



โครงการวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร :
กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Communication Problems Among Staff :

A Case Study of Central Library, Srinakharinwirot University

โดย

จรัสเอนม ศิริรัตน์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปี 2558

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย

ประจำปี 2558

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อผู้วิจัย : จรัสโนม ศิริรัตน์

ปีที่วิจัย : 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งหมด 92 คน โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไคว์ไคสแควร์ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน จากมากไปน้อยคือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับ

3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่มี**ปัญหาหลัก / สำคัญ** คือการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน **สาเหตุของปัญหา**คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน รองลงมา คือ ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร **วิธีการแก้ไขปัญหานั้น**ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย มีจัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

Title : Problems of Communication Among Staff at Central Library,
Srinakharinwirot University
Researcher : Mrs. Charuschom Sirirat
Year : 2015

Abstract

The purpose of this study aimed to investigate problems of communication among staff at Central Library, Srinakharinwirot University including source, message, channel, and receiver. Questionnaire was administered and then data were analyzed through frequency, percentage, standard deviation, and qui-square. The results revealed as follows;

1. Problems of communication among library staff were at a moderate level as a whole. When considered each aspects, it was found that there were source, receiver, channel, and message, respectively.

2. There was no significant difference as a whole and in each aspects among library staff with different work status, education and experience.

3. It was found that spoken language's communication resulted error or distorted message and uncovered receiver were the main problem. The reason included that no written language message or distorted message was spread in the meeting causing misunderstanding.

This meant that the subordinate did not receive the real message. Then the guideline for solving this problem was to inform with written language message through circular letter or direct order from chief, personal e-mail or group mail, and informing in the meeting.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ เป็นผลจากการเข้าร่วมอบรมโครงการบ่มเพาะคนคุณภาพ รุ่นที่ 1 ครั้งที่ 4 “วิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนา” ของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2558 ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา อณรงค์ รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และยังได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนเป็นอย่างดีจากอาจารย์สาโรช เมาลานนท์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง พุ่มทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรี ดวงจันทร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคุณพิมล เมฆสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และวิจัย สำนักหอสมุดกลาง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและดูแลตรวจสอบทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ช่วยทดสอบเครื่องมือวิจัย และขอบคุณบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในของสำนักหอสมุดกลางฯ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

จรัสโนม ศิริรัตน์

กรกฎาคม 2558

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดโครงการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การสื่อสารในองค์กร.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
การกำหนดประชากร.....	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	61
วิธีดำเนินการวิจัย	61
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผลการวิจัย	64
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	75
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	79
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือวิจัย.....	84
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	86
ภาคผนวก ฉ คำอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	88
ประวัติย่อของผู้ศึกษาค้นคว้า	93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกตามตัวแปร สถานภาพตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน.....	49
ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นรายด้าน.....	51
ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผู้ส่งข่าวสาร.....	52
ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นด้านตัวข่าวสาร.....	53
ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านช่องทางข่าวสาร.....	54
ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผู้รับข่าวสาร.....	55
ตาราง 7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่าง และบุคลากร.....	56
ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการศึกษากับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	57
ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	57
ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาการ ติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยน พฤติกรรมบางอย่างได้อย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อความคิด ความรู้สึก โดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าคุณต้องการอะไร อย่างไรโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกัน ทำงานด้วยกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน และกระทบต่อองค์กรในภาพใหญ่ได้

ขณะที่องค์กรเป็นหน่วยงานสังคมที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากทำงานร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมายหลักของหน่วยงานหรือองค์กร การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำพาองค์กรดำเนินงานไปได้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงานซึ่งทำให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตั้งแต่การใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ช่วยตรวจทานความเข้าใจในงาน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากมีข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร นำมาซึ่งความไว้วางใจ ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความกล้าที่จะสื่อสารเรื่องราว นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนางานจนเป็นที่ยอมรับในที่สุด (กริช สืบสนธิ์. 2538: 64-65)

ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานที่เรียกได้ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานใหญ่ ๆ มีบุคลากรจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อนมาก มีหลายหน่วยงานด้วยกันทั้งภาครัฐและเอกชนก็อาจจะเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของช่องทางการใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอาจจะล่าช้า ขาดความน่าสนใจ หรือเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบการบริหารงานขององค์กร จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้

การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ตลอดจนไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์จรรโลงวัฒนธรรมให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (สุพานี สฤษฎ์วานิช. 2552: 270)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่หลักในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และนิสิตทุกระดับการศึกษารวมถึงบุคคลและชุมชนภายนอกที่มาใช้บริการทางวิชาการ เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของวิทยาการในยุคปัจจุบัน จึงได้กำหนดพันธกิจหลักขึ้น คือ 1. สนับสนุนการเรียนการสอน 2. บริการวิชาการที่มีคุณภาพ 3. สืบสานการบำเพ็ญคุณธรรมและศิลปะ และ 4. พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพและธรรมาภิบาล และกำหนดปณิธานของสำนักหอสมุดกลางไว้ว่า มุ่งมั่นบริการสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีห้องสมุดในสังกัด อีก 2 แห่ง คือ หอสมุด มศว องค์กรฯ และห้องสมุดคณะแพทยฯ ตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จังหวัดนครนายก ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มีลักษณะทางกายภาพโดยเป็นอาคาร 8 ชั้น และมีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้ 1.สำนักงานผู้อำนวยการ 2.งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3.งานวารสาร 4.งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 5.งานเทคโนโลยีการศึกษา 6.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7.หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ และ 8.ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ (รายงานประจำปีสำนักหอสมุดกลาง 2556: 5-6) ซึ่งจะต้องมีการบริหารงาน กระจายออกไปตามส่วนงานต่างๆ นั้น ต้องการอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนกลาง สำนักหอสมุดกลางที่มีการปฏิบัติงาน ตามชั้นต่างๆ ทั้งหมด 7 ชั้น และห้องสมุดในสังกัดอีก 2 แห่ง ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จังหวัดนครนายก

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร และปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย จึงสนใจศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นข้อสังเกตที่จะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้

สามารถดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกแห่ง ให้สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านต่างๆ และเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อการดำเนินงานต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการที่จะก่อประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุด และเกิดความเข้าใจที่ตรงกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งหมายถึง ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน บุคลากรปฏิบัติงานประกอบด้วย บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับสาร

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 92 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และบุคลากรปฏิบัติงาน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 สถานภาพ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.1.1 ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน)

3.1.1.2 บุคลากร (ปฏิบัติงาน)

3.1.2 อายุ จำแนกเป็น

3.1.2.1 20-30 ปี

3.1.2.2 31-40 ปี

3.1.2.3 41-50 ปี

3.1.2.4 51-60 ปี

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ระดับปริญญาตรี

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.4.2 5 – 10 ปี

3.1.4.3 11 – 20 ปี

3.1.4.4 21 – 30 ปี

3.1.4.5 มากกว่า 30 ปี

3.1.5 สังกัดงาน

3.1.5.1 สำนักงานผู้อำนวยการ

3.1.5.2 งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.5.3 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.5.4 งานเทคโนโลยีการศึกษา

