

## รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค



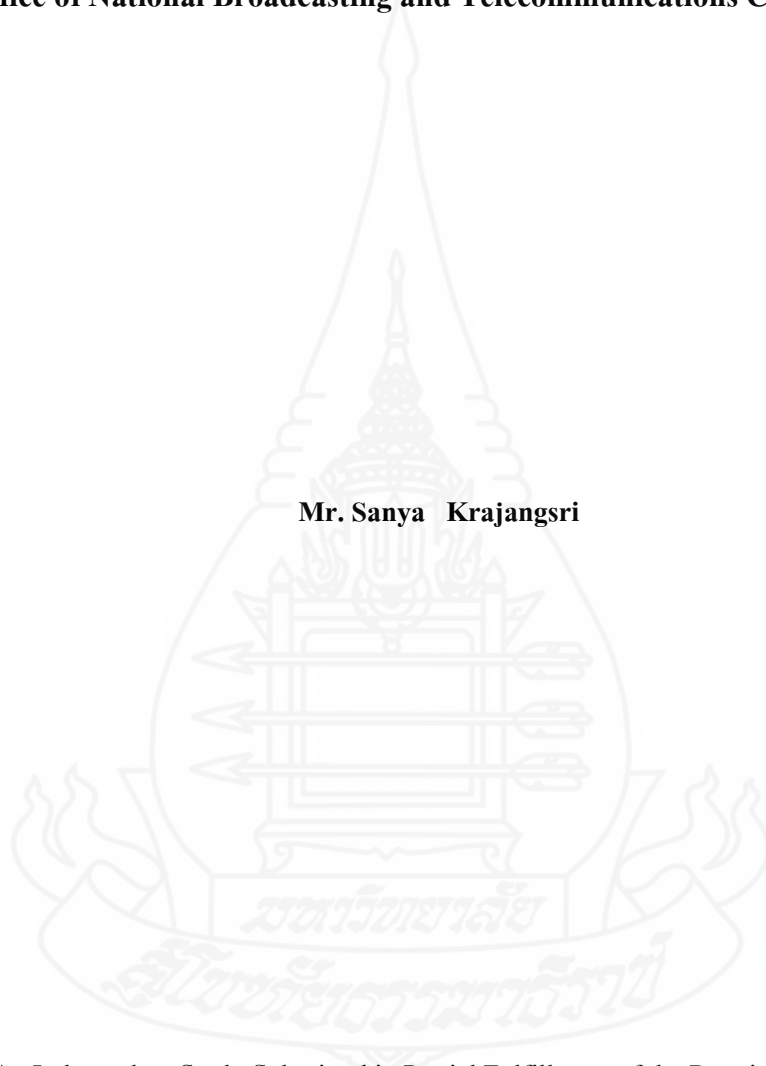
นายตัณญา กระจ่างศรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Forms and Methods of Organization Communications in the Regional  
Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission**

**Mr. Sanya Krajangsri**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Communication Arts  
School of Communication Arts  
Sukhothai Thammathirat Open University

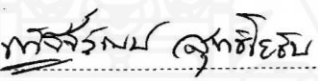
2013

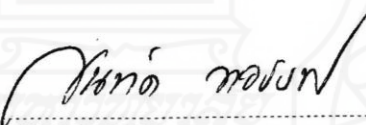
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค  
ชื่อและนามสกุล      นายสัญญา กระจ่างศรี  
สาขาวิชา      นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ณัฐวัฒน์ สุธัชโยธิน)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันทัด ทองรินทร์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค  
**ผู้ศึกษา** นายสัญญา กระจ่างศรี รหัสนักศึกษา 2551500602 **ปริญญา** นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทร์พรรค **ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค (2) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในของสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค และ (3) ความต้องการการสื่อสารภายในของพนักงานสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค จำนวน 192 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) รูปแบบและวิธีการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาคจะเป็นการสื่อสารโดยการใช้บันทึกข้อความมากที่สุด รองลงมาเป็น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนรูปแบบและวิธีการสื่อสารทางวาจาจะเป็นการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา และการตั้งการด้วยตนเอง หรือการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (2) ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาคโดยภาพรวมมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาในระดับมากในด้านการส่งข่าวสารที่ล่าช้า และมีความซ้ำซ้อน เนื่องจากโครงสร้างภายในมีความสลับซับซ้อน และ (3) พนักงานของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ส่วนใหญ่ต้องการให้ลดขั้นตอนการสื่อสารภายใน มีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในกับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ** รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายใน สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค



**Independent Study title:** Forms and Methods of Organization Communications in the Regional Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission

**Author:** Mr. Sanya Krajangsri; **ID:** 2551500602; **Degree:** Master of Communication Arts;

**Independent Study advisor:** Paiboon Kachentorapak, Associate Professor;

**Academic year:** 2013

### **Abstract**

The objectives of this research were to study (1) the forms and methods of internal communications at the regional office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC); (2) problems with the NBTC regional office's internal communications; and (3) internal communication needs of the NBTC regional office personnel.

This was a survey research. The sample population consisted of 192 managers and operations level staff of the NBTC regional office. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that (1) For written communications, people at the NBTC regional office used mainly messages, followed by e-mail. For verbal communications, they used mainly work orders through the line of command, along with personally delivered orders and telephone calls. (2) Overall, problems with the office's internal communications were perceived to be at a medium level. The most important problems were with slowness or delays in sending news, and with redundancy due to the complicated internal structure of the office. (3) The majority of personnel wanted the NBTC regional office to reduce the steps in the internal communications process, clearly define the communications methods, and hold training to give managers and operations level staff greater understanding of internal communications, especially the efficient use of modern communications technology.

**Keywords:** Organization communications, regional office, National Broadcasting and Telecommunications Commission

## กิตติกรรมประกาศ

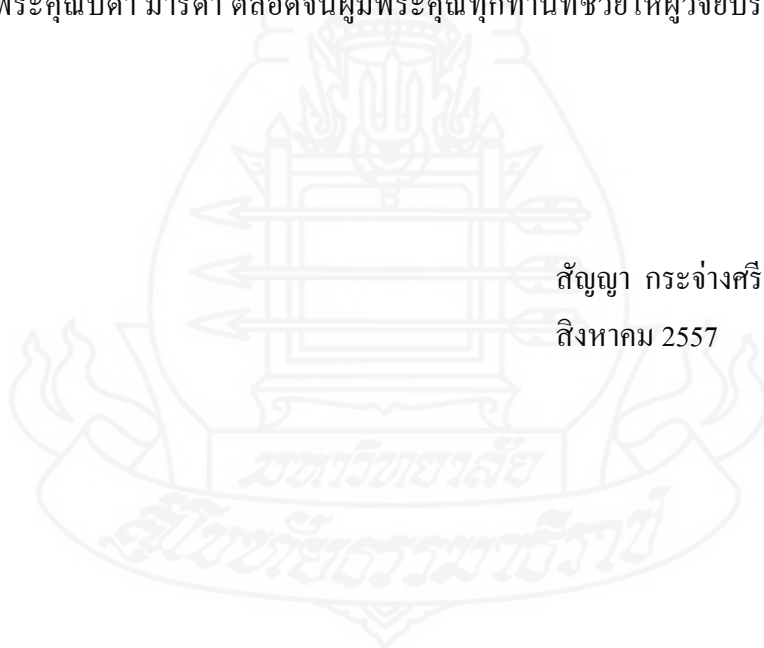
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทร์พรรค ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ให้ความอนุเคราะห์คำแนะนำ ปรึกษา และได้ติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิด ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ และรองศาสตราจารย์ณัฐวัฒน์ สุทธิโยชิน ที่กรุณาให้คำแนะนำ และเสียสละเวลามาเป็นกรรมการในการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของท่านจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณการสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ เสียสละให้ข้อมูล จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระรัตนตรัย พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษา

สัญญา กระจ่างศรี

สิงหาคม 2557

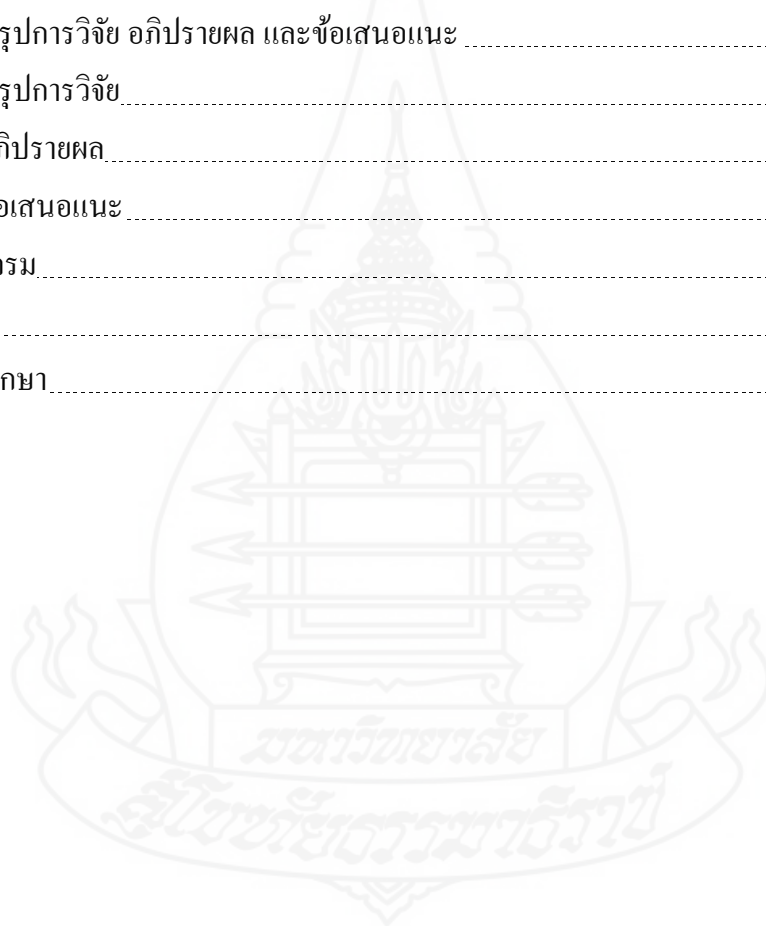


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากร.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

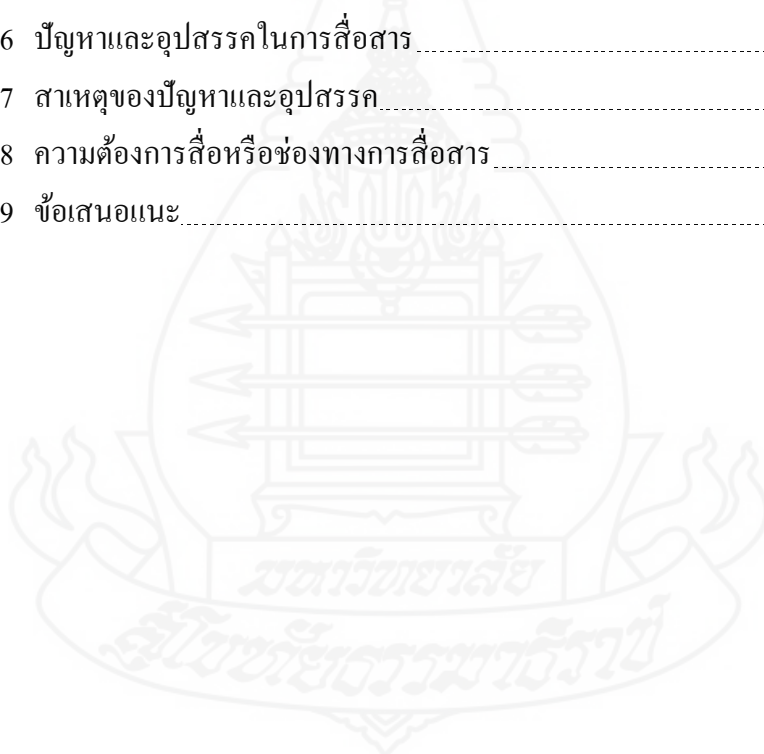
## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค.....	50
ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค.....	54
ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค.....	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
สรุปการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก .....	75
ประวัติผู้ศึกษา.....	84



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	44
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ตารางที่ 4.2 การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร.....	50
ตารางที่ 4.3 การสื่อสารทางวาจา.....	52
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ที่เป็นจริงในปัจจุบัน.....	54
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการสื่อสาร ภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค.....	57
ตารางที่ 4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร.....	60
ตารางที่ 4.7 สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค.....	61
ตารางที่ 4.8 ความต้องการสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร.....	62
ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะ.....	63



ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสำนักงาน กสทช.....	30
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค.....	34



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในกระบวนการบริหารซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดรูปงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน และการควบคุมงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นใยให้การบริหารงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบและเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารของสำนักงาน จะต้องจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นความสามารถของผู้บริหารในองค์กรนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กรและองค์ประกอบของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด หากผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรทุกระดับรู้จักสร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคย และมีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันบ่อยๆ ย่อมทำให้มีโอกาสจะเปิดเผยความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกันมองเห็นปัญหาร่วมกัน มีความเข้าใจกัน ก็จะทำให้บรรยากาศของสำนักงาน เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านความเข้าใจอันดีต่อกัน โดยทั่วไป แต่ยังมีมีการใช้การสื่อสารสำหรับสั่งการต่างๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบายการกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานต่างๆ และในขณะเดียวกัน การติดต่อสื่อสารก็จะเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะใช้ประโยชน์ในการรายงานหรือสอบถาม ตลอดจนเสนอความคิดเห็นต่างๆ นอกจากนี้การสื่อสารที่ดี ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

การติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ให้ความสำคัญและมีการกระทำอยู่ตลอดเวลา เพราะสำนักงาน กสทช. เป็นสถาบันที่มีโครงสร้างการทำงานเป็นลำดับขั้น มีการแบ่งงานกันทำ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกัน อยู่อย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารในองค์กรยังเป็นการกระทำเพื่อหาข้อมูล เพื่อใช้ในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสำนักงาน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการทำกิจกรรม และหน้าที่ต่างๆในสำนักงานดำเนินการอย่างต่อเนื่องกัน ทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่างๆภายในสำนักงาน (เสนาะ ตีเขาว์, 2543) การติดต่อสื่อสารจึงขาดไม่ได้ในการบริหารงาน กล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นสื่อนำความคิด ความต้องการ ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างกัน ของบุคคล เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (อรุณ รักรธรรม , 2526) ทั้งเป็นที่ตระหนักว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดีของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างพนักงานด้วยกันนั้นย่อมจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและ การแก้ไขปัญหาค้างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สำนักงาน กสทช. มีสถานะสมดุลสามารถพัฒนาต่อไปได้ เนื่องจากโครงสร้างของสำนักงาน กสทช. จะมีการแบ่งตำแหน่งและอำนาจตามเงื่อนไขของแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งจะปรากฏ 2 ลักษณะทุก ๆ กลุ่มงาน คือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างพนักงานด้วยกันดังนั้นความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มตามบทบาทและหน้าที่จะมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ ที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือกัน (Allen, 1977: 66) โดยพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็น 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือการที่ผู้บังคับบัญชาคิดต่อสื่อสารเพื่อบอกกล่าว แจ้งข่าวสารหรือสั่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังตำแหน่งสูงกว่า หรือการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดต่อสื่อสาร เพื่อบอกกล่าว แจ้งข่าวสาร หรือข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร และ 4) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของตน และไม่ได้อยู่ในส่วนงานเดียวกัน

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนภูมิภาค ย่อมเกิดขึ้นได้เสมอเนื่องจากการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการตีความ หรือการแปลความหมายของแต่ละบุคคล ดังนั้นความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานะ ตลอดจนประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในส่วนภูมิภาค ก็นับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารจากบนลงล่างซึ่งก็หมายถึงการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงที่มีการสื่อสารถึงความต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่ต่ำลงมาหรือในระดับของ



สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค ซึ่งทำหน้าที่ในส่วนของการปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานที่เรียกได้ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก พนักงานแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อนมาก มีหลายกลุ่มงานด้วยกันทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคก็อาจจะเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น อินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณ หรือเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงาน จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารในสำนักงานไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน หรือระหว่างพนักงานกับสำนักงาน ความขัดแย้งการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ตลอดจนไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหน่วยงานในสำนักงาน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร และปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในสำนักงาน จึงสนใจศึกษา รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. คำถามการวิจัย

- 2.1 รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค
- 2.2 ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค
- 2.3 ความต้องการสื่อสารของพนักงานสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

### 3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค
- 3.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในของ สำนักงาน กสทช. ภูมิภาค
- 3.3 เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในด้านการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.

