

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก

The Study of Communication Behavior and Communication Gratification Among Military Officials of The Department of Communications, Royal Thai Army

พันธิวา ชุศรีโสมี¹ และ ณัฐชูดา วิจิตรจามรี²

Phanthiwa Chusrisom¹ and Natchuda Wijitjammaree²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พฤติกรรมการสื่อสาร ลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ประกอบด้วย ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีนโยบายการสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร โดยกลุ่มเป้าหมายในการติดต่อสื่อสาร คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย ส่วนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดคือโทรศัพท์ ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสาร มีความแตกต่างกันตามชั้นยศ จากการศึกษาค่าความพึงพอใจในการสื่อสาร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอใจเพียงของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพึงพอใจด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลาง ตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร พบว่าเมื่อในหน่วยงานมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และยังช่วยให้การ

¹ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ) ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

¹ Graduate student, M.A. (Communication Arts and Information), Department of Communication Arts and Information science, Faculty of Humanities, Kasetsart University Bangkaen Campus

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

² Assistant Professor, Department of Communication Arts and Information Science, Faculty of Humanities, Kasetsart University Bangkaen Campus

ดำเนินงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอีกด้วย

คำสำคัญ: พฤติกรรมการสื่อสาร, ความพึงพอใจในการสื่อสาร, กรมการทหารสื่อสาร

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the study of communication behavior and communication gratification among military officials of the department of communications, Royal Thai Army. 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 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 is a telephone which the rank of military have affected to communication behavior, too.

After the author started studying about communication behavior and communicating contentment is found when the government sector have good communication behavior that have affected about communicating contentment. Moreover, that help sector increase their capability to operate and coordinate their sector.

Keywords: Communication Behavior, Communication Gratification, The Department of Communications

บทนำ

ในยุคปัจจุบันการสื่อสารได้เติบโตและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการสื่อสารมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ในส่วนของภาครัฐเองก็มีการดำเนินการและนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรเช่นกัน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น ซึ่งหนึ่งในองค์กรส่วนราชการที่มีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสื่อสารโดยตรง คือ กรมการทหารสื่อสาร เป็นส่วนราชการที่ขึ้นตรงกับกองทัพบก สังกัดกองทัพบก มีภารกิจหน้าที่ในการวางแผน อำนวยการ ประสานงาน แนะนำ กำกับ การวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการผลิตจัดหา ส่งกำลัง ซ่อมบำรุง บริการ ในกิจการของเหล่าทหารสื่อสาร อุปกรณ์สายสื่อสาร รวมไปถึงการ

วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสาร กิจกรรมโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ทั้งปวง สนับสนุนระบบควบคุมบังคับบัญชา และการสื่อสาร ตลอดจนการสงครามข่าวสารของกองทัพบก กำหนดหลักนิยมและทำตำราตลอดทั้งการฝึกและศึกษา ทั้งนี้เกี่ยวกับกิจการและสิ่งอุปกรณ์ของเหล่าทหารสื่อสาร โดยมีเจ้ากรมการทหารสื่อสารเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ (กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก, 2555)

จากขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ดังกล่าว ส่งผลให้กำลังพลในสังกัดมีจำนวนมากและมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย จึงจำเป็นต้องเลือกใช้และพัฒนาช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และเพื่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติตามภารกิจและหน้าที่ขององค์กรได้อย่างเต็มขีดความสามารถ รวมไปถึงบุคลากรซึ่งจะต้องมีความพร้อมและศักยภาพสูงในการปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งนอกจากจะการใช้การติดต่อสื่อสารแบบเก่าของระบบราชการ เช่น หนังสือเวียน โทรศัพท์แล้ว ยังมีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก
3. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในหน่วยงาน กล่าวคือ การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก การสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า “องค์กร หมายถึง การรวบรวมทรัพยากรภายในซึ่งถูกทำให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้นด้วยการสื่อสาร” องค์กรบางแห่งประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรอื่นๆ นั่นเป็นเพราะพนักงานร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ (specialist) เพื่อรวบรวมความพยายามให้เป็นหนึ่งเดียว (Dave Francis, 1987 : อ้างใน ดาริกา จารุวัฒน์กิจ, 2539) ซึ่งลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

มี 4 รูปแบบด้วยกันคือ การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า อาจเป็นการเสนอผลงานหรือขอความคิดเห็น การสื่อสารตามแนวนอน เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ส่วนตัว และการสื่อสารในแนวทแยง เป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) นอกจากนี้พฤติกรรมการสื่อสารยังส่งผลถึงความพึงพอใจในการสื่อสาร เนื่องจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น (สุภา นานาพูลสิน, 2546)

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) โดยการเลือกแบบแบ่งชั้น แบบสัดส่วน แบ่งออกเป็น ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการทหารชั้นประทวน และลูกจ้าง จากนั้นใช้ Simple Random เลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และสอบถามผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร เกี่ยวกับรูปแบบของพฤติกรรมสื่อสาร จำนวน 4 คน ได้แก่ ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และเมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก เพศชายและเพศหญิง และ ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ตามลักษณะประชากร นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ Correlation (Pearson ' s Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 67.50 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.50 โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาที่พบ

มากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.00 และมีเวลารับราชการจริง (ไม่รวมวันลาพักร้อน) อยู่ระหว่าง 1-20 ปี ร้อยละ 55.50

2. พฤติกรรมการสื่อสารภายในกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.85, S.D.= 0.59988) ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.75, S.D.= 0.66408) ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07, S.D.= 0.92766) ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07, S.D.= 0.79813) โดยช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ของการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ โทรศัพท์ อีเมล และอินเทอร์เน็ต

3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17, S.D.= 0.61217) ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04, S.D.= 0.69593) ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26, S.D.= 0.62089) ด้านคุณภาพของสื่อกลาง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.67, S.D.= 0.94629) ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.76, S.D.= 0.89866) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภายในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลาง ตามลำดับ

สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพฤติกรรมการสื่อสารตามลักษณะประชากรมีความแตกต่างกันตามชั้นยศ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และเวลารับราชการ

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะมีมากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

พฤติกรรมการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามชั้นยศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤณีพงษ์ กัณศิริ ที่กล่าวไว้ว่า ชั้นยศมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ และด้านโอกาส ความก้าวหน้าทางอาชีพ (สฤณีพงษ์ กัณศิริ, 2542) ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น (สุภา นานาพูลสิน, 2546) ด้านความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสาร อุดม มัตโน (2540) กล่าวว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร ความถูกต้องของข่าวสาร เป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมการสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร (อุดม มัตโน, 2540)

ข้อเสนอแนะ

1. การสื่อสารในหน่วยงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานและพัฒนาหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ยังคงเป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และถูกเลือกใช้มากที่สุด จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น
2. การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีเรื่องชั้นยศเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญและสร้างความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่องานจะได้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมการทหารสื่อสาร, 2555. **อัตรากำลังพล**. แผนกกำลังพล.กรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก.
ดาริกา จารุวัฒน์กิจ. 2539. **ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บ.มินิแบร์ (ประเทศไทย)**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภา นานาพูลสิน. 2546, **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร บริษัทไฮไฟ
โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

สฤณีพงษ์ กันศิริ, 2542. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑล**

ทหารบก ที่ 11. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุดม มัดโน, 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร คุณลักษณะน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา
และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี**.

ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.