3.1.5.5 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.5.6 งานวารสาร

3.1.5.7 หอสมุด มศว องค์กรักษ์

3.1.5.8 ห้องสมุดคณะแพทย์ มศว องค์กรักษ์

3.2 ตัวแปรตาม คือ ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือ ความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยจุดประสงค์ที่จะให้มีการรับรู้ในการรับสาร โดยเฉพาะในที่นี้หมายถึงการส่งข่าวสารเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและที่ช่วยสนับสนุนงานให้เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน

2. การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศองค์การและสังคม ซึ่งสามารถจะแปรปรวนไปตามสถานการณ์

3. สภาพการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร ด้านผู้รับข่าวสาร

5. องค์ประกอบของการสื่อสาร

5.1 ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดมีความต้องการมีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ และอื่นๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร

5.2 ตัวข่าวสาร (Message) หมายถึง บรรดาข้อความ รูปภาพที่ใช้ในการสื่อสารในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการ ข่าวสารเกี่ยวกับงานบุคคล ข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา และความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิจัย ข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม ประชุม สัมมนาต่าง ๆ ข่าวสารเกี่ยวกับการร่วมการกุศลและงานสังคมในมหาวิทยาลัย ข่าวสารเกี่ยวกับงานกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง เป็นต้น

5.3 ช่องทางข่าวสาร (Channel) หมายถึง สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เช่น โทรศัพท์ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และหนังสือราชการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

5.4 ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่เป็นเป้าหมายที่ผู้ส่งสารที่ต้องการส่งข้อมูลไปให้ หรือผู้ได้รับข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ส่งสาร

6. บุคลากร หมายถึง บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้า ใช้หลักและทฤษฎีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาของ กิติมา สุรสนธิ (2548: 8) ซึ่งตามกรอบแนวคิดนี้การติดต่อสื่อสารของบุคคลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
2. ตัวข่าวสาร (Message)
3. ช่องทางข่าวสาร (Channel)
4. ผู้รับข่าวสาร (Receiver)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารในองค์กร
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.5 ประเภท/รูปแบบของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.6 ระบบการสื่อสารในองค์กร
 - 1.7 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร
 - 1.8 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร
2. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การสื่อสารในองค์กร

องค์กรคือ หน่วยงานทางสังคมที่รู้จักกันและประสานเข้าด้วยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว พร้อมกับการมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้ โดยในเวลาเดียวกันก็จะมีหน้าที่หรือประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นงานที่ทำอย่างต่อเนื่องโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (ไพโรจน์ วิไลสุข. 2557: 2) ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กร (Organization) หมายถึงกลุ่มบุคคลที่มาทำกิจกรรมร่วมกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายหรือผลประโยชน์ร่วมกัน และมีการแบ่งงานกันทำตามความรับผิดชอบเพื่อให้งานดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้ ส่วนธงชัย สันติวงศ์ และชนาธิป สันติวงศ์. (2542: 19) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า คือ การรวมกลุ่มทางสังคมของมนุษย์นั้นคือคุณสมบัติประการแรกที่ว่า องค์กรคือเครื่องมือของมนุษย์เพื่อการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน

นอกจากเพื่อการร่วมแรงทำงานในการผลิตสินค้าหรือให้บริการแล้ว โดยธรรมชาติองค์กรก็คือ แหล่งกลางทางสังคมของคนหลายฝ่ายที่มารวมอยู่กันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันทางสังคม ควบคู่กับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันตามหน้าที่การงาน [Function] ที่ได้มีการจัดวางไว้ในองค์การ ดังนั้น องค์การต่างๆ ที่ตั้งขึ้นมาก็เพื่อดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น องค์การจึงต้องอาศัยเครื่องมือหลายอย่างที่จะทำให้งานนั้นๆ สำเร็จลง ในบรรดาเครื่องมือต่างๆ นั้นการสื่อสารก็เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่จำเป็นสำหรับองค์การ การพิจารณาว่าองค์การต้องอาศัย การสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานจะต้องศึกษา ว่าสิ่งที่้องค์การต้องการนั้นอาศัยการสื่อสารอย่างไร หากจะกล่าวอย่างกว้างๆ แล้วกิจกรรมทุกอย่างขององค์การล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น (เสนาะ ตียะว. 2537: 7) ส่วนริอบบิ้นส์, สตีเฟ่น พี., เคอร์เตอร์, มารี (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2550: 136-137 ; อ้างอิงจาก Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2007) ได้พิจารณาการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแบ่งได้ 2 เรื่อง คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Communication Flow) และเครือข่ายของการสื่อสาร (Communication Networks)

การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา หรือการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติใน องค์การ ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้เป็นไปตามโครงสร้างของสายการบังคับบัญชา เช่น การสนทนากันในเรื่องส่วนตัว หรือเรื่อง อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอาจทำให้เกิดผลตามมาได้ 2 ประการ คือ

1. พนักงานได้พูดจา หรือสังสรรค์กันเพื่อบรรลุความต้องการทางสังคม
2. อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งอาจเป็นผลกระทบในทางบวก

หรือทางลบต่อองค์การ

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหาร ผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจได้หากปราศจากข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะต้องได้มาจากการติดต่อสื่อสาร เมื่อผู้บริหารทำการตัดสินใจแล้วก็ต้องสื่อสารไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องอีก มิฉะนั้นจะไม่มีผู้ใดทราบว่าผู้บริหารได้ตัดสินใจ ใดๆ การบริหารเป็นศาสตร์และศิลป์ประกอบกันในการนำองค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา จนกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (instrument) และวิธีการ (means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม ดังนั้น เราจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการสื่อสารเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง จนไม่อาจละเลยที่จะนำมาศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ความรู้ต่างๆ ของการสื่อสารได้ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในเรื่องของความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์หรือแนวทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งผลของการสื่อสารด้วย ซึ่งการศึกษาแนวคิดต่างๆ จะเป็นหนทางที่จะทำให้ผู้ศึกษาสามารถรู้ เข้าใจ วิเคราะห์และประเมินคุณค่าของการนำเอาการสื่อสารไปใช้ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปัจเจกบุคคล องค์กรและสังคม (กิติมา สุรสนธิ. 2548: 1) และมีความจำกััดความของคำว่า การติดต่อสื่อสารไว้มากมายหลายทัศนะ ดังนี้

สุพานี สุษฎฐ์วานิช (2552: 269) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือการส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน หรือเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

เสนาะ ดิยาวาร์ (2537: 33) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายอย่าง เช่น การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำของบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและการรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลการกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ

กริช สืบสนธิ์ (2538: 64) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ ทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

พยอม วงศ์สารศรี (2538: 240) กล่าวว่าไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และทำที่ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล จุดประสงค์สำคัญของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อที่จะให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจ พร้อมทั้งให้ความหมายการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์ ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนไปได้ตามสภาวการณ์

