

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 เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของกรมการทหารสื่อสารมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองนโยบายและคำสั่งของกองทัพบกตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านกลุ่มเป้าหมาย คือสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน และด้านรูปแบบการประเมินผลจะวัดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ และความผิดพลาดของการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

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

จากการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร พบว่าเมื่อในหน่วยงานมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารอีกด้วย

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก