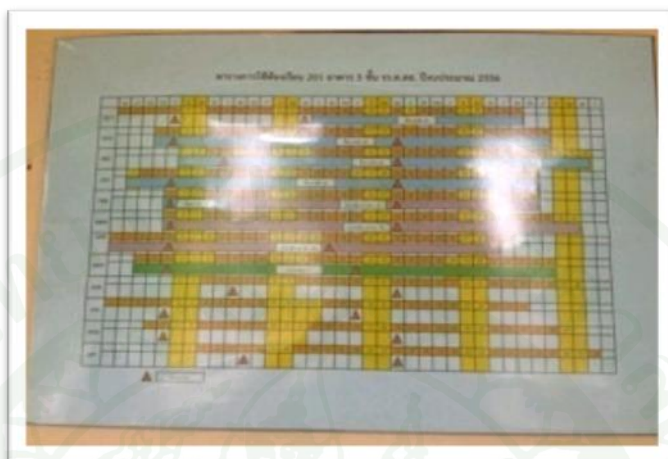
1. ป้ายประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของหน่วยงาน รวมไปถึงการแจ้งข่าวสารต่อบุคคลภายนอก อยู่บริเวณหน้าประตูทางเข้ากรมการทหารสื่อสาร



ภาพที่ 6 แสดงป้ายประชาสัมพันธ์

ที่มา: กรมการทหารสื่อสาร (2555)

2. บอร์ดแสดงกำหนดการในแต่ละเดือน และแจ้งข่าวสารต่างๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งมีติดอยู่ทุกห้องภายในหน่วยงาน



ภาพที่ 7 แสดงบอร์ดกำหนดการ
 ที่มา: กรมการทหารสื่อสาร (2555)

3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ต่างๆ ภายในหน่วยงาน อยู่บริเวณทางขึ้นบันไดทุกชั้นตามตึกต่างๆ



ภาพที่ 8 แสดงบอร์ดประชาสัมพันธ์
 ที่มา: กรมการทหารสื่อสาร (2555)

4. ห้องควบคุมเสียงตามสาย เพื่อประชาสัมพันธ์งานต่างๆ หรือกำหนดการต่างๆ ของหน่วยงาน



ภาพที่ 9 แสดงเครื่องควบคุมเสียงตามสาย
ที่มา: กรมการทหารสื่อสาร (2555)

5. การประเมินผลการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ทำให้ทราบว่า รูปแบบของการประเมินผลการสื่อสาร จะวัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ และลูกจ้างภายในกรมการทหารสื่อสารและความผิดพลาดของการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ดังกล่าวของคุณสมศักดิ์ ที่กล่าวว่า “การประเมินผล ส่วนมากที่นี้วัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ ลูกจ้าง ที่ขาดไม่ได้เลย คือ ความผิดพลาดจากการทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา” (สมศักดิ์ แก้วเฉลิม, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555)

การประเมินผลการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสารนั้นจุดประสงค์ก็เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง ซึ่งสามารถเข้าไปดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ซึ่งหลักๆ จะประเมินจากความมีระเบียบวินัยและความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ด้านความมีระเบียบวินัย จะมีการทดสอบสมรรถภาพทางด้านร่างกาย รวมไปถึงการฝึกทางภาคสนาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่หน่วยงานให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากกรมการทหารสื่อสาร เป็นหน่วยงานทางทหาร ความมีระเบียบ

วินัย ความพร้อมเพียงจำเป็นต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก รวมไปถึงการปฏิบัติงานต้องให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะอาจส่งผลถึงกองทัพได้เช่นกัน

นอกจากนี้ ยังได้มีการเปิดหลักสูตรอบรมทั้งด้านภาษาและด้านการปฏิบัติงาน รวมไปถึงได้มีการจัดให้มีการเปิดหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานทางทหารทางด้านการสื่อสาร เช่น หลักสูตรนายสิบอาวุโส เหล่า ส. , หลักสูตรนายทหารอาวุโส เหล่า ส. ซึ่งเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการใช้สิ่งอุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึงการฝึกการใช้อาวุธ ของทหารเหล่าสื่อสาร เพื่อให้ข้าราชการได้เข้ารับการศึกษา เป็นการเพิ่มพูนความรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความรู้ และมีการทดสอบวัดผลโดยการทดสอบทั้งแบบ ทฤษฎีและแบบปฏิบัติหลักจากปิดหลักสูตรอยู่เสมอ นอกจากหลักสูตรในกรมการทหารสื่อสารที่เปิดการฝึกอบรมเองแล้ว ยังมีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกอยู่เสมอ เช่น สายงานงบประมาณซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านการงบประมาณ เป็นต้น

การประเมินผลการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสารวิธีการประเมินที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ประเมินจากความผิดพลาดในการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะประเมินจากผลงาน รวมไปถึงภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ว่าสามารถดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปได้หรือไม่ หรือให้เกิดข้อผิดพลาดอย่างน้อยที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะทางประชากร ซึ่งประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ
ระยะเวลารับราชการ

ตารางที่ 3 ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิ
การศึกษา และระยะเวลารับราชการ

ลักษณะทางประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชั้นยศ		
ต.ต.- ต.อ. (สิบตรี – สิบเอก)	39	9.75
จ.ต.ต.- จ.ต.อ. (พิเศษ) (จำสิบตรี – จำสิบเอก (พิเศษ))	41	10.25
ร.ต. – ร.อ. (ร้อยตรี- ร้อยเอก)	163	40.75
พ.ต.- พ.อ.(พิเศษ) (พันตรี- พันเอก (พิเศษ))	117	29.25
อื่นๆ	40	10.00
รวม	400	100
เพศ		
ชาย	270	67.50
หญิง	130	32.50
รวม	400	100
อายุ		
18 – 30 ปี	200	50.00
31 – 40 ปี	138	34.50
41 – 50 ปี	52	13.00
51 – 60 ปี	10	2.50
รวม	400	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	33.00
ปริญญาตรี	240	60.00
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.00
รวม	400	100
เวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันลาพักผ่อน)		
1 –10 ปี	222	55.50
11–20 ปี	132	33.00
21 - 30 ปี	34	8.50
31 ปี ขึ้นไป	12	3.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทางประชากร ซึ่งประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลารับราชการ ดังนี้

ชั้นยศ พบว่าข้าราชการทหารส่วนใหญ่ เป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมีชั้นยศ ร.ต. - ร.อ. (ร้อยตรี-ร้อยเอก) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ชั้นยศ พ.ต. - พ.อ. (พิเศษ) (พันตรี – พันเอก (พิเศษ)) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 นายทหารชั้นประทวน มีชั้นยศ จ.ส.ต., - จ.ส.อ. (พิเศษ) (จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก (พิเศษ)) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ชั้นยศ ส.ต. - ส.อ. (สิบตรี – สิบเอก) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และลูกจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

เพศ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

อายุ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

วุฒิการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ระยะเวลารับราชการ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีระยะเวลารับราชการจริงตั้งแต่ 1-10 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ตั้งแต่ 11-20 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตั้งแต่ 21 - 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

สรุปข้อมูลลักษณะทางประชากร พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างใน กรมการทหารสื่อสาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.50 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.50 โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดคือระดับปริญญาตรีร้อยละ33.00 และมีเวลา รับราชการจริง (ไม่รวมวันทวิคูณ) อยู่ระหว่าง 1-20 ปี ร้อยละ 55.50

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ภาพรวมของระดับพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

พฤติกรรมสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา	2.85	.60	ปานกลาง
- ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา	2.71	.67	ปานกลาง
- ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.64	.93	สูง
- ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	3.07	.80	ปานกลาง
รวม	3.06	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมสื่อสารภาพรวม ค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้าน การสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

จะเห็นได้ว่าด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ได้บังคับบัญชา และด้านการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ตารางที่ 5 พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ได้บังคับบัญชา

การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ได้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	3.89	.54	สูง
- ใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสาร	2.69	.76	ปานกลาง
- ใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร	3.06	.60	ปานกลาง
- ใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสาร	2.47	.61	ต่ำ
- ใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสาร	2.90	.53	ปานกลาง
- ใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร	2.44	.56	ต่ำ
- ใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร (Facebook Twitter ฯลฯ)	2.52	.60	ปานกลาง
รวม	2.85	.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เลือกใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.06) และ Intranet (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ และช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เลือกใช้น้อยที่สุดคือ วิทยุสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ตารางที่ 6 พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้าน การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	3.26	.70	ปานกลาง
- ใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสาร	2.69	.70	ปานกลาง
- ใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร	2.91	.69	ปานกลาง
- ใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสาร	2.48	.70	ต่ำ
- ใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสาร	2.72	.65	ปานกลาง
- ใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร	2.41	.57	ต่ำ
- ใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับ (Facebook Twitter ฯลฯ)	2.47	.65	ต่ำ
รวม	2.71	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.26) อีเมล (ค่าเฉลี่ย 2.91) และ Intranet (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ และช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เลือกใช้น้อยที่สุดคือ วิทยุสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ตารางที่ 7 พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้าน การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	4.10	.83	สูง
- ใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสาร	3.30	1.10	ปานกลาง
- ใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร	3.83	.89	สูง
- ใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสาร	3.18	.97	ปานกลาง
- ใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสาร	3.83	.91	สูง
- ใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร	3.32	.94	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร (Facebook Twitter ฯลฯ)	3.97	.86	สูง
รวม	3.64	.93	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสาร ด้าน การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) สังคมออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) อีเมลล์และ Intranet (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ และช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เลือกใช้น้อยที่สุดคือ SMS (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 8 พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้าน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	3.54	.89	สูง
- ใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสาร	3.01	1.00	ปานกลาง
- ใช้อีเมลล์ในการติดต่อสื่อสาร	3.38	.83	ปานกลาง
- ใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสาร	2.71	.75	ปานกลาง
- ใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสาร	3.08	.72	ปานกลาง
- ใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร	2.84	.72	ปานกลาง
- ใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร (Facebook Twitter ฯลฯ)	2.94	.68	ปานกลาง
รวม	3.07	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสาร ด้าน การสื่อสารระหว่างหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ Intranet (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับและช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เลือกใช้น้อยที่สุดคือ SMS (ค่าเฉลี่ย 2.71)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ความพึงพอใจในการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ด้านความเพียงพอของข่าวสาร	4.17	.46	สูง
- ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล	3.44	.71	สูง
- ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.26	.55	ปานกลาง
- ด้านคุณภาพของสื่อกลาง	4.02	.69	สูง
- ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	3.77	.66	สูง
รวม	3.73	.61	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน ภาพรวม ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับสูง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเพียงพอของข่าวสารอยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ด้านคุณภาพของสื่อกลางอยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภายในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลาง ตามลำดับ โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร(ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้านความพึงพอใจของข่าวสาร

ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ	4.22	.46	สูง
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ	4.20	.40	สูง
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวและสถานการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานเสมอ	4.22	.42	สูง
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเสมอ	4.22	.46	สูง
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพนักงานเสมอ	4.18	.48	สูง
- หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่านเสมอ	4.12	.43	สูง
- หน่วยงานของท่านไม่คอยให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนและประโยชน์ที่ได้รับ	4.16	.46	สูง
- ท่านได้รับการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในหน่วยงาน	4.04	.57	สูง
รวม	4.17	.46	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านความพึงพอใจของข่าวสารอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องที่หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวและสถานการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน และแจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือแจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และแจ้งให้พนักงาน

ทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรับการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน(ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุง

ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็น	3.42	.64	สูง
- ผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ	3.32	.65	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน	3.60	.83	สูง
รวม	3.44	.71	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยเรื่อง ที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาในหน่วยงานเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ในเรื่องที่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ ผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับโดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ(ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- วิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีความเพียงพอแล้ว	3.24	.55	ปานกลาง
- วิธีการที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	3.28	.53	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- วิธีการที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและทันสมัยแล้ว	3.28	.57	ปานกลาง
รวม	3.26	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยพึงพอใจใน วิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ที่มีความเพียงพอแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาคือ วิธีที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานสามารถแจ้งข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและวิธีที่ใช้ในการสื่อสารภายในหน่วยงานมีความเหมาะสมและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ วิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานมีความเพียงพอแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง

ด้านคุณภาพของสื่อกลาง	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน	4.08	.63	สูง
- ข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานเป็นที่น่าสนใจ	4.20	.53	สูง
- ข่าวสารในเรื่องต่างๆ จากหน่วยงาน ตลอดจนคำสั่งที่ออกมา มีความน่าเชื่อถือ	4.10	.64	สูง
- ได้รับบันทึก หนังสือเวียน เกี่ยวกับเรื่องราวใดๆ ล่าช้าเส	3.70	.95	สูง
รวม	4.02	.69	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลางอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานเป็นที่น่าสนใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ เรื่องข่าวสารในเรื่องต่างๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนคำสั่งที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข่าวสารที่ได้รับจาก

หน่วยงานเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับบันทึก หนังสือเวียน เกี่ยวกับเรื่องราวใด ๆ ถ้าชำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
- ได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงานเสมอ	3.62	.69	สูง
- การพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมบริษัทเป็นไปด้วยดีเสมอ	3.78	.67	สูง
- เพื่อนในหน่วยงานมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความเห็นกันเสมอ	3.82	.66	สูง
- รู้สึกสบายใจเมื่อคุยกับเพื่อนร่วมงาน	3.84	.61	สูง
รวม	3.77	.66	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของความ รู้สึกสบายใจเมื่อคุยกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ การแลกเปลี่ยนความเห็นกับเพื่อนในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรของกรมการทหารสื่อสาร ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามเพศ

(n=400)						
เพศ	N	x	S.D.	t	P-value	
ชาย	270	3.089	.479	.001	.975	
หญิง	130	3.077	.492			

หมายเหตุ: * ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 15 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามเพศ พบว่าค่า P-value= .975ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีชั้นยศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร
จำแนกตามชั้นยศ

(n=400)

แหล่งความแปรปรวน คุณลักษณะประชากร	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.258	.315	1.353	.045
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.852	.233		
รวม	93.110			

หมายเหตุ: * ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 16 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศพบว่า ค่าP-value= .045ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่.05จึงสามารถสรุปได้ว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารที่มีชั้นยศแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามชั้นยศ

(n=400)

ชั้นยศ	N	\bar{X}	ชั้นยศ			
			ส.ต.- ส.อ.	จ.ส.ต.-จ.ส.อ. (พิเศษ)	ร.ต.- ร.อ. (พิเศษ)	พ.ต.- พ.อ. (พิเศษ)
ส.ต. - ส.อ. (สิบตรี- สิบเอก)	36	3.05		-.008*	-.018*	-.015*
จ.ส.ต. - จ.ส.อ. (พิเศษ) (จำสิบตรี- จำสิบเอก (พิเศษ))	42	3.04	.008*		-.026*	-.010*
ร.ต. - ร.อ. (ร้อยตรี- ร้อยเอก)	163	3.07	.018*	.026*		-.031*

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=400)

ชั้นยศ	N	\bar{X}	ชั้นยศ		
			ส.ต.- ส.อ. (พิเศษ)	จ.ส.ต.-จ.ส.อ. (พิเศษ)	ร.ต.- ร.อ. (พิเศษ)
พ.ต. - พ.อ.(พิเศษ) (พันตรี- พันเอก (พิเศษ))	119	3.16	.015*	.010*	.031*
อื่นๆ	40	2.97			

หมายเหตุ: * หมายถึง คู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 17 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการสื่อสารซึ่งจำแนกตามชั้นยศ พบคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้พฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามชั้นยศ พบว่า ชั้นยศ จ.ส.ต. - จ.ส.อ. (พิเศษ) มีพฤติกรรมการสื่อสารน้อยกว่าชั้นยศ ร.ต. - ร.อ. และชั้นยศ พ.ต. - พ.อ.(พิเศษ) แต่มีพฤติกรรมการสื่อสารมากกว่า ชั้นยศ ส.ต. - ส.อ. ชั้นยศ ร.ต. - ร.อ. มีพฤติกรรมการสื่อสารน้อยกว่า ชั้นยศ พ.ต. - พ.อ.(พิเศษ) แต่มีพฤติกรรมการสื่อสารมากกว่า ชั้นยศ ส.ต. - ส.อ. และจ.ส.ต. - จ.ส.อ. (พิเศษ) ชั้นยศ พ.ต. - พ.อ.(พิเศษ) มีพฤติกรรมการสื่อสารมากที่สุด และชั้นยศ ส.ต.- ส.อ. มีพฤติกรรมการสื่อสารน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า ชั้นยศ พ.ต. - พ.อ. (พิเศษ) มีพฤติกรรมการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นยศ ร.ต.- ร.อ. ชั้นยศ จ.ส.ต.- จ.ส.อ. (พิเศษ) และ ชั้นยศ ส.ต.- ส.อ. มีพฤติกรรมการสื่อสารน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามอายุ

(n=400)

แหล่งความแปรปรวน คุณลักษณะประชากร	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.184	.061	.262	.853
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	92.926	.235		
รวม	93.110			

หมายเหตุ: * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 18 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามอายุพบว่า ค่าP-value= .853ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่.05จึงสรุปสามารถได้ว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามวุฒิการศึกษา

(n=400)

แหล่งความแปรปรวน คุณลักษณะประชากร	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.804	.402	1.730	.179
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	92.306	.233		
รวม	93.110			

หมายเหตุ: * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 19 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ค่า P-value= .179 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่.05 จึง

สามารถสรุปได้ว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารที่มีเวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทวีคูณ) แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารจำแนกตามเวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทวีคูณ)

(n=400)				
แหล่งความแปรปรวน คุณลักษณะประชากร	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.756	.252	1.081	.357
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	92.354	.233		
รวม	93.110			

หมายเหตุ: * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 20 ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามเวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทวีคูณ) พบว่า ค่า P-value= .357 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ที่มีเวลารับราชการจริง(ไม่รวมวันทวีคูณ)แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของ
ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ตัวแปร	N	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสาร (r)	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมการสื่อสาร	400	0.577 **	0.000

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการสื่อสารในเชิงบวกอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .577 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีพฤติกรรมการ
สื่อสารอยู่ในระดับดีความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะมีเพิ่มมากขึ้นด้วย

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึง
ผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการสื่อสารของ ข้าราชการทหารกรมการทหาร
สื่อสาร

ตัวแปร	N	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการสื่อสาร (r)	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมการสื่อสาร	400	0.225 **	0.000
ด้านการสื่อสารระหว่าง ผู้บังคับบัญชาถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา			

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสาร
ระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในเชิง
บวกอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์เท่ากับ .225

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการสื่อสารของ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ตัวแปร	N	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (r)	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา	400	0.104**	0.000