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 106) สรุปความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ โดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือ

สัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอดความคิดของตนเองกลับสู่ผู้รับสารอีกครั้งหนึ่งโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น คำพูด ท่าทาง รวมไปถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จดหมาย สื่อวีดีโอ ฯลฯ

กิติมา สุรสนธิ (2548: 1) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน

สมพร สุทัศน์ (2542: 283) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554: 216) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายอย่าง เช่น การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึกหรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล โดยวิธีการพูด การเขียน การใช้ภาษา ท่าทาง การใช้สัญลักษณ์หรืออื่นๆ

1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

กริช สืบสนธิ (2538: 65) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือ

1. เป็นเครื่องมือสำหรับฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบความเข้าใจ ผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเอง พอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้ความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานใน

หน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์การ และความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคคลขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดจะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็น ของผู้อื่น ไม่ว่าผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม

เสนาะ ดิเยาว์ (2537: 5-7) ได้พิจารณาถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์การได้

3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังคนอื่นพูดเราจะได้รับความรู้ ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่างๆ จากบุคคลนั้น และยังได้ฟังๆ ได้ดูบ่อยๆ ก็ยิ่งได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ มากยิ่งขึ้น การที่บุคคลเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ นั่นคือแต่ละคนมีความคิดอยู่ในหัวแล้วว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายตามที่ต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่จะเลือกใช้คำหรือสัญลักษณ์หรือวิธีการใดๆ ได้ถูกต้องเหมาะสม ก็เพราะบุคคลนั้นเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้นั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นที่ติดต่อเข้าใจความหมายอย่างเดียวกันด้วย

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใด ๆ เป็นเวลานานนอกจากจะทำให้เข้าใจความหมายกันแล้วยังทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและหากใช้รูปแบบและวิธีการอย่างหนึ่งความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน การเลือกใช้คำที่ดี วิธีการที่ดี ตลอดจนการแสดงกิริยาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารก็定会สะท้อนให้เห็นแนวคิดหรือพฤติกรรมบางอย่าง ของบุคคลซึ่งหากได้มีการติดต่อสื่อสารกันในระยะแรกๆ อาจไม่เข้าใจ แต่เมื่อสื่อสารกันนานๆ เข้าจนเกิดความคุ้นเคยและเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารจึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรม และแนวคิดของอีกฝ่ายหนึ่งได้

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ซึ่งจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

3.1 รูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมี 2 อย่าง คือ

3.1.1 การสื่อสารด้วยการใช้คำพูด ได้แก่ การพูดหรือการเขียน

3.1.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้ากิริยา ท่าทาง

การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้ เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้ เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์การ

3.2 สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้น ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว การสื่อสารในกลุ่มย่อย เช่นการพบปะกันระหว่างบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการประสานงาน สภาพการสื่อสารอีกแบบหนึ่ง ก็คือ การสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์การและการสื่อสารของสมาชิกในองค์การกับบุคคลภายนอกองค์การ เช่น การประชุมคนในฝ่ายหรือองค์การ การติดต่อลูกค้า เป็นต้น

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 269) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้

3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

1. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร: แก่ผู้บริหาร

จากงานวิจัยพบว่าผู้จัดการหรือผู้บริหารจะใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่มากกว่า 70 % โดยเฉลี่ยในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การประชุมทั้งที่ได้นัดหมายไว้ และไม่ได้นัดหมายไว้ การเดินตรวจตรางานและการโทรศัพท์ เป็นต้น

2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร: แก่ส่วนบุคคล

นอกจากนั้นแล้ว การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากก็คือ การมีทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งรวมทั้งการนำเสนองาน (Presentations) ในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อที่จะแสดงออก (Express) ถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนะต่างๆ ของตนให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวความคิดเห็นของตนเองให้เกิดผลได้

3. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร: ในแง่องค์การ

ในองค์การสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์ จรรโลง วัฒนธรรมองค์การให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้

เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งด้านการบริหารงานในองค์กร ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สร้างความเข้าใจที่ตรงกันของคนในองค์กร และยิ่งองค์กรที่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมากแล้ว จำเป็นจะต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรกับองค์กร ทำให้บรรยากาศในองค์กรมีสภาพคล่องตัวในอันที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน และเชื่อมโยงไปถึงการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีต่อองค์กรร่วมกันและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย และในทางตรงกันข้ามหากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรไม่ดี ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาต่างๆ ติดตามมานอกจากการนำไปสู่ความชะงักงันในการปฏิบัติงานในองค์กรเองแล้ว ยังมีผลต่อภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย

1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อจะกระจายข่าวสารและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาก็คือก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม (Team) การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานจะมีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน ดังเช่น Lee O Thayer ได้สรุปให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกได้เป็น 5 ประการ ดังรายละเอียด (วิเชียร วิทยอุดม. 2550: 230)

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์กร ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะดำเนินการไปในแนวทางใด เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องมีการประเมินผลเพื่อดูถึงประสิทธิผลประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่เพียงไร การติดต่อสื่อสารจะเป็นการป้อนกลับของข้อมูลข่าวสาร (Feedback) ระหว่าง

ผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้ทราบข้อมูลของการปฏิบัติงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี จึงจะเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. เป็นการอำนวยความสะดวกและสอนงานผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในกระบวนการบริหารนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้และต้องให้การติดต่อสื่อสารเข้าช่วย เช่นเดียวกับการฝึกงาน (Job Training) และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority)

4. เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจูงใจและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานในองค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อำนาจเหนือผู้อื่นให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ

5. เป็นผลทางอ้อมต่อองค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมโดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การในขณะที่ทำให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความรู้สึกส่วนบุคคล แต่ผลต่อส่วนบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจความต้องการอันนี้จะต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น การติดต่อสื่อสารในองค์การทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางสังคมในองค์การ

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 113-114) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การออกเป็น 2 ลักษณะคือ วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้บริหาร และวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ผู้บริหาร ได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เป็นการให้ผู้บริหารแจ้งข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ เช่น การประกาศข่าว การแจ้งนโยบายองค์การ การประชุม ฯลฯ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or education) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การศึกษารู้อหรือให้ความรู้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุม การสัมมนาใหม่เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการลูกค้า ฯลฯ

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง (Please or entertain) หมายถึง การที่ผู้บริหารได้จัดงานประจำปีหรืองานรื่นเริงที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินจากการแสดงต่างๆ เช่น การจัดงานฉลองการก่อตั้งบริษัท งานปีใหม่ ฯลฯ

4. การแก้ปัญหา (Problem solving) ผู้บริหารให้การสื่อสารในการระดมความคิดของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ

5. การจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict management) หมายถึง ผู้บริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้นๆ เช่น การที่ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาในประเด็นเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ ฯลฯ

วัตถุประสงค์ด้านผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่

1. เพื่อรับทราบ (Understand) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลที่ผู้บริหารส่งมาในรูปแบบของคำพูดและลายลักษณ์อักษร
2. เพื่อเรียนรู้ (Learn) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ในประเด็นที่เป็น
3. ประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น การได้รับความรู้จากวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการนำเสนอความรู้ ความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เช่น เทคนิคการบริการลูกค้า เทคนิคการสื่อสาร ฯลฯ
4. เพื่อความพึงพอใจ (Enjoy) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจหรือเพลิดเพลินกับงานรื่นเริงต่างๆ ของบริษัท
5. การสนองตอบต่อการแก้ปัญหา (Problem solving response) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในองค์กร
6. การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict management response) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพื่อการบริหารงานในองค์กร ที่ได้ประสิทธิภาพสูงสุดแล้วนั้น การติดต่อสื่อสาร ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ในทุกๆ ส่วนในองค์กร โดยเฉพาะระดับผู้บริหาร ผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจได้หากปราศจากข้อมูล ข้อมูลจะต้องได้มาจากการติดต่อสื่อสาร และเมื่อตัดสินใจในการบริหารหรือแนวทางการทำงาน หรือเป้าหมายขององค์กรแล้ว ต้องสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องอีก เพื่อให้องค์กร บรรลุเป้าหมายความสำเร็จสูงสุด ในการบริหารงาน และแนวทางการทำงานผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นมีคุณภาพ สมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นักวิชาการได้เสนอแบบจำลองของการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน

เบอร์โล (ปรมะ สตะเวทิน. 2546 : 53-54 ; อ้างอิงมาจาก Berlo. 1960 : 30-72) ได้กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบ 6 ประการคือ

1. ผู้ส่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. สื่อ (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

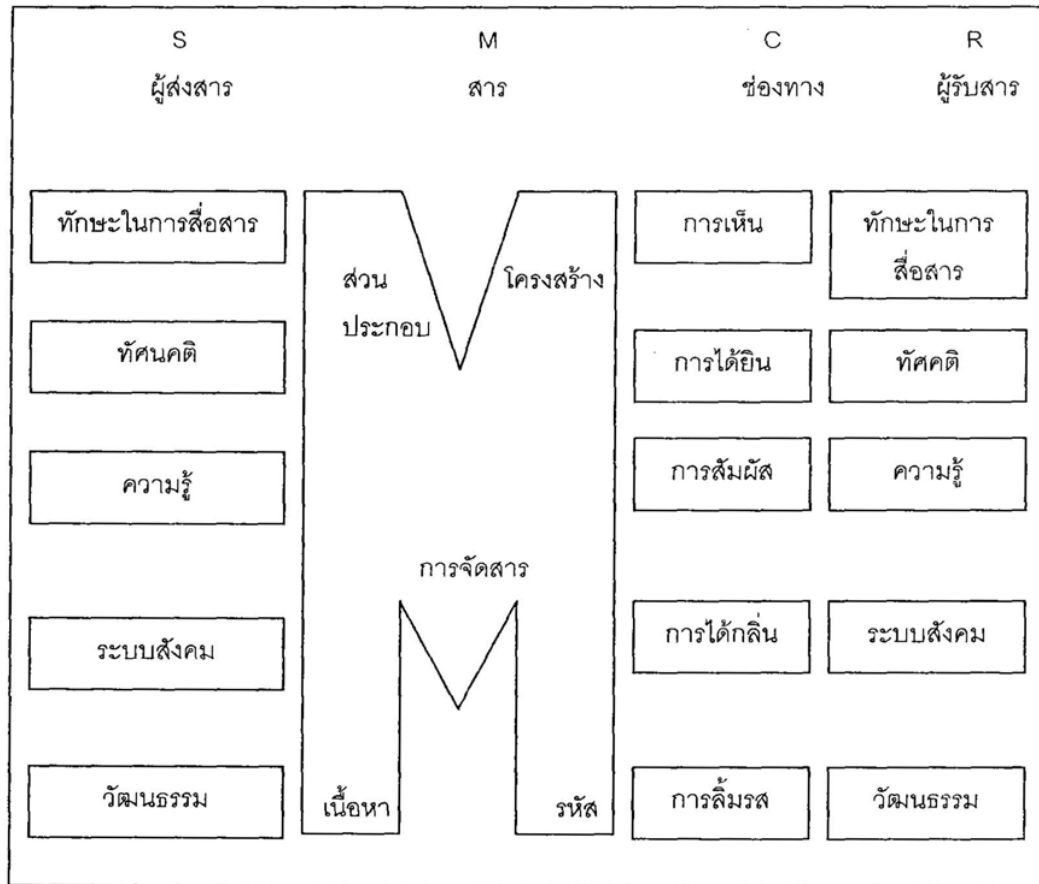
อย่างไรก็ตามเบอร์โลเห็นว่าในกรณีการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนนั้นผู้ทำหน้าที่ส่งสารและผู้ทำหน้าที่เข้ารหัสสามารถเป็นคนๆ เดียวกันได้รวมเรียกว่าผู้ส่งสาร (source) ในทำนองเดียวกันผู้ทำหน้าที่ในการถอดรหัสและผู้ทำหน้าที่ในการรับสารก็สามารถเป็นคนๆ เดียวกันได้เช่นกัน รวมเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) ดังนั้นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลจึงสามารถสรุปได้เหลือ 4 องค์ประกอบ คือ ส่งสาร (source) สาร (message) สื่อ (channel) และผู้รับสาร (receiver) แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โลเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ SMCR Model ซึ่งย่อมาจาก Source, Message, Channel และ Receiver ตามลำดับ และมีแบบจำลองของ เบอร์โล (พูนทรัพย์ สิทธิพรหม. 2539: 8-9 ; อ้างอิงมาจาก Berlo. 1960. The Process of Communication.) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสื่อสารที่สำคัญมี 4 ประการด้วยกันคือ ผู้ส่งสาร (source) ข่าวสาร (message) ช่องทาง (channel) และผู้รับสาร (receiver) ซึ่งนิยมเรียกกันทั่วไปว่า S M C R แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โลเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ SMCR Model ซึ่งย่อมาจาก Source, Message, Channel และ Receiver โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมีปัจจัยต่างๆ ดังปรากฏแบบจำลองดังนี้

แบบจำลองของเบอร์โล (The Berlo Model)

ใน ค.ศ. 1960 เบอร์โล (TDavid K. Berlo) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารเชิงเส้นตรง ซึ่งมีผู้ใช้อย่างมากในชื่อ S-M-C-R Model ที่มีส่วนประกอบหลัก 4 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source)
2. ข่าวสาร (Message)
3. ช่องทาง (Channel)
4. ผู้รับสาร (Receiver)

จากองค์ประกอบหลักสำคัญข้างต้น เบอร์โล มีแนวคิดที่ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและ ผู้รับสาร นั้นต่างมีปัจจัยประกอบเป็นคุณสมบัติของหลักสำคัญทั้งสี่ประการ ดังแบบจำลองใน ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