ภูมิภาค

### 4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

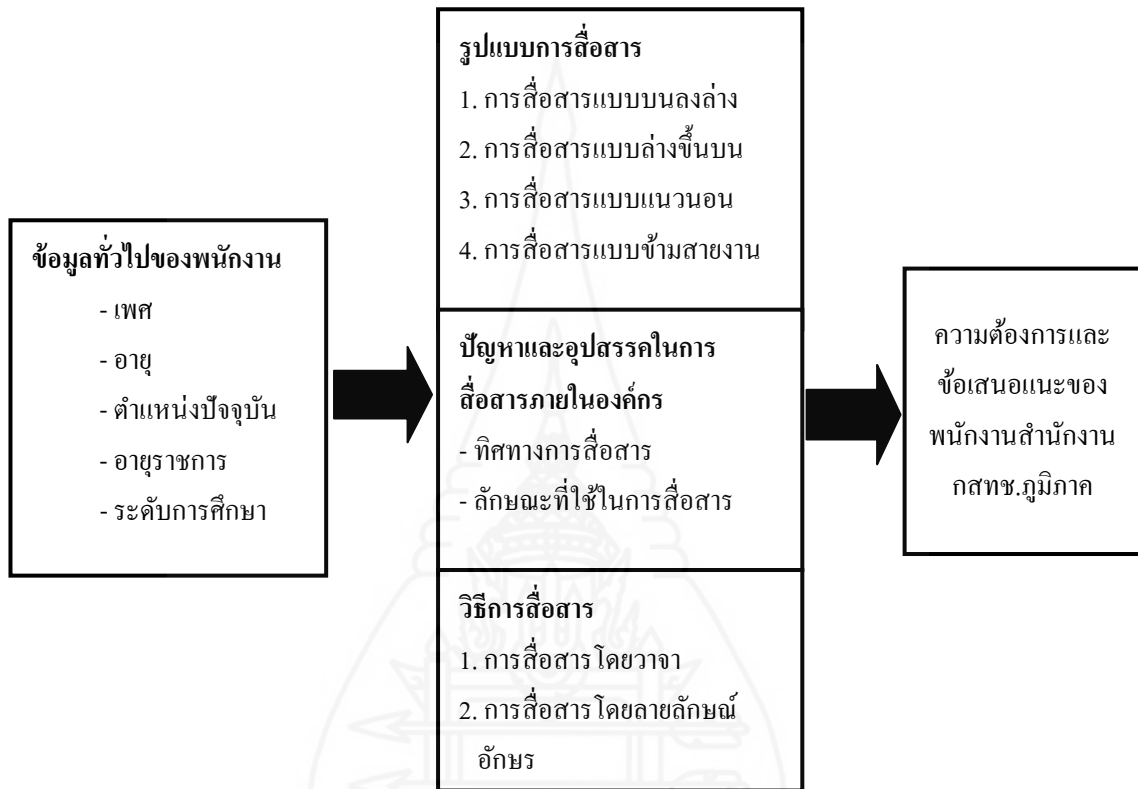
- 4.1.1 การสื่อสารโดยวาจา
- 4.1.2 การสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับระดับปฏิบัติการรวมถึงพนักงานตามสัญญาจ้างและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ที่จัดเก็บข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2557

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สำนักงาน กสทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

6.2 สำนักงาน กสทช. ภูมิภาค หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักแผนงานและวิศวกรรมตรวจสอบ สำนักอำนวยการสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค 4 ภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช.เขต 1 นนทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี สำนักงาน กสทช.เขต 3 ลำปาง สำนักงาน กสทช.

เขต 4 สงขลา สำนักงาน กสทช.เขต 5 จันทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 6 ขอนแก่น สำนักงาน กสทช.เขต 7 นครราชสีมา สำนักงาน กสทช.เขต 8 อุดรธานี สำนักงาน กสทช.เขต 9 เชียงใหม่ สำนักงาน กสทช.เขต 10 พิษณุโลก สำนักงาน กสทช.เขต 11 ภูเก็ต สำนักงาน กสทช.เขต 12 นครศรีธรรมราช สำนักงาน กสทช.เขต 13 ระนอง สำนักงาน กสทช.เขต 14 ชุมพร

**6.3 พนักงาน สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค** หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงาน อยู่ในสายงาน บริหารคดีความถี่และภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักแผนงานและวิศวกรรมตรวจสอบ สำนัก อำนวยการสายงานบริหารคดีความถี่และภูมิภาค สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค 4 ภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช.เขต 1 นนทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี สำนักงาน กสทช.เขต 3 ลำปาง สำนักงาน กสทช.เขต 4 สงขลา สำนักงาน กสทช.เขต 5 จันทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 6 ขอนแก่น สำนักงาน กสทช.เขต 7 นครราชสีมา สำนักงาน กสทช.เขต 8 อุดรธานี สำนักงาน กสทช.เขต 9 เชียงใหม่ สำนักงาน กสทช.เขต 10 พิษณุโลก สำนักงาน กสทช.เขต 11 ภูเก็ต สำนักงาน กสทช.เขต 12 นครศรีธรรมราช สำนักงาน กสทช.เขต 13 ระนอง สำนักงาน กสทช.เขต 14 ชุมพร

#### **6.4 รูปแบบการสื่อสาร** หมายถึง รูปแบบการติดต่อสื่อสารใน 4 รูปแบบ ดังนี้

**6.4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)** หมายถึง การส่ง ข้อมูลข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าตามสายการบังคับบัญชาการสื่อสารจากบนลงล่าง

**6.4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)** หมายถึง การส่ง ข้อมูลข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าไปยังผู้บังคับบัญชาหรือ บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าตามสายการบังคับบัญชา

**6.4.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)** หมายถึง การส่ง ข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรที่เป็นสมาชิกในสถาบันบริการสารสนเทศที่ดำรงตำแหน่งระดับ เดียวกันแต่ต่างสายงาน และบุคคลที่อยู่หน่วยงานเดียวกัน หรืออาจเป็นการสื่อสารระหว่างพนักงาน ที่อยู่คนละฝ่ายในองค์กร

**6.4.4 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน** หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน หรือ เรียกอีกอย่างว่าการสื่อสารแนวไขว้

**6.5 วิธีการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการ ติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค จำแนกได้เป็น 2 ประเภท

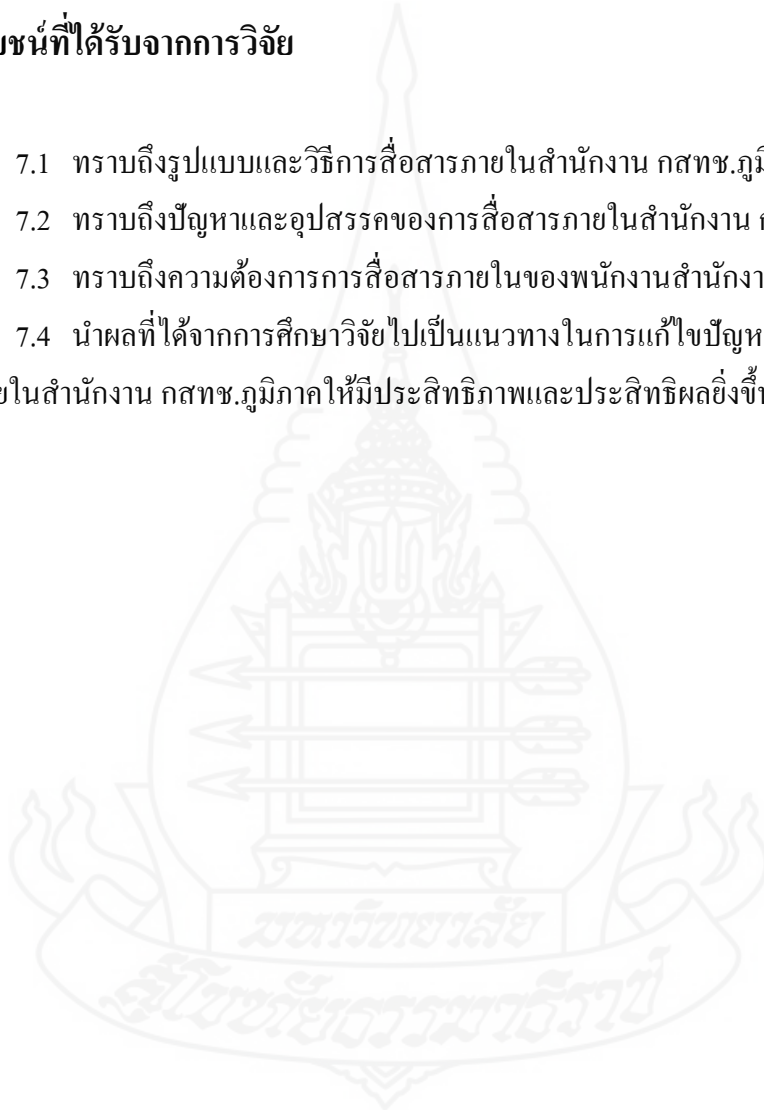
**6.5.1 การสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร** เช่น บันทึกข้อความ หนังสือเวียน ประกาศ คำสั่ง การเข้าร่วมประชุม สัมมนา บรรยาย อบรม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) เว็บไซต์ของ สำนักงาน กสทช.

**6.5.2 การสื่อสารโดยวาจา** เช่น การสั่งการตามลำดับบังคับบัญชา เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง สั่งการผ่านโทรศัพท์และเรียกพบเป็นการส่วนตัว

**6.6 ความต้องการการสื่อสารของพนักงาน** หมายถึง ความต้องการในส่วนของการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

## 7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 7.1 ทราบถึงรูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
- 7.2 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
- 7.3 ทราบถึงความต้องการการสื่อสารภายในของพนักงานสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
- 7.4 นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

##### 1.1 ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร

วาลี ชันธวาร์ และพัคตร์ สิบบัวทอง (2546: 18-27) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3) การช่วยกันปฏิบัติการตามภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกันพร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรได้

นอกจากนั้นการสื่อสารยังเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความรู้และทักษะแก่บุคลากรแล้วเป็นไปไม่ได้ที่อยู่ที่อยู่ดีๆ บุคลากรจะเกิดความรู้ เราจะต้องจัดให้มีการสื่อสาร เช่น การศึกษา การอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากรซึ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่การสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กร นอกจากนี้การสื่อสารยังสามารถที่จะกระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง ถ้าหากเราไม่รู้จักพูด ไม่รู้จักที่จะเขียนชักจูงโน้มน้าวใจ

ให้คนเห็นความสำคัญของการทำงาน เราคงไม่สามารถให้ทุกคนทำงานอย่างขยันขันแข็งได้ และที่สำคัญอย่างไรให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข เราควรใช้การสื่อสารทำให้เกิดการโน้มน้าวใจ ให้เขาเห็นว่าการทำงานเป็นเรื่องของความสุข ไม่ใช่เป็นเรื่องของความทุกข์ทรมาน อย่างนั้นเรียกว่าชีวิตทั้งชีวิตเป็นชีวิตที่ศูนย์เปล่า ถ้าเราเห็นนักสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหาร สามารถที่จะชักจูงใจให้เห็นว่าความจริงและการทำงานเป็นส่วนที่สำคัญของชีวิต เป็นความสุขของชีวิต

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร จะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ตลอดจนบุคคลภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดและทันสมัยก็ต้องรู้จักใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหาร และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่จะทำให้การบริหารงานและการดำเนินกิจการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 ความหมายของการสื่อสารองค์กร

การสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลผ่านสื่อจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่กำหนดขึ้น ทั้งในรูปวจนะและอวจนะ ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยจะมีหลายระดับตั้งแต่บุคคลไปจนถึงสาธารณชน (Neher, 1997: 51) นอกจากนี้ยังเป็นการโน้มน้าวใจให้บุคคลคล้อยตามหรือเห็นด้วยกับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของผู้ส่งสารอีกด้วย

การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งรูปแบบ เนื้อหา สัญลักษณ์ และสภาพการณ์ของการสื่อสาร โดยมักเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนในตัวเอง และผู้สื่อสารต่างก็มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของตนในทางใดทางหนึ่ง ผู้สื่อสารจะมีตั้งแต่คนสองคนที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ไปจนถึงระดับกลุ่มคนที่เป็นการสื่อสารกลุ่มหรือการสื่อสารองค์กร การสื่อสารสาธารณชน และการสื่อสารมวลชน

องค์กร จัดเป็นกลุ่มหรือระบบสังคมแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยบุคคลจากแหล่งต่างๆ ที่มาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ ชัดเจนที่จะบรรลุเป้าหมาย (goals) ทั้งของตนเองและขององค์กรร่วมกัน สมาชิกขององค์กรต่างมีบทบาท ภาระหน้าที่ และการแบ่งงานกันทำ ภายในองค์กรมีกฎเกณฑ์และสายงานการบังคับบัญชาในระดับต่างๆ ดังเช่น องค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน

ดังนั้น การสื่อสารองค์กรก็คือกระบวนการส่งสาร การรับสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ ในองค์กร และระหว่างองค์กร ภายใต้งานใจ กฎเกณฑ์ และสายงานการบังคับบัญชา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุ



เป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ รูปแบบการสื่อสารขององค์กรจึงมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้การสื่อสารองค์กรอาจเป็นการสื่อสารที่มีผู้สื่อสารตั้งแต่คนเพียงสองคนซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร ไปจนถึงกลุ่มบุคคลและสาธารณชน นอกจากนี้สื่อที่ใช้ในการสื่อสารก็จะมี ความหลากหลายตามลักษณะความแตกต่างของผู้รับสาร และเนื้อหาสาร

การสื่อสารองค์กรจะแตกต่างจากการสื่อสารระหว่างบุคคล แม้ภายในองค์กรจะ มีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นก็ตาม แต่เป็นไปในลักษณะที่บุคคลทั้งสองฝ่ายเป็นตัวแทนของ องค์กรในการกระทำการสื่อสาร จึงทำให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันภายใต้บทบาทหน้าที่ เงื่อนไขและ กฎเกณฑ์ขององค์กรที่ตนเองสังกัด รวมทั้งคู่สื่อสารต่างจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารภายใน องค์กรของตนเองอีกด้วย

เลวิส (Lewis) อธิบายว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (Lewis,1987 อ้างใน รสชงพร โกมลเสวิน, 2547:73)

1) เป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบของระบบเปิดที่ซับซ้อน (Comply open system) องค์กรเป็นระบบสังคมที่มีการปฏิบัติงานและแต่ละฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกันมีการประสานงาน กัน ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในและนอก องค์กร การสื่อสารองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารและสมาชิกผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยสามารถ ส่งผ่านและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

2) การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับการไหลของข่าวสาร รูปแบบและช่อง ทางการสื่อสาร

3) การสื่อสารในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการ กระบวนการ เปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และการเติบโต

4) การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความรู้สึก ความสัมพันธ์ และ ทักษะของพนักงานในองค์กร

การศึกษาเรื่องการสื่อสารองค์กรหมายถึงความเข้าใจเกี่ยวกับ 1) บริบทของ องค์กรอันอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสาร 2) รูปแบบการสื่อสารองค์กร และ 3) บทบาทของ สารสนเทศที่มีต่อกิจกรรมของสมาชิกในองค์กร (Niller,1999 อ้างใน รสชงพร โกมลเสวิน, 2547: 69)

### 1.3 บทบาทของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของ องค์กร เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างองค์กรและ



ระหว่างสมาชิกในองค์กร การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนมีผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรทั้งสิ้น บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารจะทำให้กระบวนการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการตัดสินใจ การก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ การรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการลดความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาในองค์กร บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรอาจสรุปได้ดังนี้ (เสนาะ ดิยาว, 2537:20-21)

1) จัดหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการดำเนินงานและการบริหาร การวัดความสำเร็จขององค์กรวิธีหนึ่งก็คือความสามารถในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในระบบธุรกิจที่คุณภาพของสินค้าและบริการจะเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกิจการ การดำเนินงานเช่นนี้ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารหลากหลายรูปแบบและมุมมองเพื่อให้องค์กรทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติสามารถนำมาใช้ปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือให้สมาชิกและหน่วยย่อยต่างๆ ในองค์กรได้แสวงหา รวบรวม และจัดการข้อมูลข่าวสารต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน

2) เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงาน แม้ว่าทุกคน ทุกหน่วยต่างรับทราบ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนอย่างชัดเจนตามตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบแล้วก็ตาม แต่การปฏิบัติงานจริงในกิจกรรมต่างๆขององค์กร ล้วนต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกและฝ่ายต่างๆ ทั้งในระดับระหว่างบุคคลกับบุคคลภายในหน่วยเดียวกันและในระดับระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานด้วยกัน หากขาดการสื่อสารกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆแล้ว การปฏิบัติงานอาจมีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งจะกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จขององค์กร ขณะเดียวกันหากองค์กรมีการปรับเปลี่ยน นโยบาย เป้าหมาย หรือแผนงานที่ต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันทั้งองค์กรแล้ว การไม่สื่อสารสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นกับพนักงานหรือหน่วยงานอื่นๆย่อมทำให้ขาดความรู้ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติได้ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีบทบาททำให้หน้าที่ต่างๆในองค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น ก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

3) ลดความขัดแย้งภายในองค์กร การสื่อสารนอกจากจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กรที่อาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในเรื่องนโยบายหรือการตัดสินใจของฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานได้ ดังตัวอย่างที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจัดการประชุมกับพนักงานและกลุ่มสหภาพแรงงาน เพื่อชี้แจงเรื่องการลดสวัสดิการบางอย่างลง เนื่องจากองค์กรประสบปัญหาในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

4) สร้างความสัมพันธ์ภายนอกองค์กรและเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร การสื่อสารมีบทบาทในการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกอื่น ๆ ตลอดจนรวมถึงการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร อาทิ การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือโฆษณาภาพลักษณ์ขององค์กรกับประชาชนทั่วไป การสื่อสารกิจกรรมขององค์กรธุรกิจ ไปสู่สังคมหรือสาธารณชน เป็นต้น สัมพันธภาพและภาพลักษณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร จะมีส่วนทำให้บุคคลภายนอกสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับการดำเนินงานขององค์กร ทำให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้มากขึ้น ดังจะเห็นบทบาทของการสื่อสารในข้อนี้กับองค์กรในสังคม ดังเช่น มูลนิธิ สมาคม หรือสถาบันต่างๆ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของชุมชน สาธารณชน และสังคมส่วนรวมเพื่อให้งานของตนบรรลุเป้าหมาย

#### 1.4 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

1.4.1 ช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

1.4.2 ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และพัฒนาข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้กิจกรรมที่ซับซ้อนขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

1.4.3 ช่วยให้สมาชิกขององค์กรบรรลุถึงเป้าประสงค์ของตนเองและขององค์กร โดยทำให้สมาชิกเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับควมรับผิดชอบต่อน้ำที่การงานในองค์กร

1.4.4 รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับสมาชิกในองค์กร

1.4.5 ช่วยให้การกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยผ่านทางกิจกรรมที่สมาชิกในองค์กรต้องทำงานร่วมกัน

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

1) ทำให้สมาชิกในองค์กรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอต่อเป้าประสงค์ขององค์กร ภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติ กิจกรรมและปัญหาที่เกิดขึ้น

2) ช่วยพนักงานเข้าใจสภาพปัญหาปัจจุบันขององค์กร

3) ตระหนักถึงบทบาทของตนในองค์กร

4) สามารถกำหนดกลยุทธ์กิจกรรมที่จำเป็นเพื่อที่จะสามารถบรรลุภาระหน้าที่ที่ต้องกระทำ รวมถึงเป้าหมายที่วางไว้ทั้งของตนเองและขององค์กรอีกด้วย

#### 1.5 ประเภทของข่าวสารในองค์กร

พงษ์ วิเศษสังข์ (2550: 69 อ้างถึงใน ชาดิชาย ทองสวัสดิ์, 2553: 9) ได้จำกัดความประเภทของข่าวสารในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) ข่าวสารเกี่ยวกับงาน (Task Messages) เป็นข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า การบริการ และกิจกรรมขององค์กร เช่นข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาผลผลิต การเพิ่มยอดขาย คุณภาพของสินค้าและบริการ และการเข้าโจมตีตลาดใหม่ ข่าวสารประเภทจำเป็นสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงาน ดังนั้นข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม (Training) การปฐมนิเทศ (Orientation Session) การประกาศเป้าหมายขององค์กรก็เป็นข่าวสารประเภท Task Messages

2) ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Regulation/policy Messages) ข่าวสารประเภทนี้มีความสำคัญในความปลอดภัยขององค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน เรื่องสำคัญในการประชุม (Agenda) คำสั่งและกฎระเบียบต่างๆ

3) ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ (Human Messages) เป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในองค์กร เช่นการชมเชยยกย่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การแก้ไขข้อขัดแย้ง การพูดคุยช่วงเบรกและการสังสรรค์ ในงานฉลองเทศกาลต่างๆในองค์กร

4) ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (Innovation Messages) เป็นข่าวสารที่ช่วยให้องค์กรได้พัฒนาหรือปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่นข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างๆสินค้าและบริการใหม่ๆข่าวสารในการประชุมวางแผน การระดมความคิดเห็น หลากๆองค์กรมักมีการประชุมประจำปีเพื่อแจ้งความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงให้พนักงานทราบ

### 1.6 ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารองค์กรหากพิจารณาตามสภาพของการสื่อสารที่ย่อมแบ่งตามที่เกิดขึ้นได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มย่อย การสื่อสารหลายกลุ่ม และการสื่อสารมวลชน ซึ่งทุกประเภทได้รวมเอาไว้ในการสื่อสารองค์กร

1) การสื่อสารภายในบุคคล เป็นกระบวนการสื่อสารที่พนักงานในองค์กรทำการสื่อสารกับตนเอง โดยการแปลความหมายข่าวสาร (ถอดรหัส) ที่ได้รับและสร้างข่าวสาร (เข้ารหัส) เพื่อส่งออกข่าวสารนั้นไปยังพนักงานคนอื่น

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างพนักงานสองคน ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน (face-to - face) หรือผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือ อีเมล เป็นต้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจัดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และกระตุ้นเร้าให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของพนักงานในองค์กร

3) การสื่อสารกลุ่มย่อย เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มากกว่าสองคนขึ้นไป เพื่อผลักดันให้บรรลุถึงเป้าประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน โดยอาจเป็นการประชุมแบบเผชิญหน้าหรือการประชุมทางไกล การสื่อสารกลุ่มย่อยมีความสำคัญในองค์กรมาก เพราะเกิดขึ้นในขณะกลุ่ม

พนักงาน ผู้บริหาร หรือระหว่างกลุ่มพนักงานกับผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูล ขอความเห็นหรือความสนับสนุน และ/หรือเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

4) การสื่อสารหลายกลุ่ม เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยกลุ่มย่อยหลายๆกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารหลายกลุ่มนี้มีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือของสมาชิกในองค์กรที่จะทำกิจกรรมร่วมกัน จากการทำงานที่องค์กรหลายแห่งมีขนาดใหญ่และซับซ้อน การสื่อสารแบบเผชิญหน้าจึงอาจเกิดขึ้นไม่ได้ในทุกสถานการณ์ ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การสื่อสารของกลุ่มต่างๆภายในองค์กรให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5) การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารกับผู้รับสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร อันเป็นมหาชนคนจำนวนมากและมีลักษณะที่แตกต่างหลากหลาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อมวลชนเป็นช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารมวลชน ขององค์กรมีหลายลักษณะ เช่น การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

### 1.7 ลักษณะการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารขององค์กรบริการสารสนเทศจะมีลักษณะแบบเป็นทางการ (formal communication) และลักษณะแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) โดยในระหว่างกระบวนการสื่อสารที่เป็นทางการกำลังดำเนินไป อาจมีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการสอดแทรกปะปนเข้ามาในเวลาเดียวกันก็ได้ เช่น การสัมมนาหรือฝึกอบรมพนักงานให้บริการสารสนเทศ วิทยากรอาจบรรยายถ่ายทอดความรู้และเสนอเอกสารประกอบ การอบรมซึ่งเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ ในขณะที่เดียวกันพนักงานผู้เข้าอบรมอาจซักถามรายละเอียดขึ้นตอนที่ไม่น่าสนใจในรูปการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการก็ได้ การสื่อสารทั้งสองแบบมีลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้

**การสื่อสารแบบเป็นทางการ** (formal communication) หมายถึง ระบบการสื่อสารในองค์กรที่กำหนดโดยผู้บริหาร โดยอาจอยู่ในรูปของแผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organizational chart) ซึ่งจะระบุถึงลำดับขั้นและผู้รับผิดชอบในการบริการงานอย่างชัดเจนรวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วย

**การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ** (Informal Communication) หมายถึง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ ระหว่างผู้สื่อสารหรือสอดคล้องกับความสนใจต่างๆที่ผู้สื่อสารมีร่วมกัน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความแตกต่างจากการสื่อสารแบบเป็นทางการ กล่าวคือ มีรูปแบบไม่ชัดเจน และมีความเป็นส่วนตัว เป็นการสื่อสารด้วยการพูด คาดคะเน ทิศทางข่าวสารได้ยาก และมีอิทธิพลต่อพนักงานในองค์กร

1) มีรูปแบบไม่ชัดเจนและมีความเป็นส่วนตัว การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารอีกวิธีหนึ่งที่บุคคลในองค์กรติดต่อกันที่ไม่ใช่เรื่องงาน หรือเป็นการติดต่อกันระหว่างตำแหน่งงาน แต่เป็นการสื่อสารส่วนตัวหรือการสื่อสารเฉพาะบุคคล บางครั้งก็เรียกการสื่อสารแบบนี้ว่าเป็นการสื่อสารแบบเถาองุ่น (grapevine communication)

2) การสื่อสารด้วยการพูด การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจะเป็นการสื่อสารทั้งด้วยการพูดและการเขียน แต่จะใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน แม้จะเป็นการเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็จะใช้ภาษาพูดในการเขียน และในขณะที่การสื่อสารที่เป็นทางการจะมีแบบแผนซึ่งบ่งบอกว่าพนักงานควรรับและส่งข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างไร ทั้งในรูปแบบบันทึกหรือคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและที่เป็นวาจา แต่การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการกลับชี้ให้เห็นว่าแท้จริงแล้วพนักงานมีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร ดังนั้นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจึงไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจนแน่นอนเหมือนที่เป็นทางการ และมักจะอยู่ในรูปการสื่อสารด้วยคำพูดมากกว่าด้วยการเขียน ซึ่งการสื่อสารด้วยการพูดนี้สามารถทำให้ข่าวสารกระจายไปทั่วองค์กรได้อย่างรวดเร็วและอาจจะรวดเร็วกว่าแบบที่เป็นทางการอีกด้วย

3) คาดคะเนทิศทางข่าวสาร ได้ยาก การเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจะไม่มีทิศทางที่แน่นอนเหมือนสายงานหรือโครงสร้างการบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตามรูปผังองค์กร ทำให้การสื่อสารแบบนี้คาดคะเนทิศทางและผลลัพธ์ได้ยาก พนักงานองค์กรอาจทำการสื่อสารกันแบบไม่เป็นทางการเพราะมีความใกล้ชิดกัน เช่น ทำงานแผนกเดียวกัน เจ้านายเข้มงวดเหมือนกัน หรืออาจรู้จักกันเป็นการส่วนตัวนอกสถานที่ทำงาน

การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเช่นนี้อาจเกิดขึ้นทั้งในแนวตั้ง แนวราบ และแนวไขว้ โดยไม่อาจกำหนดทิศทางที่แน่นอนได้ชัดเจนเหมือนการสื่อสารแบบเป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจสัมพันธ์หรือไม่สัมพันธ์กับงานโดยตรง แต่ก็มีผลให้ข่าวสารกระจายไปทั่วองค์กรเหมือนเถาองุ่น เช่น การพูดคุยกันของพนักงานขณะทำงาน การสังสรรค์หลังเลิกงาน หรือระหว่างรับประทานอาหาร การโทรศัพท์ติดตามงานและสอบถามความคิดเห็นระหว่างพนักงาน การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ เป็นต้น

สาเหตุที่ทำให้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีผลให้การกระจายข่าวสารเกิดขึ้นทั่วองค์กรเนื่องจากการสื่อสารประเภทนี้อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างพนักงานในองค์กร บางครั้งผู้บริหารอาจไม่สามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ไม่พึงประสงค์ที่ไหลผ่านกระบวนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ได้



4) ทำให้ผู้สื่อสารสามารถรับส่งข้อมูลกันได้โดยมีต้องผ่านช่องทางโดยปกติที่มักจะไม่ใช่สะดวกและเสียเวลา

5) เป็นช่องทางเสริม (Supplementing) เพื่อทำให้การสื่อสารในองค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารบุคคล (Personal Communication) หมายถึง การสื่อสารภายในสมาชิกในองค์การซึ่งอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการกิจในองค์การก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ

### 1.8 รูปแบบการสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารภายในองค์กร นั้นสามารถจำแนกรูปแบบได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งเน้นพิจารณาประเด็นใด โดยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสามารถพิจารณาออกตามทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารจากบนสู่ล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบดั้งเดิม โดยการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่คุณบริหารเป็นผู้พิจารณาในการติดต่อสื่อสารแบบนี้ คือ ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยลักษณะของช่องทางในการติดต่อสื่อสารมักเป็นการสั่งงานตามลำดับชั้น โปสเตอร์และกระดานประกาศ วารสารของบริษัท จดหมายถึงพนักงานโดยตรง คู่มือพนักงานที่เลียบข่าวสาร รายงานประจำปี ระบบสื่อสารทางกระจายเสียง ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน สหภาพแรงงาน การประชุมกลุ่ม (แบบแจ้งเพื่อทราบและปฏิบัติตาม) อีเมล เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือตนขึ้นไป โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารเพื่อแสวงหาคำตอบเพิ่มเติม การรายงานผลการปฏิบัติอุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติ หรือการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ การร้องทุกข์ เป็นต้น การสื่อสารประเภทนี้จะมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารที่ได้จากบุคลากร เป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้บริหาร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์กร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการสื่อสารจากบนสู่ล่าง เป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตย เป็นการสนับการสื่อสารสองทางอีกด้วย

3) การติดต่อสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นและการแก้ปัญหาระหว่างพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาเดียวกัน เป็นการประสานงานเพื่อขอคำแนะนำและข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา และเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงาน ลดความขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่างกันและเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะก่อให้เกิดผลในแง่พฤติกรรมของบุคลากรที่ได้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในระดับฐานะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันในองค์กร มีส่วนช่วยในการสนองความต้องการของสังคมแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะรู้สึกคล่องตัวในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนมากกว่าบุคคลที่อยู่ในฐานะสูงกว่าหรือต่ำกว่าบุคคลนั้น

4) การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross - channel Communication) การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน หรือเรียกอีกอย่างว่าการสื่อสารแนวไขว้ ในองค์กรส่วนใหญ่พนักงานต่างมีความจำเป็นที่ต้องแรกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงานหรือคนละหน้าที่ ที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับหรือผู้บังคับบัญชาของตนเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี และแผนกบุคคล จะรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรมและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร ในทุกส่วนขององค์กรโดยเป็นการข้ามสายงานบุคคลเหล่านั้น ไม่มีอำนาจหน้าที่ตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่เขาติดต่อสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องการใช้การชาญความคิดเห็นของเขาเท่านั้น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานนั้น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกงานอื่น เช่น แผนกฝึกอบรมและพัฒนา อาจจะติดต่อกับแผนกขาย แผนกผลิต แผนกจัดซื้อหรือแผนกวิศวกรรมเพื่อการฝึกอบรมและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะติดต่อกันอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอจะทำให้มีอำนาจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดผลดีและผลเสีย ผลดีคือ การทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วและลดขั้นตอนลง เพราะเป็นการส่งเสริมการสื่อสารในแนวดิ่ง (ล่างสู่บนและบนสู่ล่าง) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ผลเสียคือการทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับรองลงไปไม่มีความแน่นอนและรู้สึกวิตกว่าข้อมูลต่างๆถูกนำเสนอข้ามหัวขึ้นไปแบบไม่มีการเสนอแนะ

### 1.9 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่ประสบปัญหาและอุปสรรคจะทำให้การติดต่อสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานในองค์กร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ในทุกองค์ประกอบของกระบวนการการติดต่อสื่อสาร ประยูร อาษานาม (2538: 22) กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

1) โครงสร้างของหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานสลับซับซ้อนขั้นตอนการบังคับบัญชา หรือสายงานมีหลายระดับจะทำให้เส้นทางของการสื่อสารยาว การส่งข่าวข่าวสารจากต้นทางไปยังปลายทางจะต้องใช้เวลา ซึ่งอาจจะทำให้ความหมายของข่าวสารเบี่ยงเบนไปหรือถูกตัดทอนรายละเอียดไป

2) ตำแหน่ง ตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลจะเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้ เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เอาใจผู้บังคับบัญชามักจะให้ข่าวสารที่เป็นทางบวกมากกว่าทางลบ บุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าหรือดีกว่ามักจะเป็นที่อิทธิพลของผู้ที่มีตำแหน่งด้อยกว่า เมื่อข่าวสารที่ส่งผ่านมาทางคนที่อิทธิพลก็มักจะมีอุปสรรค

3) ภาษา ถ้อยคำที่เป็นพื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร แต่สิ่งนี้มักจะเป็นอุปสรรคทำให้ถ้อยคำหลาย ๆ คำที่มีความหมายเฉพาะคนหรือกลุ่มคน การแปลความหมายของถ้อยคำแต่ละคนขึ้นอยู่กับพื้นฐานหรือภูมิหลังทางการศึกษา และประสบการณ์

4) การต่อต้านด้านการเปลี่ยนแปลง มีบุคคลหรือกลุ่มคนไม่น้อยที่ต้องการฟังข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดใหม่ เช่น ในมหาวิทยาลัยควรจะมีบัณฑิตวิทยาลัย เพราะคณะต่าง ๆ สามารถดำเนินการด้านบัณฑิตศึกษาของตนเองได้ บุคคลที่เกี่ยวข้องเรื่องในทางเสียประโยชน์ย่อมไม่ต้องการฟังความคิดเห็นนี้ ต่อต้านแนวคิดนี้ รวมทั้งฟังแต่ปฏิเสธที่จะเข้าใจสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง

5) ค่านิยม ผู้รับข่าวสารในบางครั้งจะแปลความหมายของข่าวสารโดยการประเมินคุณค่า (Value Judgment) ซึ่งบุคคลจะมีค่านิยมเฉพาะตน การแปลความหมายของข่าวสารไม่ได้แปลความหมายตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่ง จึงอาจจะทำให้การติดต่อสื่อสารเบี่ยงเบนได้

6) ความหลากหลายของข่าวสาร ยุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศการติดต่อสื่อสารกระทำได้กว้างขวางและรวดเร็ว ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้งานในการบริหารไม่ว่าจะเป็นการวางแผนหรือการตัดสินใจ เมื่อข่าวสารมีมากมายทำให้เกิดความสับสนที่จะกลั่นกรองข่าวสารที่ถูกต้อง ผู้รับจะต้องรู้จักกลั่นกรองจึงจะได้ข่าวสารที่เป็นจริงและเชื่อถือได้

7) ความกดดันเรื่องเวลา เวลาเป็นสิ่งมีค่า ผู้บริหารต้องทำงานแข่งกับเวลาจนกระทั่งไม่มีเวลาให้แก่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา การประชุมเร่งรัดเกินไปอาจจะทำให้ความเข้าใจเรื่องที่ประชุมไม่ชัดเจน เพราะไม่ได้มีเวลาในการรวบรวมความคิด การวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ และการประมวลผลเรื่องราวต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การสั่งการในบางเรื่องราวถ้าเร่งรัดเกินไปอาจทำให้ผู้รับคำสั่งเข้าใจไม่ชัดเจนแล่งเล่งที่จะดำเนินการหรืออาจดำเนินการผิดพลาดบกพร่องได้ เพราะการแปลความหมายของคำสั่งไม่เป็นไปตามความตั้งใจของผู้สั่งการ



8) ความเชื่อถือต่อแหล่งข่าว ถ้าผู้รับข่าวสารมีความไว้วางใจ ความเชื่อถือและศรัทธาต่อผู้ส่งแล้ว ผู้รับสารจะดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ส่ง แต่ในทางตรงข้ามแล้วการติดต่อสื่อสารจะมีปัญหาได้

ลักษณะ สตะเวทิน (2534: 60-61) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์การซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้เสมอว่ามีดังต่อไปนี้

### 1. อุปสรรคจากผู้ส่งสาร

- 1.1 ขาดความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- 1.2 ขาดความรู้ในข่าวสารที่ทำการสื่อสารออกไป เช่น ไม่รู้หรือไม่เข้าใจซึ่งวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
- 1.3 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสารและผู้รับสาร
- 1.4 ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ รวมทั้งขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง
- 1.5 ไม่มีความสามารถในการจูงใจผู้รับสารให้เห็นคล้อยตามด้วย
- 1.6 มีเจตนาบิดเบือนข่าวสาร
- 1.7 ใช้ภาษายากเกินไป

### 2. อุปสรรคจากตัวสาร

- 2.1 ข่าวสารนั้นไม่ชัดเจนหรือขาดความสมบูรณ์
- 2.2 ไม่มีการเรียงลำดับข่าวสารนั้นให้เป็นขั้นตอน
- 2.3 ข่าวสารมากและยาวเกินไป
- 2.4 ขาดใจความสำคัญ

### 3. อุปสรรคจากช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

- 3.1 ใช้สื่อไม่เหมาะสม
- 3.2 มีสิ่งรบกวนการสื่อสารจนทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน

### 4. อุปสรรคจากผู้รับสาร

- 4.1 ขาดความสามารถและทักษะในการรับสาร
- 4.2 ขาดความสามารถในการตีความหมายของสาร ก่อให้เกิดความเข้าใจในสารไม่ตรงกับที่ผู้ส่งต้องการ
- 4.3 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารและตัวสาร
- 4.4 เลือกรับเฉพาะแต่สิ่งที่ตนสนใจหรือตรงกับความต้องการของตนเท่านั้น
- 4.5 ไม่มีประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสาร

คารณิ พานทอง (2525: 127-128) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารไว้ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

### 1. อุปสรรคที่สามารถมองเห็นได้

- 1.1 การไร้ความสามารถในอวัยวะส่วนที่เกี่ยวกับการติดต่อ เช่น หูหนวกเป็นใบ้ ตาบอด หรือความพิการทางสมอง
- 1.2 เกี่ยวกับระยะทางไกลไกล ซึ่งอาจจะทำให้การพูดไม่ได้ยิน หรือแม้แต่การใช้เครื่องมือสื่อสารบางชนิดระยะทางก็อาจจะมาเป็นอุปสรรคได้ เช่น โทรศัพท์
- 1.3 วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละชาติที่ไม่เหมือนกันอาจทำให้การแสดงกิริยาอาการบางอย่างไม่เป็นที่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้
- 1.4 ภาษาที่ต่างกัน ย่อมทำให้เกิดความลำบากในการทำความเข้าใจหรือเกิดความเข้าใจผิดได้
- 1.5 สิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น อาจมีเสียงรบกวน แสงสว่างมากเกินไปมืดเกินไป เสียงก้อง เสียงสะท้อน

### 2. อุปสรรคที่มองไม่เห็นหรือเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ

- 2.1 ความกลัว ทำให้ไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
- 2.2 ความตื่นเต้น อาจทำให้สิ่งที่ตั้งใจจะพูด เนื่องจากบุคคล สถานการณ์
- 2.3 ความลำเอียง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ติดต่อกันแล้ว เช่น ผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยเป็นหญิงสาวสวย หรือพูดโทรศัพท์เสียงไพเราะทำให้เกิดความลำเอียงอยากติดต่อกับคนนั้น
- 2.4 ความมีอคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการเริ่มติดต่อกัน เช่น มีอคติกับคนผิวดำ หรือมีอคติว่าผู้หญิงจะทำงานได้ไม่ดีเท่าผู้ชาย เป็นต้น
- 2.5 ความไม่รู้เรื่องหรือไม่มีความรู้ทางศัพท์เทคนิค ทำให้ทำความเข้าใจได้ยาก หรือเกิดการเข้าใจผิด
- 2.6 นิสัยส่วนตัวที่ไม่ชอบคบหาสมาคม หรือติดต่อกับผู้อื่น เป็นเรื่องราวเฉพาะตัวที่เกิดจากพื้นฐานความเป็นอยู่และการอบรม

นอกจากอุปสรรคดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำหรับคนไทยเรายังมีอุปสรรคอีกบางอย่าง เช่น ความเกรงใจซึ่งกันและกันอยู่แทบทุกคน อุปสรรคนี้บางครั้งทำให้การติดต่อไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจความไม่สนิทสนมหรือความไม่เชื่อถือทำให้ไม่อยากติดต่อด้วย ความหมายของคำก็เป็นอีกปัญหาหนึ่ง การพูดก็เป็นวิธีใช้แสดงถึงความจริงและความรู้สึก แต่ในความเป็นจริงแล้วคำพูดคำเดียวสามารถตีความหมายได้หลายอย่าง ดังนั้นเราอาจไม่สามารถถ่ายทอดหรือนำความหมายไปถึง

ผู้รับโดยใช้เพียงถ้อยคำเท่านั้น เช่น การส่งข่าวสารผ่านชั้นตอนมากเกินไป หรือผ่านระยะทางมากเกินไปอาจทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนได้ อีกปัญหาหนึ่ง ก็คือ ผู้กรองข่าวสารอันอาจจะสอดแทรกความคิดเห็นหรือความรู้สึกทางอารมณ์เข้าไปด้วย ข่าวสารที่ผ่านหลายแหล่ง หรือผ่านบุคคลหลายคน จึงมักเป็นปัญหาอยู่เสมอ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น มาอธิบายถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่ามีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร โดยจะอธิบายรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารจากบนสู่ล่าง การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารแบบไขว้ นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายประเภทของข่าวสารที่ใช้สื่อสารกันภายในองค์กร โครงสร้างการสื่อสารกันภายในองค์กรรวมทั้งรูปแบบการสื่อสารอีกด้วย

## 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.

การกระจายเสียงตามพระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ.2498 ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการส่งวิทยุกระจายเสียง จะเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานหลักได้แก่ กรมประชาสัมพันธ์ โดยรัฐบาลมีความมุ่งหวังจะให้กิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มีความเจริญวิวัฒนาการไปตามกาลสมัยและมุ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้ใช้เครื่องรับวิทยุกระจายเสียง และเครื่องรับวิทยุโทรทัศน์ ได้รับรู้ข่าวสารบ้านเมืองตลอดจนสาระบันเทิงต่างๆ

ด้วยความรวดเร็วในการกระจายข่าวสารสู่ประชาชนได้ดีที่สุด สื่อวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย จึงเป็นกระบอกเสียงของฝ่ายรัฐบาล ที่ถูกนำไปใช้ในทางการเมืองซึ่งฝ่ายรัฐบาลพยายามที่จะควบคุมและกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินรายการตลอดจนควบคุมการโฆษณาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดเนื่องจากว่าในขณะนั้นประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 วิทยุกระจายเสียงจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของรัฐบาลในการสื่อข่าว เผยแพร่ข่าวสาร และนโยบายสู่สาธารณชนไปพร้อม ๆ กัน ส่วนเอกชนหรือนิติบุคคล ที่จะดำเนินบริการส่งวิทยุกระจายเสียงได้ก็ต่อเมื่อได้รับสัมปทานจากหน่วยงานของรัฐ ผู้ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานให้จัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงแล้วเท่านั้น จากความสำคัญในการนำข่าวสารเข้าถึงประชาชนได้ดีที่สุด สถานีวิทยุกระจายเสียงจึงกลายเป็นจุดยุทธศาสตร์ในภาวะที่บ้านเมืองเกิดความไม่สงบ เกิดการปฏิวัติ รัฐประหาร สถานีวิทยุกระจายเสียงทุกแห่งจะถูกคณะปฏิวัติเข้าทำการยึดครองใช้เป็นกระบอกเสียงของฝ่ายตนเอง

จากความสำคัญหลายประการในการเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุดอีกสื่อหนึ่ง ทำให้กิจการวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ ถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธ ศักราช 2540 มาตรา 40

โดยบทบัญญัติวรรคแรกกล่าวว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ วรรคสองกล่าวว่าให้มืองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และ กำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

วรรคสามกล่าวว่า การดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม” โดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 40 แห่งรัฐธรรมนูญ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) ทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ หนึ่งคณะฯ และ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นสององค์กรอิสระหลักในการกำกับดูแลอีกหนึ่งคณะฯ

ตามบทเฉพาะกาล มาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 บัญญัติว่า “ในวาระเริ่มแรกให้ดำเนินการสรรหาและคัดเลือกกรรมการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ กำหนดวันดังกล่าวให้หมายถึงวันในสมัยประชุมของรัฐสภาให้หน่วยงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการในการดำเนินการสรรหาและคัดเลือกกรรมการตามวรรคหนึ่ง”

ในส่วนของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ได้มีการสรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการไปเรียบร้อยแล้ว แต่กระบวนการสรรหาคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ศาลปกครองสูงสุดได้มีคำพิพากษายกเลิกคณะกรรมการ กสช. ที่สรรหาได้ในครั้งแรก เมื่อปี 2543 ทำให้กระบวนการสรรหาคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) ต้องเริ่มกระบวนการสรรหาคณะกรรมการขึ้นใหม่ และจากการที่ไม่มีคณะกรรมการ ทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการดูแลกิจการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ จึงส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนที่ไม่สามารถ

เข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ภาคประชาชนเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิโดยจัดตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงชุมชนขึ้นเป็นจำนวนมากทุกภาคของทั่วประเทศ

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2548 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษามีมติให้เพิกถอนรายชื่อผู้สมัคร กศช. ตั้งแต่รอบ 14 คนและกรรมการสรรหา ถือเสมือนว่าไม่เคยได้เสนอต่อวุฒิสภาเพื่อคัดเลือก ส่งผลให้ กศช. ที่ผ่านความเห็นชอบจากวุฒิสภาทั้ง 7 คน ต้องสิ้นสภาพไปเสมือนหนึ่งไม่มีการสรรหามาก่อน ทำให้ต้องเริ่มต้นกระบวนการสรรหาคณะกรรมการ กศช. ใหม่

ในที่สุดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ก็ต้องถูกยกเลิกโดยคณะปฏิรูปการปกครองแผ่นดินในระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 ทำให้วิทยุชุมชนในภาคเหนือถูกสั่งปิดสถานีทั้งหมด เนื่องมาจากบางสถานีเปิดโอกาสให้ประชาชนโทรศัพท์เข้าไปร่วมในรายการวิทยุเพื่อวิพากษ์วิจารณ์การเมือง แต่มาระยะหลังก็สามารถส่งกระจายเสียงได้อีก ส่วนในภาคอื่นๆ ก็ดำเนินการไปโดยยึดหลักเกณฑ์และมาตรการผ่อนผันตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งวิทยุชุมชนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรมประชาสัมพันธ์และใช้ชื่อว่าจุดเตรียมความพร้อมวิทยุชุมชน ก็ต้องดำเนินการ ไปอย่างผิดกฎหมาย หากก่อให้เกิดการรบกวนเมื่อใดก็เสี่ยงกับการถูกดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ.2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2535

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ยังคงให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลและสื่อมวลชน โดย มาตรา 47 “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ โทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ

วรรคสองกล่าวว่า ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

วรรคสามกล่าวว่า การดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ ประโยชน์สาธารณะอื่น และการแข่งขัน โดยเสรีอย่างเป็นธรรม รวมทั้งต้องจัดให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการสื่อมวลชนสาธารณะ

วรรคสี่กล่าวว่า การกำกับการประกอบกิจการตามวรรคสองต้องมีมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการควบคุมการครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน”

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้ขึ้นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า

"คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา และในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพลางก่อนตามบทเฉพาะกาล

การสรรหาคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหา

จนกระทั่งวันที่ 5 กันยายน 2554 คณะกรรมการสรรหาได้ดำเนินการสรรหากรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ครบตามจำนวน 11 คน ดังนี้



1) ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามมาตรา 6 (1)



พลอากาศเอก ชเรศ ปุณศรี  
“ด้านกิจการกระจายเสียง”



พลโท พิระพงษ์ มานะกิจ  
“ด้านกิจการโทรทัศน์”

2) ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา 6 (2)



พันเอก เสรษฐพงษ์ มะลิสูวรรณ



พันเอก นที สุกลรัตน์

3) ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐศาสตร์ อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา 6 (3)



นายสุทธิพล ทวีชัยการ



พันตำรวจเอก ทวีศักดิ์ งามสง่า

“ด้านกฎหมายอันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม”



รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ศิลพิพัฒน์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชัย จิตรภักษ์นันท์

“ด้านเศรษฐศาสตร์อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม”

4) ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา 6(4)



นางสาวสุกัญญา กลางณรงค์



นายแพทย์ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา

5) ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านการศึกษา วัฒนธรรมหรือการพัฒนาสังคม อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการ โทรคมนาคม ตามมาตรา 6 (5)



พลเอก สุกิจ ขมะสุนทร

สำหรับการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ได้มีการตราพระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551 โดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นผู้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ในวันนี้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้เข้าสู่ระบบการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรม



## 2.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

2.1.1 จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุและแผนเลขหมายโทรคมนาคม

2.1.2 กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

2.1.3 กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.1.4 พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคม ในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

2.1.5 กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

2.1.6 พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

2.1.7 พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

2.1.8 ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภทให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ

2.1.9 กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

2.1.10 กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.1.11 กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.1.12 กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามมาตรา 50

2.1.13 คຸ້ມครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคຸ້ມครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.1.14 ประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

2.1.15 วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

2.1.16 ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.1.17 กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

2.1.18 ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

2.1.19 ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา 58

2.1.20 อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา 52

2.1.21 พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา 55

2.1.22 ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการ

บริหารคลื่นความถี่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ กิจกรรมโทรคมนาคม หรือกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.23 เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่ กิจกรรมกระจายเสียงกิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม

2.1.24 ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

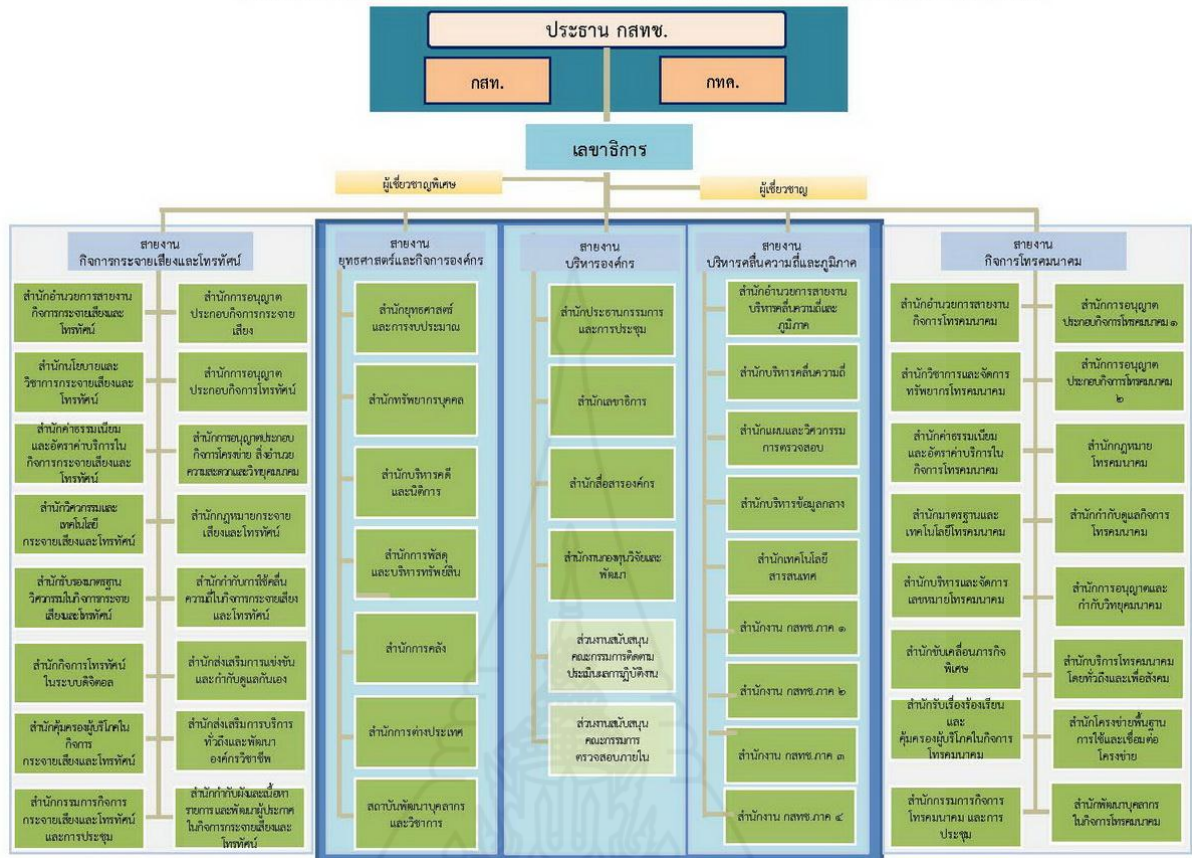
2.1.25 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

การใช้อำนาจหน้าที่ตามวรรคหนึ่งต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 56 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 เป็นนิติบุคคลมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ

กิจการของสำนักงาน กสทช. ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

ผังโครงสร้างตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๕๗



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสำนักงาน กสทช.

ที่มา: สำนักงาน กสทช. (2557 : 4)

## 2.2 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.

2.2.1 รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ในสำนักงาน กสทช.

2.2.2 จัดทำรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อ เสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใดๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กสทช. กสท. กทค. และสำนักงาน กสทช.

2.2.3 ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

2.2.4 รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

2.2.5 ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2.2.6 รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และกรรมการบริหารกองทุน

2.2.7 ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. กทค. มอบหมาย

### 2.3 วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่สังคมดิจิทัลในปี 2558

### 2.4 พันธกิจ (Mission)

ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของ กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศไทยและประชาชนอย่างทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรม

### 2.5 การแบ่งส่วนงานบริหารภายในสำนักงาน กสทช.

ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2555 อาศัยอำนาจตามมาตรา 27 และมาตรา 58 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้แบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. เพื่อรองรับการดำเนินงานออกเป็น 5 ภารกิจ ดังนี้

- สายงานการบริหารองค์กร
- สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร
- สายงานการบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค
- สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สายงานกิจการโทรคมนาคม

1) สายงานการบริหารองค์กร แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 5 สำนัก 2 ส่วนงาน

ดังนี้

- (1) สำนักประธานกรรมการและการประชุม
- (2) สำนักเลขานุการและกำกับดูแลองค์กร
- (3) สำนักสื่อสารองค์กร
- (4) สำนักกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ
- (5) สำนักผู้เชี่ยวชาญ



- (6) ส่วนงานสนับสนุนคณะกรรมการตรวจสอบภายใน
  - (7) ส่วนงานสนับสนุนคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2) สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 7 สำนัก

ดังนี้

- (1) สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
  - (2) สำนักทรัพยากรบุคคล
  - (3) สำนักบริหารคดีและนิติการ
  - (4) สถาบันพัฒนาบุคลากรและวิชาการ
  - (5) สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
  - (6) สำนักการคลัง
  - (7) สำนักการต่างประเทศ
- 3) สายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 9 สำนัก

ดังนี้

- (1) สำนักอำนวยการสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค
  - (2) สำนักบริหารความถี่วิทยุ
  - (3) สำนักแผนและวิศวกรรมตรวจสอบ
  - (4) สำนักบริหารข้อมูลกลาง
  - (5) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - (6) สำนักงาน กสทช.ภาค 1
  - (7) สำนักงาน กสทช.ภาค 2
  - (8) สำนักงาน กสทช.ภาค 3
  - (9) สำนักงาน กสทช.ภาค 4
- 4) สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 16

สำนัก ดังนี้

- (1) สำนักอำนวยการภารกิจกระจายเสียงและโทรทัศน์
- (2) สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรกระจายเสียงและโทรทัศน์
- (3) สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการ

โทรทัศน์

- (4) สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีกระจายเสียงและโทรทัศน์
- (5) สำนักขับเคลื่อนกิจการโทรทัศน์เคลื่อนที่ และโทรทัศน์ในระบบไอพี

## กิจการโทรทัศน์

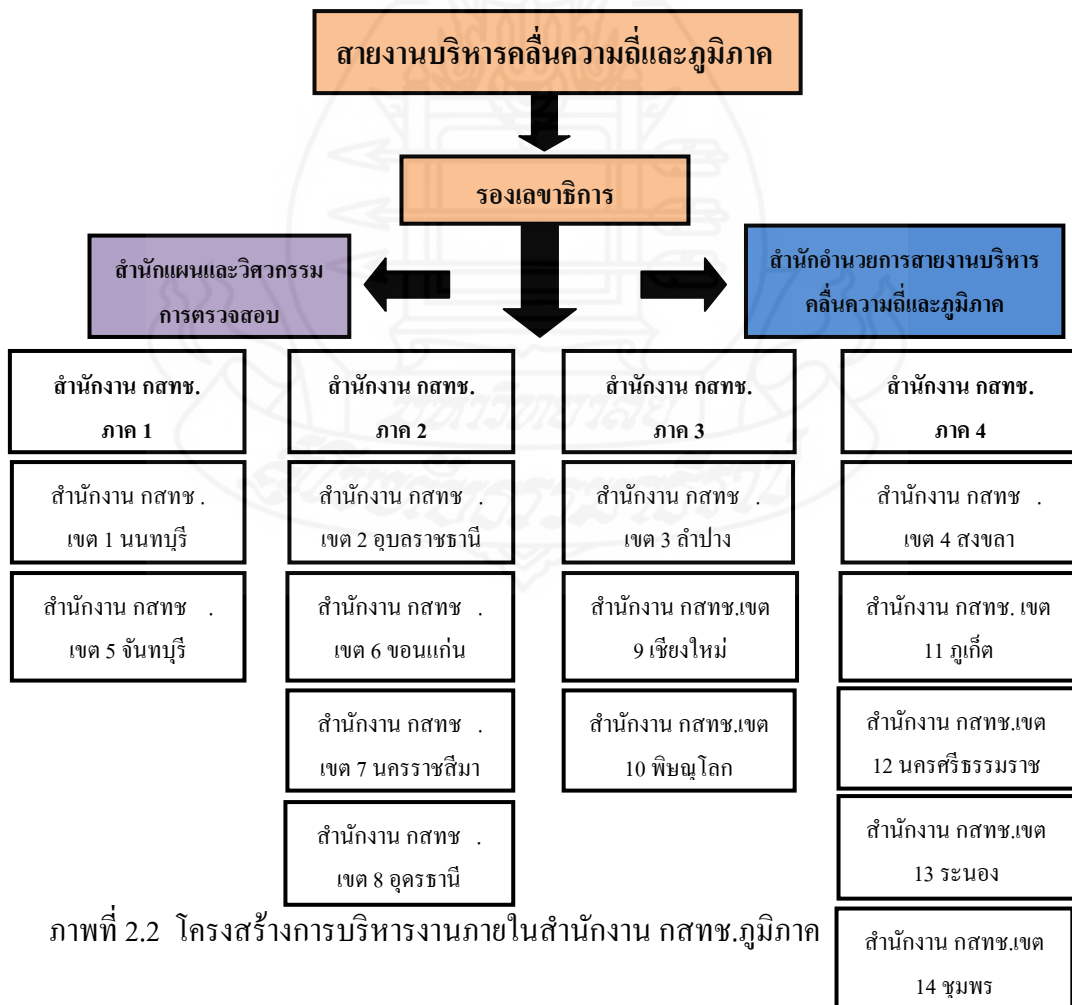
- (6) สำนักขับเคลื่อนกิจการโทรทัศน์และวิทยุในระบบดิจิทัล
  - (7) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
  - (8) สำนักกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
  - (9) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการ 1
  - (10) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการ 2
  - (11) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการ 3
  - (12) สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์
  - (13) สำนักกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
  - (14) สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลตนเอง
  - (15) สำนักพัฒนาองค์กรวิชาชีพ
  - (16) สำนักพัฒนาบุคลากรด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 5) *ภารกิจโทรคมนาคม* แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 16 สำนัก ดังนี้
- (1) สำนักอำนวยการภารกิจโทรคมนาคม
  - (2) สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
  - (3) สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
  - (4) สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม
  - (5) สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
  - (6) สำนักขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ
  - (7) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
  - (8) สำนักกรรมการกิจการโทรคมนาคม
  - (9) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1
  - (10) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 2
  - (11) สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
  - (12) สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
  - (13) สำนักการอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคม
  - (14) สำนักบริการโทรคมนาคม โดยทั่วไปและเพื่อสังคม
  - (15) สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
  - (16) สำนักพัฒนาบุคลากรในกิจการโทรคมนาคม



สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ กล่าวคือ มีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันลงไป มีการแบ่งสายงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนักงาน ประกอบด้วยบุคลากรระดับที่มีคุณสมบัติแตกต่างกันออกไปเช่น ผู้บริหาร พนักงานปฏิบัติการ ซึ่งทุกฝ่ายต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่ฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ความต้องการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ รวมทั้งพื้นฐานด้านมนุษยสัมพันธ์

**2.6 สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค**

สำนักงาน กสทช. ภูมิภาค เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสายงานบริหาร คลื่นความถี่และภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การบริหาร การอำนวยความสะดวกรวมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานภูมิภาคและบูรณาการ กลุ่มงานอำนวยความสะดวก และสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ประกอบด้วยสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1) สำนักงาน กสทช. เขต 1 นนทบุรี
- 2) สำนักงาน กสทช. เขต 2 อุบลราชธานี
- 3) สำนักงาน กสทช. เขต 3 ลำปาง
- 4) สำนักงาน กสทช.เขต 4 สงขลา
- 5) สำนักงาน กสทช. เขต 5 จันทบุรี
- 6) สำนักงาน กสทช. เขต 6 ขอนแก่น
- 7) สำนักงาน กสทช. เขต 7 นครราชสีมา
- 8) สำนักงาน กสทช. เขต 8 อุดรธานี
- 9) สำนักงาน กสทช. เขต 9 เชียงใหม่
- 10) สำนักงาน กสทช. เขต 10 พิษณุโลก
- 11) สำนักงาน กสทช. เขต 11 ภูเก็ต
- 12) สำนักงาน กสทช. เขต 12 นครศรีธรรมราช
- 13) สำนักงาน กสทช. เขต 13 ระนอง
- 14) สำนักงาน กสทช. เขต 14 ชุมพร

## 2.7 อำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุให้เป็นไปตามข้อบังคับของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU)ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.7.1 ตรวจสอบการครอบครองการใช้ความถี่ ตรวจสอบมาตรฐานการแพร่กระจายคลื่น ตรวจสอบแก้ไขปัญหาการรบกวน และตรวจสอบความถี่วิทยุไม่ได้รับอนุญาต

2.7.2 วิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลผลการตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ

2.7.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม เช่น งานออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการสมัครเล่น งานออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการซีบี งานออกใบอนุญาตให้ค้าซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม

2.7.4 ตรวจสอบสถานี/เครื่องวิทยุคมนาคม สำรองสถานีวิทยุคมนาคม ตรวจสอบเครื่อง/อุปกรณ์วิทยุคมนาคมที่สำรองจำหน่าย

2.7.5 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน กสทช.

## 2.8 การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.

การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ในแต่ละส่วนงานมีลักษณะคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ จะแตกต่างกันบ้างเพียงบางกรณีที่หน่วยงานหนึ่งได้ปฏิบัติแต่อีกหน่วยงานไม่ได้ปฏิบัติ โดยมีการปฏิบัติพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

### 2.8.1 วิธีการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน แบ่งได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร ได้แก่ การออกหนังสือคำสั่ง หนังสือเวียน บันทึกรายงาน การโต้ตอบจดหมาย แจ้งข่าวสารทางบันทึกข้อความ การออกสารประชาสัมพันธ์หรือจดหมายข่าว การปิดป้ายประกาศข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งโทรสาร (Fax) ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของกรณีเอกสารสำคัญและเร่งด่วน

2) การติดต่อสื่อสารโดยวาจา ได้แก่ การประชุมปรึกษาหารือเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล การอบรมสัมมนา การพูดคุยทางโทรศัพท์ การออกคำสั่งด้วยวาจา การพูดคุยเป็นกลุ่ม การพูดคุยเป็นรายบุคคล การประกาศข่าวสารทางสถานีวิทยุ การติดต่อสื่อสารทางวิทยุสื่อสาร เป็นต้น

### 2.8.2 ลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน

ข่าวสารที่ส่งออกไปส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษรติดต่อระหว่างหน่วยงาน เช่น บันทึกข้อความ จดหมายข่าว คำสั่ง หนังสือเวียน เป็นต้น และมีการใช้เครื่องโทรศัพท์สำหรับการติดต่อสื่อสารทางวาจา โดยปกติมีทิศทางการติดต่อสื่อสาร 3 ระดับคือ

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ได้แก่ คำสั่ง นโยบาย ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ได้แก่ การรายงาน การเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา

3) การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ส่วนมากจะอยู่ในรูปของการประชุมปรึกษาหารือ การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันของคนในระดับเดียวกัน และการเชื่อมโยงประสานงานกันในระดับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตามลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค พอจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) รูปแบบการติดต่อสื่อสาร คือ มีการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(2) ทิศทางการติดต่อสื่อสาร คือ มีการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และในระดับเดียวกัน

(3) ประเภทการติดต่อสื่อสาร คือ มีการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารกลุ่มย่อย และการติดต่อสื่อสารกลุ่มใหญ่

### 2.8.3 การรับ-ส่งข่าวสารภายในสำนักงาน

มีหน่วยงานสารบรรณกลางของแต่ละส่วนงาน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับ-ส่งหนังสือราชการตลอดจนจดหมายของบุคคลและส่วนงานต่าง ๆ มีทั้งระหว่างงานสารบรรณกับส่วนงานต่าง ๆ และของแต่ละส่วนงานต่าง ๆ นำมาฝากงานสารบรรณจัดส่งให้ส่วนงานต่อไป หรือระหว่างส่วนงานติดต่อสื่อสารเองโดยตรง หากในกรณีเร่งด่วนก็จะแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร (Fax) หรือให้พนักงานนำส่งให้โดยตรง

## 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรา สังข์สุวรรณ และพัทยา ยิ่งวัฒนา (2531: 128-130) ได้ทำการศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือปรากฏผลดังนี้ (1) สภาพการติดต่อสื่อสารในสถาบัน หน่วยงานในสถาบันมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารที่เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นบางครั้ง (2) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร สื่อหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอความไม่ชัดเจนของข่าวสาร (3) แนวทางการจัดการติดต่อสื่อสาร หน่วยงานในสถาบันควรนำหลักการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาพัฒนา และปรับปรุงการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบันควบคู่กับการปฏิบัติงานราชการตามระเบียบ เพื่อให้สภาพการติดต่อสื่อสารของสถาบันมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

มาลี ศิริสุทธิ (2539) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร มีปัญหาที่สำคัญ คือ การออกคำสั่งมีบางครั้งที่ระบุหน้าที่ไม่ชัดเจน และมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับบุคคลความล่าช้าของการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดทำข่าวสาร ได้รับงบประมาณไม่เหมาะสม การประชุมอาจารย์ข้าราชการมีน้อยครั้งและบุคลากรไม่ค่อยให้ความสนใจต่อการประชุม สาเหตุเนื่องมาจากขาดการวางแผนล่วงหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในการออกคำสั่งไม่ได้

ทบทวนบุคคลที่จะได้รับการแต่งตั้งก่อน ไม่ได้ตรวจสอบคำสั่งอย่างรอบคอบ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่รับส่งหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีไม่เพียงพอกับภาระงานจึงจัดส่งล่าช้า งบประมาณเพื่อจ้างบุคลากรและจัดประชุมมีจำกัด บุคลากรไม่ค่อยให้ความสำคัญในการประชุม เนื่องจากการประชุมที่ผ่านมาได้รับการแจ้งข่าวสารการประชุมล่าช้าและกระชั้นชิดการประชุมหาข้อสรุปไม่ได้และมีบางคนที่มักจะได้รับโอกาสพูดแสดงความคิดเห็นแทบทุกครั้งที่มีการประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมประชุมครั้งต่อไปแนวทางแก้ไขควรวางแผนการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ก่อนออกคำสั่งในบางเรื่องควรมีการทบทวนบุคคลตรวจสอบรายชื่อบุคคลและหน้าที่ที่จะมอบหมายให้ชัดเจน หาวิธีการส่งคำสั่งให้ถึงผู้รับอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพิ่มงบประมาณในการจัดประชุม ควรจัดประชุมอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง ควรมีวิธีการเฉพาะสำหรับผู้ขาดประชุมและหาวิธีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น

2) ด้านคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสาร มีปัญหาที่สำคัญ คือ ข่าวสารบางรายการที่มีการติดต่อสื่อสารทางวาจาไม่น่าเชื่อถือ ขาดเหตุผล มีลักษณะเป็นข่าวลือ ขาดแหล่งให้ข่าวที่มีคุณภาพ บุคลากรได้รับข่าวสารไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง การใช้ภาษาไม่ชัดเจนและไม่กะทัดรัด ขาดเครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่ทันสมัย สาเหตุเนื่องมาจากออกข่าวโดยไม่มีแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ หรือไม่มีหลักฐานที่อ้างอิงได้ ได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ และขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการข่าว แนวทางการแก้ปัญหา ควรเพิ่มงบประมาณให้เหมาะสม ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคนิคในการทำข่าวและการนำเสนอข่าว ควรมีคณะทำงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ผลิตข่าวสารและจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการสื่อสาร

3) ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาที่สำคัญ คือ บุคลากรให้ความสนใจ แสวงหาและติดตามข่าวสารน้อย ได้รับข่าวสารล่าช้าและไม่ทันเหตุการณ์ ขาดการสื่อสารเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับทราบ สาเหตุเนื่องจากข่าวสารมีน้อย ไม่น่าสนใจและไม่ทันเหตุการณ์การเผยแพร่ข่าวสารไม่ทั่วถึง ไม่กำหนดวันเผยแพร่ที่แน่นอน การส่งถึงผู้รับล่าช้า เนื่องจากผู้รับมีภาระงานอื่นทำให้ไม่มีเวลาอ่าน และผู้บริหารมีภาระงานมาก แนวทางแก้ไขปัญหา ควรหารูปแบบการเสนอข่าวหลาย ๆ รูปแบบ เนื้อข่าวมีสาระที่น่าสนใจ ทันเหตุการณ์ มีความหลากหลายและครอบคลุมหลาย ๆ ด้านที่เป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ ควรเสนอข่าวสารสาระสำคัญของผลการประชุมระดับสูงของมหาวิทยาลัย ข่าวความเคลื่อนไหวทางวิชาการและการสร้างสรรค์ต่าง ๆ กำหนดวันออกข่าวสารให้แน่นอนและเผยแพร่ให้ทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรที่จะสื่อสารเรื่องสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับทราบมาให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบและนำไปปฏิบัติ

4) ด้านลักษณะการสื่อสารในองค์กร มีปัญหาที่สำคัญ คือ การสื่อสารแบบทางการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความคลาดเคลื่อนมากทำให้เกิดข้อผิดพลาดในหน่วยงาน สาเหตุเนื่องมาจากการสื่อสารแบบทางการที่เป็นลายลักษณ์อักษรมีขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้น แต่ละขั้นตอนตั้งใช้เวลาจึงทำให้ล่าช้า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการใช้วิธีการสื่อสารหลายวิธี ส่วนมากจะติดต่อทางวาจาซึ่งโอกาสที่จะคลาดเคลื่อนเปลี่ยนแปลงจากเดิมมีมากเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง บุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมีภาระงานมาก ไม่ค่อยมีเวลาว่างจึงไม่มีโอกาสพบปะกัน แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรจะหาวิธีการลดขั้นตอนการสื่อสารแบบทางการที่เป็นลายลักษณ์อักษรลง เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบทางการควบคู่ไปกับแบบไม่เป็นทางการ จะช่วยทำให้ลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พบปะเพื่อแสดงความคิดเห็นตามโอกาสอันควร และหาวิธีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะซึ่งกันและกันเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มย่อย

เพ็ญศรี ทับทิม (2541) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า

1) สภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นโดยภาพรวม และจำแนกตามตัวแปรสถานภาพตำแหน่ง วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานในทำนองเดียวกัน คือ ใช้สื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจา ด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือเวียนการสื่อสารด้วยวาจาใช้การพบปะพูดคุยหรือสั่งการเป็นรายบุคคล ด้านการส่งข่าวสารพบว่า ชนิดของข่าวสารที่ใช้มากที่สุดคือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ลักษณะของข่าวสารที่บุคลากรได้รับมีความชัดเจนและสามารถตีความเข้าใจได้ ด้านรูปแบบของการสื่อสาร มีการใช้ การสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีทิศทางการสื่อสารจากบนลงมา ล่างและล่างขึ้นไปบนมากกว่าในระดับเดียว มีการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อยมากกว่าการสื่อสารสาธารณะ

2) ปัญหาการสื่อสารในวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือการส่งข่าวสาร ส่วนอีก 3 ด้านที่เหลือ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การรับข่าวสาร วิธีการใช้ในการสื่อสาร และลักษณะของการสื่อสารเมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปร



สถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ พบว่า มีระดับปัญหาและการเรียงลำดับของปัญหาในแต่ละด้านเช่นเดียวกันกับโดยรวม

3) เมื่อพิจารณาในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหามากกว่าข้ออื่น ๆ พบว่า ด้านการส่งข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรในวิทยาลัยกระทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง ด้านวิธีการที่ใช้ในการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการออกคำสั่งเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามมักลอกจากคำสั่งเดิม และด้านลักษณะของการสื่อสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารโดยการประกาศหน้าเสาธง บุคลากรบางส่วนไม่สามารถรับทราบได้

วนิดา นามบุตร (2543) ได้ศึกษาสภาพปัญหา และเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า

1) สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแบบลายลักษณ์อักษรโดยการใช้หนังสือคำสั่งส่วนการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาโดยใช้วิธีการประชุม ผู้บริหารมอบหมายงานโดยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนที่ใช้มากที่สุด คือ ใช้จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารและด้านการรับส่งข่าวสาร และมีปัญหาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสารในงานที่เกี่ยวกับหนังสือราชการกระชั้นชิดเกินไป การแจ้งข่าวสารโดยประกาศหน้าเสาธงบุคลากรบางส่วนไม่สามารถรับทราบได้ การเผยแพร่จดหมายข่าวเอกสารประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของโรงเรียนที่มีต่อชุมชนไม่ต่อเนื่อง

3) ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนที่แตกต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาโดยรวมและด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งข่าวสาร และด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษและมีปัญหาด้านการส่งข่าวสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก

สุภาวดี แสนทวีสุข (2543) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า



1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ใช้การสื่อสารด้วยวาจามากกว่าการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร รูปแบบการสื่อสารที่ใช้มากคือ การประชุม การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้มาก คือ บันทึกรวบรวมข้อความ หนังสือ คำสั่งในด้านการส่งข่าวสาร ได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้มาก คือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบแนวปฏิบัติลักษณะของข่าวสารที่ได้รับ ได้แก่ สามารถนำไปปฏิบัติได้ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นปฏิบัติงานได้ ด้านรูปแบบการสื่อสารใช้แบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีทิศทางการสื่อสารในระดับเดียวกันมากกว่าการสื่อสารจากบนลงมาสู่ล่าง มีการสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อยมากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารสาธารณะ

2) ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีปัญหายุ่งยากในระดับมาก 1 ด้าน คือ การส่งข่าวสาร ส่วนอีก 3 ด้านที่เหลือ มีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ลักษณะการสื่อสาร การรับข่าวสาร และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ที่เป็นเช่นนี้เพราะความห่างไกลจากแหล่งข่าวสาร การคมนาคมไม่สะดวกขาดเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านระบบงานสารบรรณ ขาดมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ จึงส่งผลให้องค์กรมระบบการแจ้งข่าวสาร การรับและการส่งข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้การบริหารงานในองค์กรไม่ประสบผลสำเร็จ

3) เมื่อพิจารณาในรายข้อ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ ได้แก่ ด้านการส่งข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับค่าล่าช้าการแจ้งข่าวสารด้านกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ด้านลักษณะของการสื่อสาร มีปัญหาด้านความสนใจในการใช้สื่อประเภทหอกระจายข่าว ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาด้านการให้ความสำคัญกับการรับข่าวสารและด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร มีปัญหาด้านการสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นทางการล่าช้า ที่เป็นเช่นนี้เพราะการคมนาคมไม่สะดวก ขาดพาหนะในการสัญจรไปมา ขาดเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านระบบงานสารบรรณที่ดีพอ ขาดงบประมาณในด้านการสื่อสาร ปัญหานี้จึงส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขาดความคล่องตัวทั้งในด้านการส่งข่าวสาร การรับข่าวสาร ลักษณะของการสื่อสาร และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารแนวทางแก้ไข คือ จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการสื่อสารจัดหาเทคโนโลยีการสื่อสารที่สำคัญและจำเป็นที่สุดตามสภาพพื้นที่นั้น ๆ จัดอบรมหรือสัมมนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานสารบรรณเพิ่มขึ้น และประเมินผลการสื่อสารภายในองค์กรอยู่เสมอ จากแนวทางเหล่านี้จะสามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้ในระดับหนึ่ง

ศิวินิตย์ กุญชรทรัพย์ (2547) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในสำนักงานชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการสื่อสารภายในของผู้บริหารมีสภาพปานกลาง ได้แก่ การสื่อสารภายในหน่วยงานให้เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ทำให้มีผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น (2) สภาพการสื่อสารภายในของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีสภาพปานกลาง ได้แก่ ทราบวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน รู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น (3) การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารของผู้บริหารมีปัญหาปานกลาง ได้แก่ ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างกัน เช่น คนละสำนักงานหรือคนละอาคาร การส่งข่าวสารหลายทอดทำให้ข่าวสารตกหล่น เป็นต้น (4) การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีปัญหาปานกลาง ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้ต้องมาขอรับข่าวสารเพิ่มเติมภายหลังขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น (5) การสื่อสารภายในเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารมีปัญหาปานกลาง ได้แก่ การใช้หนังสือคำสั่ง โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อมีความทันสมัยและสะดวก เป็นต้น (6) การสื่อสารภายในเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีปัญหาปานกลาง ได้แก่ ความร่วมมือในการสื่อสาร การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ภายใน เป็นต้น (7) สภาพการสื่อสารภายในระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน แต่ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสูงกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (8) การสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารและช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ปัญหาเกี่ยวกับความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างกันเช่น คนละสำนักงานหรือคนละอาคาร และคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีการทบทวนให้ทราบเสมอ ผู้บริหารมีสูงกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค” เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ ระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร ที่ สังกัด สำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักแผนงานและวิศวกรรมตรวจสอบ สำนักอำนวยการสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค และสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค 4 ภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช.เขต (เขต 1- เขต14) คือ สำนักงาน กสทช.เขต 1 นนทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี สำนักงาน กสทช.เขต 3 ลำปาง สำนักงาน กสทช.เขต 4 สงขลา สำนักงาน กสทช.เขต 5 จันทบุรี สำนักงาน กสทช.เขต 6 ขอนแก่น สำนักงาน กสทช.เขต 7 นครราชสีมา สำนักงาน กสทช.เขต 8 อุดรธานี สำนักงาน กสทช. เขต 9 เชียงใหม่ สำนักงาน กสทช.เขต 10 พิษณุโลก สำนักงาน กสทช.เขต 11 ภูเก็ต สำนักงาน กสทช. เขต 12 นครศรีธรรมราช สำนักงาน กสทช.เขต 13 ระนอง สำนักงาน กสทช.เขต 14 ชุมพร จำนวน 221 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่ศึกษา (คน)
สำนักแผนและวิศวกรรมตรวจสอบ	9
สำนักอำนวยการสายงานบริหารคดีและภูมิภาค	8
สำนักงาน กสทช.เขต 1 นนทบุรี	20
สำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี	18
สำนักงาน กสทช.เขต 3 ลำปาง	18
สำนักงาน กสทช.เขต 4 สงขลา	17
สำนักงาน กสทช.เขต 5 จันทบุรี	13
สำนักงาน กสทช.เขต 6 ขอนแก่น	13
สำนักงาน กสทช.เขต 7 นครราชสีมา	14
สำนักงาน กสทช.เขต 8 อุดรธานี	13
สำนักงาน กสทช.เขต 9 เชียงใหม่	13
สำนักงาน กสทช.เขต 10 พิษณุโลก	13
สำนักงาน กสทช.เขต 11 ภูเก็ต	13
สำนักงาน กสทช.เขต 12 นครศรีธรรมราช	13
สำนักงาน กสทช.เขต 13 ระนอง	13
สำนักงาน กสทช.เขต 14 ชุมพร	13
<b>รวม</b>	<b>221</b>

\*ที่มา: สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กสทช.

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการติดต่อสื่อสาร

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) การสื่อสารทางวาจา

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค โดยครอบคลุมทิศทางการสื่อสาร 4 รูปแบบ

- 1) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง
- 2) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน
- 3) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน
- 4) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน

**ส่วนที่ 4** ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นประกอบด้วย

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2) สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 3) ความต้องการสื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
- 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2.2 การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามได้สร้างจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและได้นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1)รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยฉัตร ล้อมชวการ อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 3) พล.อ.ต. ธนพันธุ์ ทรัพย์เจริญ รองเลขาธิการ กสทช.สายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ก่อนที่จะนำไปสอบถามกับพนักงานของสำนักงาน กสทช.

## 2.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่น

ได้นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในประเด็นความเห็นด้วยกับการมีตัวชี้วัด และความน่าเชื่อถือของตัวชี้วัด ไปสอบถามพนักงานของสำนักงาน กสทช. เขต 2 อุบลราชธานี จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นก่อนนำไปใช้ และคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) มีความ

เชื่อมั่น 0.7865 แล้วจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปใช้สอบถามกับกลุ่มประชากร

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ศึกษาใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 192 คน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน และปัญหาอุปสรรค ความต้องการในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค โดยผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากผู้อำนวยการสำนักแผนงานและวิศวกรรมตรวจสอบ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการสายงานบริหารคดีและภูมิภาค และผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช ภูมิภาค งาน กสทช.ภูมิภาค พนักงานและลูกจ้าง โดยการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งกลับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนภายในเวลาที่กำหนด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้มีการลงรหัสข้อมูล(Coding) ที่ได้มาแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 163)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานในสายงานการบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 192 คน และขอเสนอผลการวิจัย โดยแยกออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
3. ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
4. ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 192 คน ปรากฏผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	144	75.00
1.2 หญิง	48	25.00
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ (ปี)</b>		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
2.2 25 – 35 ปี	41	21.35
2.3 36 – 45 ปี	84	43.75
2.4 46 – 55 ปี	59	30.73
2.5 มากกว่า 55 ปี	8	4.17
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ตำแหน่งปัจจุบัน</b>		
3.1 ผู้บริหารระดับกลาง	2	1.00
3.2 ผู้บริหารระดับต้น	17	8.40
3.3 พนักงานปฏิบัติการ	142	74.00
3.4 พนักงานตามสัญญาจ้าง	26	14.00
3.5 ลูกจ้าง	7	3.60
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
4.1 1 - 7 ปี	53	27.60
4.2 7 – 10 ปี	53	27.60
4.3 10 – 20 ปี	45	23.40
4.4 มากกว่า 20 ปี	41	21.40
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	15.60
5.2 ปริญญาตรี	115	60.00
5.3 ปริญญาโท	46	24.00
5.4 ปริญญาเอก	1	0.40
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

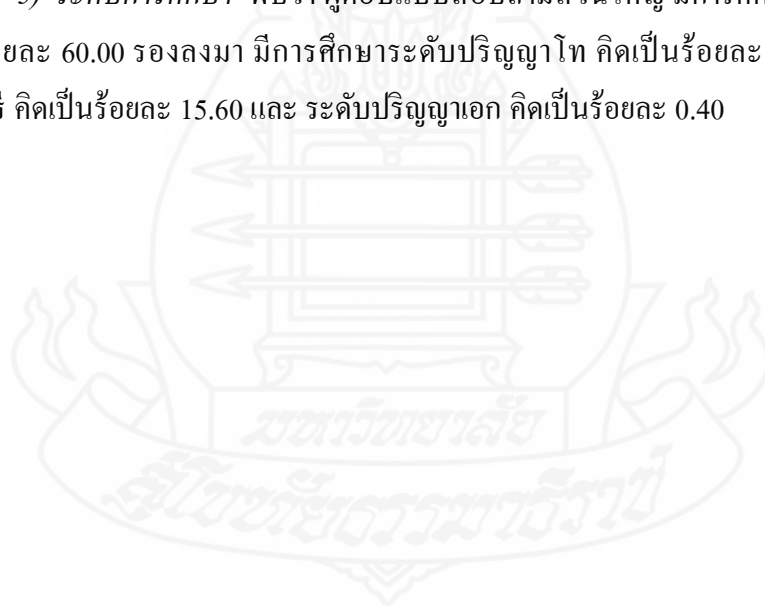
1) เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.00

2) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่างอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และมีช่วงอายุมากกว่า 55 ปี ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.17

3) ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมา เป็นพนักงานตามสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 8.40 ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.60 และ ระดับผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็น 1.00

4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 และผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.40

5) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.60 และ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.40



## 2. รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. สภาพการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 วิธี ได้แก่ รูปแบบและวิธีการสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร การสื่อสารโดยวาจา ได้ผลการวิเคราะห์ (ดังแสดงตามตารางที่ 4.2) ดังนี้

### 2.1 รูปแบบและวิธีการสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร

ตารางที่ 4.2 การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร

วิธีการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>		
1.1 บันทึกข้อความ	158	79.90
1.2 หนังสือเวียน	151	76.00
1.3 การปิดประกาศ	67	31.85
1.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	117	59.20
1.5 เว็บไซต์ของสำนักงาน	95	47.50
1.6 อื่นๆ	44	20.70
<b>2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>		
2.1 บันทึกข้อความ	156	79.40
2.2 หนังสือเวียน	43	21.20
2.3 การปิดประกาศ	23	11.20
2.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)	118	58.10
2.5 เว็บไซต์ของสำนักงาน	42	22.40
2.6 อื่นๆ	47	23.50

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

วิธีการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. การสื่อสารแนวนอน</b>		
3.1 บันทึกข้อความ	125	65.10
3.2 หนังสือเวียน	87	45.30
3.3 การปิดประกาศ	45	23.40
3.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	119	62.00
3.5 เว็บไซต์ของสำนักงาน	44	23.00
3.6 อื่นๆ	51	26.60
<b>4. การสื่อสารข้ามสายงาน</b>		
4.1 บันทึกข้อความ	138	71.90
4.2 หนังสือเวียน	68	35.40
3.3 การปิดประกาศ	33	17.20
3.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)	131	68.20
3.5 เว็บไซต์ของสำนักงาน	72	68.20
3.6 อื่นๆ	39	20.30

\* หมายเหตุ ผลการวิจัยเบื้องต้นผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร พบว่า

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้การบันทึกข้อความ คิดเป็นร้อยละ 79.90 รองลงมา เป็นหนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และช่องทางอื่นๆ เช่น LINE SMS คิดเป็นร้อยละ 20.70

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อสื่อสารโดยการใช้บันทึกข้อความ คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมาใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการติดต่อสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 58.10 และติดต่อสื่อสารทาง LINE Facebook คิดเป็นร้อยละ 23.50

3) การสื่อสารแนวนอน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้ บันทึกข้อความ คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมา สื่อสารโดยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คิดเป็นร้อยละ 62.00 และใช้เว็บไซต์ของสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 23.00

4) การสื่อสารข้ามสายงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บันทึกข้อความ คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) คิดเป็นร้อยละ 68.20 และการปิดประกาศ คิดเป็นร้อยละ 17.20

## 2.2 รูปแบบและวิธีการสื่อสารโดยวาจา

ตารางที่ 4.3 การสื่อสารทางวาจา

วิธีการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>		
1.1 สั่งการตามลำดับสายการบังคับบัญชา	151	78.60
1.2 สั่งการด้วยตนเอง	148	77.00
1.3 พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์	127	66.10
1.4 สั่งผ่านจากการประชุม	136	70.80
1.5 อื่นๆ	9	4.70
<b>2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>		
2.1 เสนอตามลำดับสายการบังคับบัญชา	137	71.30
2.2 พูดคุยด้วยตนเอง	144	75.00
2.3 พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์	124	64.60
2.4 ผ่านในที่ประชุม	102	53.10
2.5 อื่นๆ	7	3.60
<b>3. การสื่อสารแนวนอน</b>		
3.1 การเข้าพบและคุยด้วยตนเอง	167	87.00
3.2 พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์	148	77.00
3.3 พูดคุยผ่านการประชุม	116	60.40
3.4 อื่นๆ	9	4.70



## ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วิธีการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
4. การสื่อสารข้ามสายงาน		
4.1 การเข้าพบและคุยด้วยตนเอง	94	49.00
4.2 พูดคุยผ่านโทรศัพท์	158	82.30
4.3 พูดคุยผ่านการประชุม	72	37.50
4.4 อื่นๆ	12	6.25

\* หมายเหตุ สามารถตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการสื่อสารโดยวาทาได้ดังนี้

1) การสื่อสารจากบนลงล่างทางวาทา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ สั่งการตามลำดับสายการบังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมา สั่งการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 75.00 สั่งผ่านการประชุม คิดเป็นร้อยละ 70.80 พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 66.10 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.60

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบนทางวาทา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ คุยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา เสนอตามลำดับสายการบังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 71.30 พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 64.60 ผ่านในที่ประชุม คิดเป็นร้อยละ 63.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.60

3) การสื่อสารแนวนอนทางวาทา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้การเข้าพบและคุยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 77.00 พูดคุยผ่านการประชุม คิดเป็นร้อยละ 60.40

4) การสื่อสารข้ามสายงานทางวาทา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้พูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 82.30 รองลงมา การเข้าพบและคุยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 49.00 พูดคุยผ่านการประชุม คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.25

### 3. ความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะและแนวปฏิบัติในปัจจุบันของการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค แสดงได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค ที่เป็นจริงในปัจจุบัน

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>			
1.1 ผู้บังคับบัญชามักเป็นผู้ออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็น	2.87	1.00	ปานกลาง
1.2 ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทราบเสมอ	3.75	0.72	มาก
1.3 ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	3.80	0.75	มาก
1.4 ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาในเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานเสมอ	3.65	0.83	มาก
1.5 ผู้บังคับบัญชามักเรียกเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	3.24	0.99	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>			
2.1 การมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา	3.42	0.91	มาก
2.2 การปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นทางการ	3.27	0.89	ปานกลาง
2.3 การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นทางการ	3.46	0.75	มาก
2.4 การที่สามารถพูดคุยเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	3.70	0.84	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>3. การสื่อสารแนวนอน</b>			
3.1 มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ	3.90	0.75	มาก
3.2 ในหน่วยงานมักมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา	3.47	0.90	มาก
3.3 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.63	0.77	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>4. การสื่อสารข้ามสายงาน</b>			
4.1 มีโอกาสพูดคุยประสานงานกับเพื่อนหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานอยู่เสมอ	3.33	0.88	ปานกลาง
4.2 เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน	3.27	0.93	ปานกลาง
4.3 หน่วยงานเมื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ได้รับข้อมูลเหล่านั้นอย่างรวดเร็วและครอบคลุม	3.25	0.87	ปานกลาง
4.4 หน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง	3.44	0.81	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.32</b>	<b>0.87</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค โดยแยกเป็นทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

1) ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทราบเสมอ ( $\bar{X} = 3.75$ ) และผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาในเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ผู้บังคับบัญชามักเรียก

เข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.24$ ) ผู้บังคับบัญชามักเป็นผู้ออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็น ( $\bar{X} = 2.87$ )

2) ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่าสามารถพูดคุยเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.70$ ) การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นทางการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.42$ ) และการปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาจะมีลักษณะเป็นทางการ ( $\bar{X} = 3.27$ )

3) ทิศทางการสื่อสารแนวระดับเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ได้มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ ( $\bar{X} = 3.90$ ) เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.63$ ) และในหน่วยงานมักมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.47$ )

4) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า หน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.44$ ) มีโอกาสพูดคุยประสานงานกับเพื่อนหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.33$ ) เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.27$ ) และหน่วยงานเมื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น จะได้รับข้อมูลเหล่านั้นอย่างรวดเร็วและครอบคลุม ( $\bar{X} = 3.25$ )



### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสภาพการสื่อสาร ภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค แสดงได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลความต้องการเกี่ยวกับการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. การสื่อสารจากบนลงล่าง</b>			
1.1 ผู้บังคับบัญชามักเป็นผู้ออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็น	2.63	1.24	ปานกลาง
1.2 ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทราบเสมอ	4.30	0.62	มาก
1.3 ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน	4.43	0.63	มาก
1.4 ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาในเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานเสมอ	4.29	0.68	มาก
1.5 ผู้บังคับบัญชามักเรียกเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	3.85	0.90	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน</b>			
2.1 มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา	3.95	0.86	มาก
2.2 การปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาจะมีลักษณะเป็นทางการ	3.43	0.96	มาก
2.3 การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นทางการ	4.16	0.69	มาก
2.4 สามารถพูดคุยเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	4.26	0.68	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>3. การสื่อสารแนวนอน</b>			
3.1 มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานเป็นประจำ	4.23	0.68	มาก
3.2 ในหน่วยงานมักมีการประชุมเพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกัน แก้ปัญหา	4.26	0.68	มาก
3.3 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.24	0.69	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
<b>4. การสื่อสารข้ามสายงาน</b>			
4.1 มีโอกาสพูดคุยประสานงานกับเพื่อนหรือ บุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานอยู่เสมอ	4.02	0.75	มาก
4.2 เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่าง หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อ ความสำเร็จของงาน	4.07	0.75	มาก
4.3 หน่วยงานเมื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ได้รับข้อมูลเหล่านั้นอย่างรวดเร็วและ ครอบคลุม	4.24	0.66	มาก
4.4 หน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.33	0.67	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการเกี่ยวกับการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค โดยแยกเป็นทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.43$ ) ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทราบเสมอ ( $\bar{X} = 4.30$ ) และผู้บังคับบัญชามักให้

คำปรึกษาในเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานเสมอ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และผู้บังคับบัญชามักเรียกเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.85$ ) ผู้บังคับบัญชามักเป็นผู้ออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็น ( $\bar{X} = 2.63$ )

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความต้องการให้พนักงานสามารถพูดคุยเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.26$ ) การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นทางการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.95$ ) และการปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาจะมีลักษณะเป็นทางการ ( $\bar{X} = 3.43$ )

3) การสื่อสารแนวระดับเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.26$ ) เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.24$ ) และมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นประจำ ( $\bar{X} = 4.23$ )

4) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.33$ ) หน่วยงานเมื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น มักได้รับข้อมูลเหล่านั้นอย่างรวดเร็วและครอบคลุม ( $\bar{X} = 4.24$ ) เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.07$ ) และการมีโอกาสพูดคุยประสานงานกับเพื่อนหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.02$ )





#### 4. ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

ผลจากการตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค แสดงได้ตามตาราง ดังนี้

##### 4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ตารางที่ 4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ สามารถเข้าถึงได้ยาก เช่น ข้อมูลด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์	23	11.60
2. ปัญหาในเรื่องนโยบาย โครงสร้างของสำนักงาน ทำให้การสื่อสารเกิดความล่าช้า	14	7.10
3. การสื่อสารไม่ชัดเจน เช่น การรับส่งข้อมูล เป็นบันทึกข้อความยังเกิดความไม่เข้าใจทำให้ต้องมีการใช้โทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	9	4.50
4. ปัญหาการขาดการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงาน ส่วนกลางกับสำนักงาน กสทช ภูมิภาค	8	4.10
5. การสื่อสารบางหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียว ไม่สามารถตอบคำถามแทนกันได้	3	1.50
6. พนักงานของสำนักงาน บางส่วนขาดความเข้าใจ ในหลักวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน	2	1.10
7. ไม่ระบุปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร	133	70.10
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนใหญ่ระบุว่า มีปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร ร้อยละ 11.60 คือ ปัญหาระบบฐานข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ยาก เช่น ฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ รองลงมา ร้อยละ 7.10 ระบุว่า ปัญหาในเรื่องนโยบาย โครงสร้าง ของสำนักงาน ทำให้การสื่อสารเกิดความล่าช้า

ร้อยละ 4.50 การสื่อสารไม่ชัดเจน เช่น การรับส่งข้อมูลเป็นบันทึกข้อความยังเกิดความไม่เข้าใจทำให้ต้องมีการใช้โทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ร้อยละ 1.50 การสื่อสารบางหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียวไม่สามารถตอบคำถามแทนกันได้ ร้อยละ 1.10 พนักงานของสำนักงานบางส่วนขาดความเข้าใจในหลักวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน และ ในขณะที่ผู้ที่ไม่ระบุปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 70.10

#### 4.2 สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค

ตารางที่ 4.7 สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค

สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. ฐานข้อมูลกลางไม่มีความชัดเจน ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ฐานข้อมูลกิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์	26	13.55
2. โครงสร้างสายการบังคับบัญชาไม่มีความชัดเจน เช่น ส่วนงานมีความซ้ำซ้อน	14	7.35
3. สำนักงาน กสทช. ภูมิภาค มีการทำงานที่ไม่เป็น มาตรฐานเดียวกันในเรื่องของฐานข้อมูลในการ สื่อสาร	12	6.25
4. พนักงานที่ทำหน้าที่รับส่งข่าวสารมีเพียงคนเดียว ทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดและเกิดความล่าช้า	6	3.20
5. ความซ้ำซ้อนในส่วนของระบบการรับส่งข่าวสาร เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-mail ส่งทางไปรษณีย์ (สิ้นเปลืองเอกสาร)	4	2.05
6. ขาดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น	1	0.50
7. ขาดการอบรมทำความเข้าใจที่เพียงพอในการรับส่ง ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1	0.50
8. ไม่ระบุสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค	128	66.60
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุสาเหตุของปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ร้อยละ 13.55 ระบุว่า ฐานข้อมูลกลางไม่มีความชัดเจนไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ รองลงมาร้อยละ 7.35 โครงสร้างสายการบังคับบัญชาไม่มีความชัดเจน เช่น ส่วนงานมีความซ้ำซ้อน ร้อยละ 6.25 สำนักงาน กสทช. ภูมิภาค มีการทำงานที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันในเรื่องของฐานข้อมูลในการสื่อสาร ร้อยละ 3.20 พนักงานที่ทำหน้าที่รับส่งข่าวสารมีเพียงคนเดียวทำให้การสื่อสาร เกิดความผิดพลาดและเกิดความล่าช้า ร้อยละ 2.05 ความซ้ำซ้อนในส่วนของระบบการรับส่งข่าวสาร เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-mail ส่งทางไปรษณีย์ (สิ้นเปลืองเอกสาร) ร้อยละ 0.5 ขาดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น และขาดการอบรม ทำความเข้าใจที่เพียงพอในการรับส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ไม่ระบุสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 66.60

#### 4.3 สื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่ต้องการให้มีการส่งข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.8 ความต้องการสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

ความต้องการสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. E-mail	21	11.00
2. LINE	20	10.50
3. โทรศัพท์	19	9.90
4. Facebook	5	2.60
5. สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	5	2.60
6. SMS	4	2.10
7. บันทึกข้อความ	2	1.05
8. วิทยุสื่อสาร	2	1.05
9. ไม่ระบุช่องทางการสื่อสาร	114	59.40
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุสื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่ต้องการให้มีการส่งข้อมูลข่าวสารได้แก่ ร้อยละ 11.00 คือ ช่องทางการสื่อสารทาง E-mail ร้อยละ 10.50 Line ร้อยละ 9.90 โทรศัพท์ ร้อยละ 2.60 Facebook ร้อยละ 2.60 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ

2.10 คือ SMS ร้อยละ 1.05 คือ บันทึกข้อความและวิทยุสื่อสาร ในขณะที่ ร้อยละ 59.40 ไม่ระบุความต้องการช่องทางการสื่อสาร

#### 4.4 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงฐานข้อมูลให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	17	8.85
2. ควรมีการทำความเข้าใจกับพนักงานในส่วนภูมิภาคให้เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดอบรมสัมมนาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน	9	4.60
3. ให้ผู้บริหารสนับสนุนการใช้ Social Network ให้มากขึ้น	8	4.10
4. ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับส่งข้อมูลข่าวสารควรที่จะสามารถทำงานทดแทนกันได้	5	2.62
5. ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เต็มรูปแบบ	3	1.50
6. ผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องมีความเข้าใจตรงกันในแนวทางปฏิบัติของแต่ละเรื่องซึ่งจะเกิดจากการหารือร่วมกัน และแก้ปัญหาในทันที	3	1.50
7. ไม่ระบุข้อเสนอแนะ	147	76.50
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 8.85 ให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา ร้อยละ 4.60 ควรมีการทำความเข้าใจกับพนักงานในส่วนภูมิภาคให้เห็นความสำคัญการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดอบรมสัมมนาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ร้อยละ 4.10 ให้ผู้บริหารสนับสนุนการใช้ Social Network ให้มากขึ้น ร้อยละ 2.62 ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับส่งข้อมูลข่าวสารควรที่จะสามารถทำงานทดแทนกันได้ ร้อยละ