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในเชิงบวกอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .104

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ตัวแปร	N	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (r)	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	400	0.322**	0.000

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในเชิงบวกอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .322

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ตัวแปร	N	ค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (r)	Sig. (2-tailed)
พฤติกรรมการสื่อสาร ด้านการสื่อสารระหว่าง หน่วยงาน	400	0.216 **	0.000

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในเชิงบวกอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .216

จากตารางที่ 21 –25 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน พบว่าด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.322 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.216 ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.225 และด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.225 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

พฤติกรรมการสื่อสาร	ลักษณะทางประชากร				
	ชั้นยศ	เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ระยะเวลารับราชการ
	✓				

✓ เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ความพึงพอใจในการสื่อสาร	พฤติกรรมการสื่อสาร			
	การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา	การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา	การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน	การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
	✓	✓	✓	✓

✓ เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของ
กรมการทหารสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการ
สื่อสารลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และ
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร
กรมการทหารสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร
ประกอบด้วย ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง จำนวน
ทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนั้น นำข้อมูลที่ได้ไป
ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และ
กำหนดระดับความสำคัญที่ .05

สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแจง
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับ การศึกษาพฤติกรรมการ
สื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร และ สถิติเชิง
อนุมาน ผู้วิจัยใช้สถิติ ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ใช้ T-test ในการทดสอบความแตกต่างของ
พฤติกรรมการสื่อสารของ กรมการทหารสื่อสาร เพศชายและเพศหญิงใช้ การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนหรือ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารของ
กรมการทหารสื่อสาร ตามลักษณะประชากร ได้แก่ ชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษาเวลารับราชการจริง
(ไม่รวมวันทวีคูณ) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé และ ใช้ค่า
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบ
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหาร
สื่อสาร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ถึงรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายใน กรมการทหารสื่อสาร โดยสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 2 นาย ได้แก่ พ.ต.สมศักดิ์ แก้วเฉลิม ตำแหน่ง นายทหารประจำกรมการทหารสื่อสาร และ ร.ต.ดิระ ปรัชญานนท์ ตำแหน่ง นายทหารสื่อสารประจำกรมการสื่อสารทหาร และ นายทหารชั้นประทวน จำนวน 2 นาย ได้แก่ จ.ส.อ.นพพร หนูนุกดี ตำแหน่ง นายสิบยุทธการกรมการทหารสื่อสาร และ ส.ท.ประคิด บุญกอง ตำแหน่ง นายสิบ ส.พัน 102 สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. นโยบายในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

มีนโยบายด้านการสื่อสาร โดยเน้นย้ำความสำคัญการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างทั่วถึง และการเปิดรับข้อมูลมากขึ้นภายในองค์กร มีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเชิงรับ เชิงรุก และเชิงกลยุทธ์ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และให้มีประสิทธิภาพตามสายการบังคับบัญชา รวมถึงให้เกิดประสิทธิภาพตามสายงาน เช่น สายงานส่งกำลังบำรุง สายงานงบประมาณ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของกรมการทหารสื่อสารมีประสิทธิภาพทั้งเชิงรับ เชิงรุก เชิงกลยุทธ์เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพตลอดจนให้การปฏิบัติการกิจของกรมการทหารสื่อสารสามารถตอบสนองนโยบายและคำสั่งของกองทัพบก ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร

มีกลุ่มเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงสมาชิกของครอบครัวข้าราชการและลูกจ้าง

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

มีรูปแบบการสื่อสาร 4 ด้าน ดังนี้

4.1 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้บริหารลงสู่ระดับปฏิบัติการ สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ คำสั่ง นโยบาย หนังสือเวียน แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

4.2 การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้ปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่นเอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์และโทรสาร

4.3 การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารระดับเดียวกัน (Lateral Communication) สามารถเกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้ สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์และโทรสาร

4.4 การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นการสื่อสารข้ามสายงาน หรือการสื่อสารกับหน่วยงานอื่น (Diagonal Communication) สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Email)

5. รูปแบบการประเมินผลการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

มีรูปแบบของการประเมินผลการสื่อสาร วัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ และลูกจ้างภายในกรมการทหารสื่อสารและความผิดพลาดของการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ลักษณะทางประชากร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำนวน 400 คน พบว่า

ชั้นยศ พบว่าข้าราชการทหารส่วนใหญ่ เป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมีชั้นยศ ร.ต. - ร.อ. (ร้อยตรี-ร้อยเอก) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ชั้นยศ พ.ต. - พ.อ. (พิเศษ) (พันตรี - พันเอก (พิเศษ)) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 นายทหารชั้นประทวน มีชั้นยศ จ.ส.ต., - จ.ส.อ. (พิเศษ) (จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก (พิเศษ)) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ชั้นยศ ส.ต. - ส.อ. (สิบตรี - สิบเอก) จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.75 และลูกจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