เบอร์โล กล่าวว่า การที่การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 4 ประการนี้ ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ประสิทธิภาพขององค์ประกอบแต่ละ องค์ประกอบขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร ปัจจัยของผู้ส่งสาร ประกอบด้วย
 - ก. ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills)
 - ข. ทัศนคติ (attitudes)
 - ค. ความรู้ (knowledge)
 - ง. ระบบสังคม (social system)

- จ. วัฒนธรรม (culture)
- 2. สาร ปัจจัยของสาร ประกอบด้วย
 - ก. เนื้อหา (content)
 - ข. รหัส (code)
 - ค. การจัดเสนอ (treatment)
- 3. สื่อ เบอร์โล กล่าวว่า สื่อมีความหมาย 3 ประการ คือ
 - 1. หมายถึง การเข้ารหัสและการถอดรหัส (mode of encoding and decoding)
 - 2. หมายถึง สิ่งที่น่าสาร (message vehicle) เช่น คลื่นแสง, คลื่นเสียง, วิทยุ, โทรเลข, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
 - 3. หมายถึง พาหนะของสิ่งที่น่าสาร (vehicle-carrier) เช่น อากาศ
- 4. ผู้รับสาร ปัจจัยของผู้รับสาร ประกอบด้วย
 - ก. ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills)
 - ข. ทศนคติ (attitudes)
 - ค. ความรู้ (knowledge)
 - ง. ระบบสังคม (social system)
 - จ. วัฒนธรรม (culture)

ศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ (2550: 66-76) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไปว่ามี

4 ประการเช่นกัน คือ

- 1. ผู้ส่งสาร (Source)
- 2. สาร (Message)
- 3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel)
- 4. ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น) ในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ นั้น ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) อันเป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา (ภาษาพูด, ภาษาเขียนหรือวจนภาษา) และอากัปกริยาท่าทางต่าง ๆ (อวจนภาษา) สารที่ถูกเข้ารหัสแล้วนี้จะถูกผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านทางติดต่อทางใดทางหนึ่ง เช่น ถ้าผู้ส่งสารต้องการส่งสาร ก. ไปถึงผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลจากตนอย่างรวดเร็ว ผู้ส่งสารก็อาจเลือกใช้ วิธีโทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย ถ้าเป็นปัจจุบันก็อาจใช้โทรสาร (Facsimile (FAX)) หรือ E-mail (การสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์) ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว เป็น

เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ดังนั้นโดยทั่วไปแล้ว ในสถานการณ์การสื่อสารหนึ่ง ๆ นั้นผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสื่อสาร ถือเป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการในการสื่อสารเกิดขึ้น

แต่การเป็นผู้ส่งสารไม่ว่าจะในการสื่อสารประเภทและระดับใดก็ตาม ย่อมต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการสื่อสารที่สำคัญ คือ

1. การมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่แจ่มชัด
2. การเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาของเรื่องราวที่ตนจะสื่อสารกับผู้อื่น
3. การเป็นผู้มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้ที่ตนสื่อสารด้วย
4. การเป็นผู้รู้จักเลือกใช้วิธีการในการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาสและผู้รับสารของตน

สาร (Message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สาร จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้น ก็โดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่ว่านี้ก็เช่น การพูด การเขียน การวาดการแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ และพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิดนี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้น

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่เราให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งทักษะในการรับสารได้แก่ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หากผู้รับสารแสดงพฤติกรรมการรับสาร ตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่งสาร เช่น ฟังอ่าน ดู สังเกต แสดงว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสาร โดยทั่วไปสาร ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1. รหัสของสาร (message codes)

รหัสของสาร คือ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (symbolic) หรือสัญญาณ (signal) ที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่าง ๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 รหัสของสาร ที่ใช้คำพูด (verbal message codes)

รหัสของสารที่ใช้คำพูด ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์ ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและถูกพัฒนาสืบทอดมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ที่ทำให้สารปรากฏขึ้นได้

1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช้คำพูด (nonverbal message codes)

ส่วนรหัสของสารที่ไม่ใช้คำพูด ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ หรือเครื่องหมายใด ๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกริยา ธง ไฟ เป็นต้น

2. เนื้อหาของสาร (message content)

เนื้อหาของสาร ที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมถึงความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ ที่มนุษย์ต้องการที่จะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น เมื่อพูดถึงเนื้อหาของสารแล้วจะมีขอบเขตกว้างขวางไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเราอาจแบ่งเนื้อหาของสารได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ และอยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะตรวจสอบได้ถึงความแน่นอนถูกต้องของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้วสารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพควรแก่การเชื่อถือ

2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองต่อบุคคลอื่นต่อวัตถุ หรือต่อเหตุการณ์ สารประเภทนี้มักพบเห็นตามสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ

2.3 สารประเภทความรู้สึก ได้แก่ พวกโคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน นวนิยาย เรื่องสั้นต่าง ๆ ที่เป็นการเขียนจากจินตนาการ จากการเพ้อฝัน จากอารมณ์ศิลปินยากที่จะตรวจสอบความจริงแท้แน่นอนของข้อมูลหรือตัวสารเหมือนกัน

3. การจัดสาร (message treatment)

การจัดสาร สารที่ถูกจัดเตรียมมาอย่างดี ทั้งในเรื่องของการเรียบเรียงลำดับ ความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ตัวอย่างของการจัดสาร ที่เห็นได้ชัดก็คือ การจัดสารในการโฆษณา ซึ่งผู้ส่งสารได้ให้ความประณีตพิถีพิถันในการจัดสารเพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสารสามารถที่จะให้ความเข้าใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

ช่องทางการสื่อสาร (Channel) หรือ สื่อ ในการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม ผู้ส่งสารย่อมต้องอาศัยช่องทางหรือสื่อให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง หรือหลายทาง ได้แก่

ทางการเห็น โดยประสาทตา ทางการได้ยิน โดยประสาทหูทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย และทางการลิ้มรสโดยประสาทลิ้น

การจัดแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งได้หลายแบบไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ก็ได้ การแบ่งแบบใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสาร มี 4 ประเภท คือ

1. สื่อระหว่างบุคคล เป็นสื่อที่มนุษย์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกันจนไม่อาจจะติดต่อกันโดยไม่ผ่านสื่อหรือไม่มีสื่อได้ เป็นสื่อที่ใช้เฉพาะบุคคล มีลักษณะเป็นส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับผู้อื่น นอกจากนั้น ก็ยังมีเครื่องมืออุปกรณ์บางชนิดที่จัดว่าเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน การสอน ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเช่น กระดานดำ หนังสือ เอกสาร เป็นต้น

2. สื่อมวลชน มนุษย์คิดสื่อมวลชนขึ้น เพื่อที่จะติดต่อกับผู้รับสาร เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชน ได้แก่หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์

3. สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารที่สนับสนุน กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีลักษณะที่แน่นอน เช่น การจัดทำนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน เป็นต้น