1.50 ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เต็มรูปแบบ และผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องมีความเข้าใจตรงกันในแนวทางปฏิบัติของแต่ละเรื่องซึ่งจะเกิดจากการหารือร่วมกัน และแก้ปัญหาในทันที ในขณะที่ ร้อยละ 76.50 ไม่ระบุข้อเสนอแนะ



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค” มีสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค (2) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค และ (3) ความต้องการสื่อสารของพนักงานสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนี้

**1.2.1 ประชากรที่ศึกษา** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นพนักงานระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักงาน กสทช.ส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักแผนงานและวิศวกรรมตรวจสอบ สำนักอำนวยการสายงานบริหารคดีและภูมิภาค และสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค จำนวน 192 คน โดยใช้จากจำนวนประชากรทั้งหมด

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์กร ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในองค์กร ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการติดต่อสื่อสาร ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.7865 และผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน

**1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล** วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 1.3 สรุปการวิจัย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป พบว่า พนักงานสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 55 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และ ปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช ส่วนกลาง และสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ระหว่าง 1 – 20 ปี

#### 1.3.2 วิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

จากการศึกษาวิธีการสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค จำแนกออกเป็นดังนี้

##### 1) วิธีการสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร

ผลการศึกษาศึกษาการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร พบว่า ส่วนใหญ่ใช้การบันทึกข้อความ โดยสรุปดังนี้

(1) การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นลายลักษณ์อักษร พบว่า ส่วนใหญ่ในหน่วยงานใช้บันทึกข้อความ และหนังสือเวียนในการติดต่อสื่อสาร รองลงมาก็จะเป็นจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการสื่อสารประเภทอื่น

(2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นลายลักษณ์อักษร พบว่า ส่วนใหญ่ในหน่วยงานใช้การบันทึกข้อความในการเสนอเรื่องต่างๆ

(3) การสื่อสารในแนวนอนเป็นลายลักษณ์อักษร พบว่า ส่วนใหญ่ในหน่วยงานใช้วิธีการบันทึกข้อความ รองลงมาก็จะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e – mail)

(4) การสื่อสารแบบข้ามสายงานเป็นลายลักษณ์อักษร พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีบันทึกข้อความ รองลงมา ก็จะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

##### 2) วิธีการสื่อสารโดยวาจา

(1) การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า ส่วนใหญ่สั่งการตามลำดับสายการบังคับบัญชา รองลงมา สั่งการด้วยตนเอง หรือสั่งการผ่านทางโทรศัพท์ และสั่งที่ประชุม

(2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบนทางวาจา พบว่า ส่วนใหญ่พูดคุยด้วยตนเอง รองลงมาเป็นการเสนอตามลำดับสายบังคับบัญชา และพูดคุยผ่านโทรศัพท์

(3) การสื่อสารแนวนอนทางวาจา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าพบ และพูดคุยตัวต่อตัว รองลงมาพูดคุยผ่านโทรศัพท์ และพูดคุยผ่านทางประชุม

(4) การสื่อสารข้ามสายงานทางวาจา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการพูดคุยผ่านโทรศัพท์ รองลงมา พูดคุยทางเอ็มเอสเอ็ม (MSN)/LINE



### 1.3.3 ความคิดเห็นการสื่อสารภายในหน่วยงานสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

จากการศึกษาความคิดเห็นการสื่อสารภายในหน่วยงานสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารที่เป็นจริงในปัจจุบัน จำแนกออกได้ดังนี้

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งคอยให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และจะเรียกเข้าพบเพื่อขอทราบความคืบหน้าในการปฏิบัติงานในคราวที่จำเป็นและส่วนใหญ่ก็จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพูดคุยเพื่อขอคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา การเสนอข้อมูลข่าวสารมักจะเป็นทางการแต่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเป็นกันเอง

3) การสื่อสารแนวนอน พบว่า ส่วนใหญ่ในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาคมีการติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำ เพื่อนร่วมงานก็มีการรับฟังความคิดเห็นและร่วมมือกันปฏิบัติงานเป็นอย่างดีโดยไม่ต้องมีการประชุมกันแบบเป็นทางการ

4) การสื่อสารแบบข้ามสายงาน พบว่า ส่วนใหญ่สำนักงาน กสทช. ภูมิภาคได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานต่างๆ เช่น หน่วยงานทางด้านกิจการโทรคมนาคม หน่วยงานทางด้านกิจการกระจายเสียงและได้มีการพูดคุยประสานงานกันอยู่เสมอ แต่จะมีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าในเรื่องของข้อมูลที่จะได้รับจนทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน

### 1.3.4 ความต้องการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเรียกเข้าพบเพื่อสอบถามความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน และไม่ชอบให้ออกคำสั่งโดยไม่ฟังเหตุผลของผู้ใต้บังคับบัญชา

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พูดคุยขอคำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาแบบเป็นกันเองมากกว่าที่จะเป็นทางการ โดยสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้

3) การสื่อสารแนวนอน พบว่า การสื่อสารในระดับเดียวกันพนักงานต้องการที่จะให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหากับซึ่งปัจจุบันก็มีการ

ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนกันอยู่แล้ว แต่ยังคงอยู่ในระดับที่น้อยแต่ต้องการให้มีการพูดคุยกันมากขึ้นกว่านี้

4) การสื่อสารแบบข้ามสายงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานต่างๆ ที่ติดต่อให้ความร่วมมือในเรื่องของข้อมูลให้มีความรวดเร็วและครอบคลุม หากมีความสงสัยในข้อมูลต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว

### 1.3.5 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน

#### กสทช.ภูมิภาค

1) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่เกิดปัญหาจากความสับสนซับซ้อนของขั้นตอนในการสื่อสาร มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับหลายหน่วยงาน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารไม่มีความเข้าใจ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้ยาก

2) สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่ผลกระทบที่ทำให้การสื่อสารมีปัญหา สาเหตุเกิดจาก ในส่วนของนโยบายไม่ชัดเจน โครงสร้างการบริหารงานภายใน มีความสับสนซับซ้อนขั้นตอนการบังคับบัญชามีหลายระดับจนทำให้เส้นทางการสื่อสารยาวทำให้การส่งข่าวสารจากต้นทางไปยังปลายทางจะต้องใช้เวลา จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารมีการเบี่ยงเบนหรือถูกตัดทอนในส่วนของรายละเอียด

3) ความต้องการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการทาง E-mail รองลงมาให้ส่งข้อมูลข่าวสารทาง Line เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และทางโทรศัพท์ facebook ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ และมีในส่วนของ ระบบวิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ในขณะที่ระบบปกติเกิดขัดข้อง

4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ได้แก่ ต้องการให้สำนักงาน กสทช.จัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ Social media เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช.

## 2. อภิปรายผล

จากการวิจัย รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

**2.1 รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค** พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการหรือการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าจะใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ วิธีการสื่อสารส่วนใหญ่จะใช้การบันทึกข้อความ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยข่าวสารที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือสั่งการ กฎระเบียบ แนวทางการปฏิบัติ ลักษณะของข่าวสารก็สามารถเข้าใจได้ดี หากยังไม่เข้าใจ ก็จะใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือการสื่อสารโดยวาจา ซึ่งจะส่งการตามสายการบังคับบัญชา และรองลงมาก็จะมีการสั่งการด้วยตนเอง การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ทาง Social media (ทาง Line Facebook) เป็นต้น ซึ่งเป็นสภาวะปกติของการสื่อสารภายในองค์กรก็คือ กระบวนการส่งสาร การรับสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ ในองค์กร และระหว่างองค์กรภายใต้เงื่อนไข กฎเกณฑ์ และสายงานการบังคับบัญชา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จึงทำให้รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค มีปัญหาการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญศรี ทับทิม (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยภาพรวม และจำแนกตามตัวแปรสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานในทำนองเดียวกันคือ ใช้สื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจา ด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือเวียนการสื่อสารด้วยวาจาใช้การพบปะพูดคุยหรือสั่งการเป็นรายบุคคล ด้านการส่งข่าวสารพบว่า ชนิดของข่าวสารที่ใช้มากที่สุดคือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ลักษณะของข่าวสารที่บุคลากรได้รับมีความชัดเจนและสามารถตีความเข้าใจได้ ด้านรูปแบบของการสื่อสารมีการใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีทิศทางการสื่อสารจากบนลงมาล่างและล่างขึ้นไปบนมากกว่าในระดับเดียว มีการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อยมากกว่าการสื่อสารสาธารณะ และเป็นไปตามหลักทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร วาไล ชันธุวาร และพัศตร์ สินบัวทอง (2546:18-27) ได้กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน จะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร เป็นเครื่องมือ

ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ

**2.2 ปัญหาการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค** พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน มีการสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสารพนักงานที่ปฏิบัติการมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ห่างกัน เช่น ต่างสำนักงาน หรือต่างพื้นที่ แต่ในขณะเดียวกันภายในสำนักงานเดียวกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม โดยจะใช้การสื่อสารทางวาจามากกว่าที่จะใช้การสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร รูปแบบการสื่อสารที่ใช้มาก คือ การสั่งการตามสายการบังคับบัญชา และการสั่งการด้วยตนเอง และการสั่งการในที่ประชุม ส่วนการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรส่วนใหญ่จะใช้การบันทึกข้อความ ประเภทของข่าวสารจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ในด้านของรูปแบบการสื่อสารจะเป็นแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาวดี แสันทวีสุข (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจามากกว่าการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร รูปแบบการสื่อสารที่ใช้มากคือ การประชุม การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้มาก คือ บันทึกข้อความ หนังสือ คำสั่งในด้านการส่งข่าวสาร ได้แก่ ประเภทข่าวสารที่ใช้มาก คือ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบแนวปฏิบัติลักษณะของข่าวสารที่ได้รับ ได้แก่ สามารถนำไปปฏิบัติได้ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นปฏิบัติงานได้ ด้านรูปแบบการสื่อสารใช้แบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีทิศทางการสื่อสารในระดับเดียวกันมากกว่าการสื่อสารจากบนลงมาสู่ล่าง มีการสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อยมากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารสาธารณะ ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร เลวิส (Lewis) อธิบายว่า กระบวนการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบที่เป็นระบบเปิดที่สับซ้อน การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับการไหลของข่าวสาร รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความรู้สึก ความสัมพันธ์ และทักษะของพนักงานในองค์กร

**2.3 พนักงานสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน** ทั้งนี้เนื่องมาจากภายในสำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค การติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะที่คล้ายๆ กันในทุกสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค โดยใช้ระเบียบปฏิบัติของสำนักงาน กสทช. มีวัฒนธรรมองค์กรที่ยาวนาน ตั้งแต่เป็นข้าราชการกรมไปรษณีย์โทรเลข จึงมีแนวคิดรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใกล้เคียงกันทั้งสำนักงาน กสทช.เขต 1 – 14 แต่มีแนวโน้มในการใช้เทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานของสำนักงาน กสทช.

ภูมิภาค ที่มีวุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก มีปัญหาการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษา ศิวินิตย์ กุญชรทรัพย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาระหว่างบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน และการสื่อสารภายในเกี่ยวกับข่าวสาร และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค มีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์

3.1.1 จากผลการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค พบว่าสภาพการสื่อสารยังมีปัญหาอุปสรรค เช่น การสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งเป็นช่องทางที่ฝ่ายบริหารเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในองค์กรควรรู้และปฏิบัติ หากมีการส่งข่าวสารที่ซ้ำซ้อน มีลำดับสายการบังคับบัญชามากจนเกินไปทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นเพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า ควรนำหลักการการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ควบคู่กับการปฏิบัติงานตามระเบียบของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้สภาพการติดต่อสื่อสารของสำนักงาน กสทช.ภูมิภาคมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

3.1.2 ผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. และผู้บริหารระดับหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ในภูมิภาค จะต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยี การใช้ Social media ที่ปัจจุบันมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการจัดการอบรม การสัมมนา ศึกษาดูงาน เพราะที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ด้านนี้อย่างจริงจัง และควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาขยายผลเพิ่มเติมจากสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค ไปยังสำนักงาน กสทช.ส่วนกลาง โดยการศึกษาตั้งแต่สายงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ สายงานกิจการโทรคมนาคม รวมถึงสายงานด้านยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

3.2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในวิธีการสื่อสารรวมทั้งการพัฒนาด้านการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช. เพื่อค้นหาต้นแบบแนวทางในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงาน กสทช. ต่อไปในอนาคต



บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- กานต์มณี แสงศรีจิราภรณ์ (2550) “การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท. โทรคมนาคม”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิรากร อภิรากรกุล (2550) “สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการยอมรับของนักศึกษามหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550) “การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นภาพร ไทยเหนือ (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545) *การสื่อสารในงานสารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพบูรณ์ คะเชนทร์พรรค และมนวิภา วรจิริระ (2556) “การสื่อสารองค์กรในงานสารสนเทศ” ใน  
*เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารภายในองค์กร* หน่วยที่ 8  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สมิต สัมภูกร (2527) *การสื่อสารสำหรับผู้บริหาร* กรุงเทพมหานครเจริญผล
- สุดคะนิง ศิริงาม (2546) “ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ สำนักงาน  
ประถมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช.(2556) หนังสืออัจฉริยะ กสทช หรือ NBTC Smart Book



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ศูนย์วิจัยวรรณกรรมราชภัฏ

สาขาวิชานิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

**เรื่อง ขอบความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม**

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต

ด้วยกระผม นายสัญญา กระจ่างศรี เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังศึกษาค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง **รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายใน** สำนักงาน กสทช.ภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษารูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค
3. ศึกษาความต้องการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านและพนักงานของท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาท้ายนี้ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ การเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้จะอยู่ในขอบเขตและความเป็นไปตามหลักวิชาการเท่านั้น คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล โดยจะนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นรายกลุ่มเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาองค์กรเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นายสัญญา กระจ่างศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชานิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



## 5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| (...) ต่ำกว่าปริญญาตรี | (...) ปริญญาตรี |
| (...) ปริญญาโท         | (...) ปริญญาเอก |

## ส่วนที่ 2 รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับตัวท่านมากที่สุด

## 2.1 การสื่อสารโดยลายลักษณ์อักษร

- ในสำนักงานของท่านมีการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

(...) 1. บันทึกข้อความ	(...) 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)
(...) 2. หนังสือเวียน	(...) 5. เว็บไซต์ของสำนักงาน
(...) 3. การปิดประกาศ	(...) 6. อื่นๆ คือ .....
- ในสำนักงานของท่านมีการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

(...) 1. บันทึกข้อความ	(...) 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
(...) 2. หนังสือเวียน	(...) 5. เว็บไซต์ของสำนักงาน
(...) 3. การปิดประกาศ	(...) 6. อื่นๆ คือ .....
- ในสำนักงานของท่านมีการสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานเดียวกันเป็นลายลักษณ์อักษร โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

(...) 1. บันทึกข้อความ	(...) 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)
(...) 2. หนังสือเวียน	(...) 5. เว็บไซต์ของสำนักงาน
(...) 3. การปิดประกาศ	(...) 6. อื่นๆ คือ .....
- ในสำนักงานของท่านมีการสื่อสารจากพนักงานระหว่างสำนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

(...) 1. บันทึกข้อความ	(...) 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)
(...) 2. หนังสือเวียน	(...) 5. เว็บไซต์ของสำนักงาน
(...) 3. การปิดประกาศ	(...) 6. อื่นๆ คือ .....



### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพการสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค

คำชี้แจง : จากสภาพการสื่อสารในปัจจุบัน โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งในสภาพการสื่อสารที่เป็นจริงในปัจจุบัน และสภาพการสื่อสารที่ท่านต้องการให้เป็น โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- |                    |          |   |
|--------------------|----------|---|
| 1. ระดับมากที่สุด  | คะแนนคือ | 5 |
| 2. ระดับมาก        | คะแนนคือ | 4 |
| 3. ระดับปานกลาง    | คะแนนคือ | 3 |
| 4. ระดับน้อย       | คะแนนคือ | 2 |
| 5. ระดับน้อยที่สุด | คะแนนคือ | 1 |

ข้อความ	ระดับที่เป็นจริงในปัจจุบัน					ระดับที่ท่านต้องการให้เป็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บังคับบัญชามักเป็นผู้ ออกคำสั่งโดยไม่รับฟัง ความคิดเห็นของท่าน										
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งข่าวสารที่จำเป็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ท่านทราบเสมอ										
3. ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งข้อมูลข่าวสารได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อ การปฏิบัติงาน										
4. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักให้คำปรึกษาแก่ท่าน ในเรื่องปัญหาการ ปฏิบัติงานเสมอ										







**ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค**

1. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค(สายงานบริหาร คลื่นความถี่และภูมิภาค)ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของท่านในประเด็นใดบ้าง (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าวข้างต้นเกิดจากสาเหตุอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ในสำนักงาน กสทช.ภูมิภาค (สายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค) ท่านมีความต้องการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารใดที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกด้วย โอกาสนี้ด้วย

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสัญญา กระจ่างศรี
วัน เดือน ปีเกิด	10 มีนาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2552
สถานที่ทำงาน	สำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช.เขต 2 อุบลราชธานี