เพศ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 เพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

อายุ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

วุฒิการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ระยะเวลารับราชการ พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ มีระยะเวลารับราชการจริงตั้งแต่ 1-10 ปีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ตั้งแต่ 11-20 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตั้งแต่ 21 - 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

สรุปข้อมูลลักษณะทางประชากร พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างใน กรมการทหารสื่อสาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.50 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.50 โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดคือระดับปริญญาตรีร้อยละ33.00 และมีเวลา รับราชการจริง (ไม่รวมวันทวิคูณ) อยู่ระหว่าง 1-20 ปี ร้อยละ 55.50

พฤติกรรมสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.71) ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ซึ่งจะเห็นได้ว่าด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ โดยช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรกของการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ โทรศัพท์ อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร อยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล อยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ด้านคุณภาพของสื่อกลางอยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.7 7) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภายในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเพียงพอ

ของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ใช้ T-test ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม การสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร เพศชายและเพศหญิง ใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหรือ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรม การสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร ตามลักษณะประชากร ได้แก่ ชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา เวลารับราชการจริง (ไม่รวมวัน ทวีคูณ) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé และ ใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรของกรมการทหารสื่อสาร ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม การสื่อสารที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างพฤติกรรม การสื่อสาร ของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ตามลักษณะประชากร ได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลา รับราชการจริง (ไม่รวมวันทวีคูณ) มีความแตกต่างกันตามชั้นยศเพียงอย่างเดียวโดยมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศอายุ วุฒิการศึกษา และเวลารับราชการ

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรม การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของกรมการทหารสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรม การสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหาร สื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีพฤติกรรม การสื่อสารอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะมี มากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยในข้างต้น สามารถอภิปรายผลของการวิจัยได้ดังนี้

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้บริหารลงสู่ระดับปฏิบัติการ สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ คำสั่ง นโยบาย หนังสือเวียน แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)
2. การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระดับผู้ปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่นเอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์และโทรสาร
3. การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นการสื่อสารระดับเดียวกัน (Lateral Communication) สามารถเกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่น เอกสาร หนังสือ นอกจากนี้ยังมี โทรศัพท์ และ โทรสาร
4. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานเป็นการสื่อสารข้ามสายงาน หรือการสื่อสารกับหน่วยงานอื่น (Diagonal Communication) สื่อที่ใช้ ได้แก่ สื่อที่เป็นเอกสาร เช่นเอกสาร หนังสือ ประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์โทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสารการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ยังคงเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากสามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร

จากผลการวิจัย การศึกษาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้ เป็น การสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) กล่าวคือ เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่เน้นวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาเป็นหลัก และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นสำคัญ จึงส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับ พฤติกรรมการสื่อสารอยู่ในระดับที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในการติดต่อประสานงานกันหรือทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อกัน รวมทั้งมีความสามัคคี ซึ่งส่งผลดีต่อหน่วยงาน

นอกจากนี้ พฤติกรรมการสื่อสาร ของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งจำแนก ตามลักษณะประชากร ได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทวีคูณ) มีความแตกต่างกันตามชั้นยศเพียงอย่างเดียว แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศอายุ วุฒิการศึกษา และเวลารับราชการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสฤณีพงษ์ กันศิริที่ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 ซึ่งกล่าวไว้ว่า ชั้นยศมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ และด้าน โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ (สฤณีพงษ์ กันศิริ, 2542)

ความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร พบว่า ประชากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภายในหน่วยงานด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ว่าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่

เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่างๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรโดยข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ในองค์กรจะร้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการและชี้แนะ (คาริกา จารุวัฒนกิจ 2539: 37) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกลด์ ฮาเบอร์ จี ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย เนื่องจากหาก บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกันอยู่อย่างสำคัญ (Goldhaber, 1978)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ยังเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการ ติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารใน องค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น (สุภา นานาพุลสิน, 2546)

พฤติกรรม การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร

จากผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร พบว่า ความสัมพันธ์ของพฤติกรรม การสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม มัดโน (2540) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรม การสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ความถูกต้องของข่าวสารเป็นตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรม การสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (อุดม มัดโน, 2540)

นอกจากนี้ พฤติกรรม การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชายังส่งผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไมเคิล เจ เกาส์เซอร์ (Glauser, 1984) ที่กล่าวไว้ว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจมาก จะส่งผลให้ เขาสามารถ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารนั้น สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร รวมไปถึงความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษาในส่วนของรูปแบบการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร ทำให้ทราบว่า การสื่อสารในหน่วยงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานและ การพัฒนาหน่วยงาน รวมไปถึงความสำเร็จของหน่วยงาน จะเห็นได้ว่า การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ยังคงเป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และถูกเลือกใช้มากที่สุด จึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมและสามารถรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการ เช่น มีการตรวจสอบโทรศัพท์ รวมไปถึงเครื่องมือสายการสื่อสารอื่น ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารอย่างน้อยที่สุด และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรือมีการพัฒนาและปรับปรุงอุปกรณ์การสื่อสาร นำอุปกรณ์การสื่อสารชนิดใหม่ ๆ เข้ามาใช้งาน เช่น แท็บเล็ต เป็นต้น

2. ผลการศึกษาในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร ในด้าน การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีเรื่องชั้นยศเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชา จึงควรให้ความสำคัญและสร้างความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อผลงานจะได้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสารด้าน ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารจัดอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจ พัฒนาและปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน มีการปรับปรุง

และพัฒนาช่องทางการสื่อสารเดิมให้ดียิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้งานมากที่สุด ควรมีการดูแลรักษาและปรับปรุงให้พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อใหม่ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ การนำแท็บเล็ตเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานและมีความเพียงพอต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะหน่วยงานทางทหารเพียงแค่หน่วยงานเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ หรือหน่วยงานทางทหารอื่น ๆ ที่มีขนาดกว้างและใหญ่ขึ้น จะทำให้ได้รับข้อมูลได้กว้างและชัดเจนขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการทหารในหน่วยงานอื่น ๆ หรือข้าราชการในสังกัดอื่น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมการทหารสื่อสาร. 2555. อัตรากำลังพล. แผนกกำลังพล.กรมการทหารสื่อสาร สังกัด กองทัพบก.

กระตอง พิกุลศรี. 2548. การสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จินดา ปุณโณทก. 2544. ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสังกัด กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาลิน นานา. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและ การทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิตาพร ประยูง. 2548. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2539. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานกลุ่ม บ.มินิแบริ์ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดิระ ปรัชญานนท์. 2555, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555.

- ทิวาพร เลิศสมบูรณ์. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงธรรม ชีระกุล. 2548. “กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร.” วารสารปริชาต 18 (1): 51-61.
- ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี. 2546. อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นุชลี โพธิวรกร. 2549. พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพพร หนูนกคี. 2555, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555.
- เบญจพร ยิฐธรรม. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์กร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกิต บุญกอง. 2555, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. 2540. การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ระวิทย์ บุญสินสุข. 2524. **การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานในบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. **การติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริตวง คงสิริรัตน์. 2546. **ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์. 2545. “พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนิส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน).” วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ 1(2): 147-161.
- สิริพร ทองจินดา. 2545. **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการครู สายผู้สอน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองนราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 9. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ
- สุภา นานาพลสิน. 2546. **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร บริษัทไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมศักดิ์ แก้วเฉลิม. 2555, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2555.

เสนาะ ดิยาวัว. 2541. การสื่อสารในองค์กร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สฤกษ์พิงษ์ กั้นศิริ. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการ
มณฑลทหารบกที่ 11. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2533. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติการของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุดม มัดโน. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร คุณลักษณะน่าเชื่อถือของ
ผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิรดี วรานิชสกุล. 2545. การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงแรมมณเฑียร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิตสาขาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Berlo, D.K. 1960. **The Process of Communication**. New York: The Free Press.

Osgood, C.E. 1954. **Method and Theory in Experimental Psychology**. New York : Oxford
University Press.

Davis, M.K. 1974. **Intrarole Conflict and Job Satisfaction on Psychiatric Unit**. Nursing
Research.

Flippo, E.B. 1971. **Principle of Personnel management**. New York : McGraw - Hill.

Goldhaber, G.M. 1979. **Organizational Communication.**Dubequelowa. WM.C.Brown Publishers.

Glauser, M.J. 1984. **Upward Information Flow in Organizations** : Review and Conceptual Analysis. Human Relations.

Larkin, T.J. and S. Larkin. 1994. **Communicating Change:** How to Win Employee Support for New Business Directions. McGraw-Hill, Inc: New York.

Leavitt, H. J. 1964. **Managerial psychology:** An introduction to individuals, paris, and groups in organizations. Chicago: University of Chicago Press

Ramsamy. 2006. **THE INFLUENCE OF MORALE ON EDUCATOR EFFICIENCY.**
Department of Behavioural Sciences (SCGW), Chair of Psychology (PSPS).
Renaissance Avenue, 30 B-1000 Brussels, BELGIUM.

Robbins, P. S. and C. Mary. 1996. **Management.** 5thed. New Jersey :
Prentice-Hall.

Robert, K.H. 1974. "Measuring Organizational Communication." **Journal of Applied Psychology** 59(3): 321-326.

Schramm , W. 1964. **Mass Media and Nation Development:** The Role Information in The Developing Countries California. Stanford: Stanford University Press.

Taylor, F.W. 1947. **The Principles of Scientific Management.** New York: Harper.

Yoder, D. 1955. **Handbook of Personnel and LabourRelation.** New York: McGraw-Hill.



แบบฟอร์มสัมภาษณ์เชิงลึก

(Depth Interview)

ชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

1. นโยบายของการสื่อสารภายในองค์กรของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก มีนโยบายอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก คืออะไร

.....

.....

.....

.....

3. กลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กรของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก เป็นใครบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประเภทใดบ้าง และใช้สื่ออะไรบ้าง

.....

.....

ข้อ 5. กรรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก มีรูปแบบของการประเมินผลการสื่อสารองค์กร
อย่างไร

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร
กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยของ
นักศึกษาปริญญาโทในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานิติศาสตร์และสารสนเทศคณะ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์
สำหรับการนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชั้นยศ

ส.ต.- ส.อ.

(สิบตรี – สิบเอก)

จ.ส.ต.- จ.ส.อ. (พิเศษ)

(จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก)

ร.ต.- ร.อ.

(ร้อยตรี – ร้อยเอก)

พ.ต.- พ.อ.(พิเศษ)

(พันตรี- พันเอก)

อื่นๆ

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. อายุ

18 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

4. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. เวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันทิวกลม)

1 – 10 ปี

11–20 ปี

21 - 30 ปี

31 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือให้ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน หรือสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่องคำตอบเท่านั้น

พฤติกรรมสื่อสารภายในหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับใด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา					
1.	ท่านใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
2.	ท่านใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
3.	ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
4.	ท่านใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5.	ท่านใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
6.	ท่านใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
7.	ท่านใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Facebook Twitter ฯลฯ)					
	การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึง ผู้บังคับบัญชา					
8.	ท่านใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
9.	ท่านใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
11.	ท่านใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
12.	ท่านใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
13.	ท่านใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
14.	ท่านใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา (Facebook Twitter ฯลฯ)					
	การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
15.	ท่านใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงาน					
16.	ท่านใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงาน					
17.	ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงาน					
18.	ท่านใช้ SMS ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงาน					
19.	ท่านใช้ Intranet ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงาน					
20.	ท่านใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสารเพื่อน ร่วมงาน					
21.	ท่านใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงาน (Facebook Twitter ฯลฯ)					
	การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน					
22.	ท่านใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน อื่น					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	ท่านใช้จดหมายเวียนในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					
24.	ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					
25.	ท่านใช้SMS ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					
26.	ท่านใช้Intranet ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					
27.	ท่านใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					
28.	ท่านใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น (Facebook Twitter ฯลฯ)					

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือให้ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน หรือสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่องคำตอบเท่านั้น

ท่านมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงานอยู่ในระดับใด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความเพียงพอของข่าวสาร					
1.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ					
2.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ					
3.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวและสภาวะการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานเสมอ					
4.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเสมอ					
5.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพนักงานเสมอ					
6.	หน่วยงานได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
7.	หน่วยงานของท่านไม่คอยให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทนและประโยชน์ที่ได้รับ					
8.	ท่านได้รับการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน					
	ด้านความสามารถในการเสนอแนะ					
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
10.	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มี					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ					
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในด้านการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน					
	ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
12.	ท่านคิดเห็นว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของท่านมีความเพียงพอแล้ว					
13.	ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					
14.	ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและทันสมัยแล้ว					
	ด้านคุณภาพของสื่อ					
15.	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพข่าวสารที่ท่านได้รับจากหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน					
16.	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพข่าวสารที่ท่านได้รับจากหน่วยงานเป็นที่น่าสนใจ					
17.	ข่าวสารในเรื่องต่างๆ จากหน่วยงาน ตลอดจนคำสั่งที่ออกมามีความน่าเชื่อถือ					
18.	ท่านมักได้รับบันทึก หนังสือเวียน เกี่ยวกับเรื่องราวใดๆ ถ้าชำแรม					
	ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน					
19.	ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงานเสมอ					
20.	ในหน่วยงานของท่าน การพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมบริษัทเป็นไปด้วยดีเสมอ					
21.	ท่านและเพื่อนในหน่วยงานมีการปรึกษา					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	แลกเปลี่ยนความเห็นกันเสมอ					
22.	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อคุยกับเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามจนครบทุกข้อ

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล

จำอากาศตรีหญิง พันธิวา ชูศรีโสม

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 16 เดือนมีนาคม พ.ศ.2531

สถานที่เกิด

จังหวัดเพชรบูรณ์

ประวัติการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต

(เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน เสมียนตรวจสอบและวิเคราะห์

กองงบประมาณ สำนักนโยบายและแผน

กรมราชองครักษ์

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

กรมราชองครักษ์