4. สื่อประสม ได้แก่ การนำสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้ง 3 ประเภท ข้างต้น ไปใช้ในการสื่อสารอันจะทำให้การสื่อสารในครั้งนั้น ๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในกรณีของสื่อนี้ หากมีการใช้โดยรู้จักข้อดีและข้อเสียของสื่อแต่ละชนิด เข้าใจ ถึงอิทธิพลของสื่อที่มีต่อพฤติกรรมการรับสาร มีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแล้ว ประสิทธิภาพของการสื่อสารครั้ง ๆ นั้น ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

ผู้รับสาร (Receiver) เป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายในกระบวนการของการสื่อสารและเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จได้เลยหรืออาจประสบผลสำเร็จไม่เต็มที่ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. การรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน
2. การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

ดังนั้น ในกระบวนการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อเรื่องที่สื่อสาร ตลอดจนการเป็นผู้ที่มีความพยายามในการรับสารและสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสารทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายนั่นเอง

ในการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น ในความเป็นจริงแล้วทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ก็คือ บุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีบทบาทร่วมกันอยู่ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่มีผู้ส่งสาร และผู้รับสารแล้ว การสื่อสารก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ หรือถ้ามีแต่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวก็เช่นกัน การสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้น ข้อสำคัญ ก็คือ ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เราไม่อาจชี้ให้ตายตัวลงไปได้ว่า ใครเป็นผู้ส่งสาร และใครเป็นผู้รับสาร เพราะจริง ๆ แล้ว บุคคลที่ทำการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ระหว่างบุคคล 2 คน ทั้งสองคนต่างก็มีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เกือบจะในเวลาเดียวกัน ซึ่งเราอาจเรียกได้ว่าทั้ง 2 คน แสดงบทบาทในฐานะที่เป็นคู่ของการสื่อสาร ต่างก็ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ตีความ และถอดรหัสโดยสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปจนกว่าการสื่อสารจะบรรลุเป้าหมาย

ในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารประเภทใดหรือระดับใดก็ตาม นอกจากองค์ประกอบสื่อสารทั้ง 4 ประการที่กล่าวข้างต้นแล้ว ก็น่าจะมีองค์ประกอบเพิ่มเติมอีก 2 ประการ ที่จะทำให้กระบวนการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นองค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ ก็คือ ปฏิกริยาตอบกลับหรือปฏิกริยาสะท้อนกลับ (feedback) และกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) หรือสนามแห่งประสบการณ์ร่วม (Field of experience) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารนั้น ๆ ด้วย

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการถ่ายทอดข่าวสาร แนวคิด ความรู้สึก หรือความต้องการให้ผู้อื่นได้รับรู้ การสื่อสารที่จะให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารซึ่งเป็นการป้องกันมิให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวลงได้ หรือเพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.5 ประเภท/รูปแบบของการสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสารในองค์การมีวิธีการหลากหลายแตกต่างกัน มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์การจะต้องรู้จักใช้

ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และยังประโยชน์ต่อองค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักวิชาการจึงจัดแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันตามเกณฑ์ที่นำมาใช้เป็นหลักในการจำแนกซึ่งอาจแบ่งออกดังต่อไปนี้ (วิเชียร วิทยอุดม. 2550: 230-234)

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระบบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาดังที่ปรากฏตามแผนภูมิขององค์การ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะเป็นการนำเอานโยบาย การตัดสินใจ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา (Line of Authority) บางที่เรียกว่าสายงานของการสั่งการ (Flow of Command) ตัวอย่างการสื่อสารแบบนี้เห็นได้ชัดจากหน่วยงานราชการและองค์การที่มีขนาดใหญ่

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือไม่มีระเบียบแบบแผน เป็นทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การตามกลุ่มสังคม ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ หรือมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ตัวต่อตัว หรือกระทำกันเองเป็นส่วนตัว มีลักษณะการกระจายข่าวกันเป็นแบบเถาองุ่น (Grapevine) หรือกระจายข้อมูลหรือข่าวสารไปยังบุคคลต่างๆ ได้รวดเร็ว และพร้อมกันในครั้งเดียวโดยไม่ต้องเสียเวลาชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ดังต่อไปนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงสู่ระดับต่ำกว่าในองค์การ หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูล เพื่อเป็นการควบคุมกำกับงานภายในองค์การและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่ง การขอร้องไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ สื่อที่จะใช้รูปของคำสั่งให้ปฏิบัติ การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การออกประกาศ การประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการ

ติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการตรวจสอบงานเป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วมีผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองของคำสั่งของพนักงาน สื่อที่ใช้จะเป็นรูปแบบรายงานความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

2.3 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระดับคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา และไม่มีอำนาจบังคับบัญชาได้ จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการประสานงานและเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อที่ใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือหรือด้วยวาจา เช่น จดหมายโต้ตอบ

2.4 การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน ทำการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดข้อเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ และเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน

3. การติดต่อสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารไปฝ่ายเดียว ไม่มีการย้อนกลับของข้อมูลข่าวสารกลับมาให้รับรู้ หรือไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารนั้นได้เลย การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นคำสั่ง ข้อกำหนด หรือแนวนโยบายที่จะต้องกระทำตาม ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทางเดียวโอกาสที่จะเกิดข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารย่อมมีมาก เพราะจุดอ่อนตรงที่ไม่ทราบว่าคุณรับข่าวสารได้รับข่าวสารที่ส่งไปได้ถูกต้องตรงกับความต้องการหรือไม่ ไม่มีโอกาสที่จะทราบว่าคุณนั้นดำเนินไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

3.2 การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two - Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนอง และปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารได้ตอบซักถาม ได้ถามข้อข้องใจในข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งสารหรือผู้ออกคำสั่ง ตลอดจนรายงานให้ทราบถึงผลงานที่ได้จัดทำไปแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักอยู่ในรูปแบบ การประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ก่อให้เกิดผลดีคือ ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารดีขึ้น การย้อนกลับของข้อมูล ทำให้ผู้ส่งสารสามารถแก้ไขข้อมูลของเขาใหม่ได้ แต่ผลเสียสิ้นเปลืองเวลา เพราะการป้อนกลับของข้อมูลต้องเสียเวลามากกว่าข้อมูลข่าวสารจะย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารก็ต้องใช้ระยะเวลา

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงหรือเผชิญหน้ากันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ได้แก่ การพูด การเขียนเป็นตัวหนังสือแทนการพูด ข้อดีของการติดต่อสื่อสารประเภทนี้ คือ ง่าย สะดวก ประหยัดเวลา เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายติดต่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันและยังให้ความรู้สึกที่เป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกันได้ง่าย

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non - Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช้วิธีพูดและการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูด แต่จะใช้สัญลักษณ์ อักษรเครื่องหมาย การแสดงท่าทาง เช่น พฤติกรรมการแสดงออกที่สีหน้า พฤติกรรมทางน้ำเสียง พฤติกรรมภาษาท่าทาง พฤติกรรมการสัมผัส

5. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 3 วิธี ดังต่อไปนี้

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Intergroup Communication) เกิดจากการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้ารวมกันเพราะความสนใจ อุดมการณ์ และผลประโยชน์ร่วมกัน และมีความชอบพอสสนิทสนมกันรวมตัวกันเข้าเป็นกลุ่มภายในองค์กรการหนึ่งๆ อาจมีกลุ่มได้หลายกลุ่ม เช่นการประชุมกลุ่ม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันของกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์การกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์การทั้งสภาพภายนอกและภายในองค์การ

- ในแง่การติดต่อสื่อสารกับสภาพภายนอก องค์การได้รับผลกระทบจากสภาพสิ่งแวดล้อมจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ฯลฯ การดำเนินงานขององค์การควนเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งสาร สื่อ ผู้รับสาร เพื่อนำข้อมูลมาเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

- ในแง่การติดต่อสื่อสารกับสภาพภายในองค์การ ควรจัดเสริมสร้างบรรยากาศของการร่วมมือกันให้มีการติดต่อสื่อสาร มีความเป็นกันเอง ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์การเพื่อจูงใจให้คนทำงานกับองค์การด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ ส่วนไพโรจน์ วิไลนุช (2557: 13) กล่าวถึง ประเภทของการสื่อสารในองค์การ ว่ามี 3 ลักษณะ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม และการสื่อสารสาธารณะ ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่มีคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับสารจะสลับบทบาทการเป็นผู้ส่งสารและรับสาร ไม่มีคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้อาจใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมทั่วไป เช่น การในการทักทายหรือการสื่อสารกับคนที่พบพบปรตประจำวันและคุยเรื่องดินฟ้าอากาศ เรื่องที่นำมาสื่อสารกันก็อาจเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน การสื่อสารประเภทนี้อาจเป็นการสนทนา (Conversation) ทั้งแบบเห็นหน้าและไม่เห็นหน้า เช่น การสนทนาผ่านโทรศัพท์ การโต้ตอบผ่านคอมพิวเตอร์หรือการส่งจดหมาย ส่วนการสื่อสารกลุ่ม เป็นการสื่อสารหลายคนหรือมากกว่า 2 คน เช่น ในฝ่ายต่างประเทศขององค์การนี้มีพนักงานมีพนักงานจำนวน 8 คน ในฝ่ายนี้จะมีการประชุมทุกเดือน เมื่อมีการประชุมระหว่างประเทศ ฝ่ายนี้จะมีการประชุมกันบ่อยขึ้นเพื่อเตรียมการจัดประชุมก็ทำให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรายงานความคืบหน้าของการทำงานตามแต่ละคนได้รับมอบหมาย และการสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์การและกลุ่มคนภายนอก เช่น องค์การประสานงานกับสื่อมวลชนหรือการสื่อสารระหว่างสมาชิกคนใดคนหนึ่งขององค์การและคนจำนวนมาก เช่น ผู้บริหารขององค์การสื่อสารกับประชาชนภายนอกเพื่อให้ความมั่นใจในคุณภาพของการบริการ กล่าวโดยสรุป การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มหรือการสื่อสารสาธารณะมีความสำคัญต่อองค์การ เป็นส่วนหนึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารในองค์การ เมื่อคนหนึ่งสื่อสารกับอีกคนหนึ่งจะทำให้เกิดการไหลของข่าวสารขึ้น

1.6 ระบบการสื่อสารในองค์การ

ระบบการสื่อสารอยู่ในความสนใจของฝ่ายบริหารและเป็นเรื่องที่นักบริหารต่างต้องให้ความสนใจเสมอ ทั้งนี้ยังได้อธิบายผลของการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมากยิ่งขึ้นดังเช่นในยุคปัจจุบัน การสื่อสารจึงยังมีน้ำหนักกลายเป็นปัจจัยหลัก ทั้งเพื่อการสร้างประสิทธิภาพกับกิจการกับการต่อสู้แข่งขันกับภายนอกอีกด้วย การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานขององค์การที่ทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นและเกิดการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์การ องค์การได้มีการวิวัฒนาการจึงทำให้เป็นการยุ่งยากที่จะวินิจฉัยว่าองค์การเป็นระบบหรือโครงสร้างหรือบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ลักษณะการสื่อสารในองค์การอาจแบ่งโดยถือตามทัศนะที่มององค์การในมุมต่างๆ กัน เป็น 3 ประเภท (เสนาะ ดิเียว. 2537: 11-17) คือ

1. **ระบบรวม (Macro Approach)** การแบ่งตามวิธีนี้ถือว่าองค์การเป็นระบบรวมซึ่งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับองค์การอื่นหรือหน่วยงานภายนอก กิจกรรมต่างๆ ที่องค์การกระทำถือว่าเป็นกิจกรรมโดยรวมหรือเป็นงานที่กระทำโดยคนในองค์การทั้งหมด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

ก. การติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอก องค์การจะอยู่รอดได้นานเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การปรับตัวให้เข้ากับให้เข้ากับสังคมที่องค์การนั้นตั้งอยู่ จะต้องเสาะหาข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ได้ รายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบและการกำหนดหลักการที่เหมาะสมเพื่อปรับตัวให้อยู่กับข้อมูลนั้น

ข. การพิสูจน์ให้เห็นจริง องค์การจะต้องใช้วิธีการต่างๆ ที่จะพิสูจน์ให้เห็นซึ่งวิธีการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการสื่อสาร ถ้าหากองค์การทำให้เกิดข่าวสารในทางบวกอยู่เสมอ และสร้างความมั่นใจในเรื่องต่างๆ ก็จะมีอิทธิพลสูงใจให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือได้มาก

ค. การติดต่อกับองค์การอื่น องค์การแต่ละแห่งต้องคอยตรวจตราติดตามการดำเนินงานขององค์การอื่นว่าจะส่งผลกระทบมาถึงทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร ต้องอาศัยเทคนิคการสื่อสารต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร การอภิปราย การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและอื่นๆ วิธีที่ใช้โดยทั่วไป ได้แก่ การติดต่อในรูปแบบขององค์การสมาคม ซึ่งกลุ่มดังกล่าวจะมีการประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ง. การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การนับเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการสื่อสารมากที่สุด ก่อนที่องค์การที่กำหนดวัตถุประสงค์จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก จากข้อมูลต่างๆ นำไปใช้เป็นพื้นฐานของการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ หลักที่

ปฏิบัติกันโดยทั่วไปผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ขึ้นมาให้ผู้บริหารระดับรองลงมาปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

2. ระบบย่อย (Micro Approach) การสื่อสารในแง่นี้จะเน้นความสำคัญของ

หน่วยงานหรือส่วนย่อยขององค์กร แต่ละหน่วยก็จะมีการติดต่อสื่อสารกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ลักษณะคือ

