

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(6)
สารบัญ	(9)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	8
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
กระบวนการติดต่อสื่อสาร	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร	12
ความหมายของการสื่อสารในองค์การ	14
หลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร	15
แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสารในองค์การ	16
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารและการบริหารงาน	19
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การราชการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การที่ประสบความสำเร็จ	25
ทฤษฎีการจัดการความไม่เข้าใจและความกังวลใจ	26
ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรม ของ Likert: ทฤษฎีระบบที่ 1-4	27
ภาคสรุป	31
กรอบแนวคิดการวิจัย	32

บทที่ 3	วิธีการวิจัย	34
	สถานที่ดำเนินการวิจัย	34
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
	การทดสอบเครื่องมือ	40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4	ผลการวิจัยและวิจารณ์	43
	ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร	43
	ตอนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	49
	ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	100
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	120
	สรุปผลการวิจัย	121
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	129
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	133
	บรรณานุกรม	134
	ภาคผนวก	137
	ภาคผนวก ก โครงสร้างองค์การของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่	138
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามในการวิจัย	140
	ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ในการวิจัย	151
	ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	155

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่	35
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์	38
3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน/สำนักงาน กลุ่มภารกิจ/ศูนย์ และหน้าที่รับผิดชอบ	45
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามประเด็นหลัก เรียงจากคะแนนมากไปหาน้อย	50
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามประเภท การสื่อสารในองค์การ เรียงตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย	54
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตาม ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเรียงตามลำดับคะแนนมากไปหา น้อย	60
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามคุณสมบัติ การเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาเรียงตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย	66
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามสภาพการ สื่อสารในองค์การ เรียงตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย	70
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามช่องทาง การสื่อสารในองค์การ เรียงตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย	76
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารใน องค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ จำแนกตามรายชื่อ เรียงตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย	85

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร	11
2 วงจรเสริมสร้างของการสื่อสาร	20
3 กลุ่มที่ซื่อสัตย์และหมดความไว้วางใจ	27
4 กลุ่มที่ซื่อสัตย์หรือหมดความไว้วางใจตามแนวโน้ม	28
5 กรอบแนวคิดการวิจัย	33