จ. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม ถ้าหากเป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การดำเนินงานของกลุ่มก็เสริมประสิทธิภาพขององค์กร การกระทำของสมาชิกในกลุ่มจะมีผลในทางบวกหรือในทางลบย่อมขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กรนั้นเป็นไปในทางจูงใจสมาชิกของกลุ่มหรือขัดขวางความรู้สึกของสมาชิก การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ที่จะทำให้กลุ่มมีความเข้าใจ มีเป้าหมายร่วมกันซึ่งจะชักนำกลุ่มให้เป็นประโยชน์ต่องานขององค์กร

ฉ. การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กร

ช. ความเกี่ยวข้องกันของสมาชิก มีวิธีและเทคนิคทางการบริหารที่นุ่มนวลหลายอย่างที่กระตุ้นและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงาน หัวหน้าไม่เพียงแต่ใช้คำสั่งอย่างเดียวแต่ควรที่จะต้องรับฟังปัญหาจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย การสื่อสารจึงมีทั้งการสั่งงานจากบนลงมาข้างล่าง การเสนอรายงานจากล่างไปข้างบนและการติดต่อประสานงานกันในระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันด้วย

ซ. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน บรรยากาศเป็นสภาพทางจิตวิทยาซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน บรรยากาศการทำงานเกิดขึ้นด้วยพฤติกรรมของหัวหน้าของเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั้งองค์กรเป็นส่วนใหญ่และประกอบด้วยสภาพทางวัตถุ เช่น สภาพห้องที่น่ายุ การสร้างบรรยากาศในการทำงานแม้ว่าคนจะมองที่งานหรือที่วัตถุ แต่โดยทั่วไปแล้วบรรยากาศอยู่ที่คน โดยเฉพาะอยู่ที่พฤติกรรมทางการสื่อสารของหัวหน้าเป็นสำคัญ

ฌ. การควบคุมและการสั่งงาน หน้าที่สำคัญของบุคคลในระดับบริหารคือการควบคุมและการกำหนดพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีผลกระทบต่อคนตลอดทั้งองค์กร ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่องานและต่อบุคคลที่อยู่ในบังคับบัญชาที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในการควบคุมและสั่งการตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันล้วนเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำโดยอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงจะทำให้สามารถควบคุมพฤติกรรมคนที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของเขาให้ทำงานตามที่ต้องการได้

ญ. การสร้างความพอใจ การเกิดความไม่พอใจในการทำงานมีจากหลายประการ แต่สาเหตุจากการสื่อสารมีอยู่ 2 สาเหตุใหญ่ๆ คือ

1. คนไม่พอใจเพราะเหตุว่าเขาไม่มีหรือไม่รู้ข้อมูลเพียงพอที่เกี่ยวกับงานที่เขาทำ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานไม่ดีพอ

3. ระบบเฉพาะบุคคล (Individual Approach) งานหรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์การจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การสื่อสารของสมาชิกทุกคน อาจแบ่งได้เป็น 6 แบบด้วยกันคือ

ก. การพูดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน กลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกันจะต้องมุ่งถือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ ผู้ร่วมงานจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพราะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการทำงานร่วมกัน

ข. การเข้าร่วมประชุม การประชุมนับว่าเป็นวิธีธรรมดาที่ใช้ในการแก้ปัญหาสำหรับองค์การซึ่งใช้บ่อยๆ และมากที่สุดเป็นวิธีที่กระทำได้ง่ายที่สุด การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นยอมรับมติหรือข้อเสนอในที่ประชุมและการนำการประชุมไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ค. การเขียนคู่มือ คู่มือนับเป็นเอกสารที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นสื่อระหว่างองค์การกับบุคคลภายนอก

ง. การร่างจดหมาย การเขียนจดหมายยังคงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่จำเป็นยิ่งขององค์การ

จ. การทำสัญญาขาย การขายสินค้าเป็นงานที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจซึ่งต้องอาศัยกิจกรรมทางการสื่อสาร

ฉ. การโต้แย้ง โดยทั่วไปในการทำงานจะต้องมีการถกเถียงกันในเรื่องต่างๆ กันเพื่อหาข้อสรุปของการทำงาน การโต้แย้งจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการชักนำให้บุคคลอื่นคล้อยตาม

กล่าวโดยสรุป การจัดระบบการสื่อสารสมัยใหม่ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าทางเลือกการจัดได้เปิดขึ้นอย่างมหาศาลและแปลกใหม่ ซึ่งสมาชิกขององค์การต่างจะสามารถมีทางเลือกได้อย่างมาก ซึ่งการเลือกใช้และออกแบบอย่างไรจึงเหมาะสมนั้น ขึ้นอยู่กับการพิจารณาถึงความจำเป็นและต้องการใช้ข้อมูลก่อนอื่นใด จากนั้นก็ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมกับ

องค์การของตน โดยอาจต้องมองถึงวัฒนธรรมขององค์การ และความสำคัญของสื่อสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้อยู่ด้วย

1.7 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

กริช สืบสนธิ์ (2538): 68) กล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารว่าเป็น การแสดงออกของบุคคลในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน หรืออากัปกริยา การแต่งกาย น้ำเสียง การจัดที่นั่งที่ทำงาน ฯลฯ เป็นภาพรวมของบุคคลที่มีอีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ได้และเกิดผลกระทบต่อการสื่อสารสะท้อนกลับ หรือพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างใกล้ชิด หากวัฒนธรรมหลักขององค์การนั้นๆ ใช้หลักสัมพันธเน้นการอยู่ร่วมกันอย่างสนิทสนมเป็นกันเองมีสายงานการบังคับบัญชาน้อย พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรก็จะมุ่งไปที่คนที่ทำงานด้วยกันเป็นหลักหากองค์การนั้นจัดและยึดถือแนวความคิดคลาสสิก มีการแบ่งสายการบังคับบัญชา การควบคุมที่ลดลงไปตามลำดับชั้นพฤติกรรมการสื่อสารจะเป็นไปตามข้อบังคับกฎเกณฑ์ที่กำหนด พฤติกรรมการสื่อสารจะเน้นที่งานเป็นหลักขณะเดียวกัน ในองค์การอาจเกิดการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการทดแทนเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งแตกต่างกันออกไป ส่วนองค์การที่จัดโดยยึดหลักการวิเคราะห์องค์การเชิงระบบ เป็นการจัดองค์การตามสภาพแวดล้อมและใช้วิชาการหลายสาขามาประกอบกัน พร้อมทั้งจะปรับรูปแบบไปตามสภาพแวดล้อมพยายามรักษาความสมดุลและความสอดคล้อง ประสานสนับสนุนระหว่างทุกฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ พฤติกรรมการสื่อสารจะคำนึงถึงทั้งคนและงานนำไปสู่ระบบเปิด คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร สื่อสารสองทางระหว่างทุกฝ่าย วัฒนธรรมองค์การจะมีบทบาทมากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การมักเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญๆ

ผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการ หัวหน้างาน ฯลฯ จะเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในควบคุมดูแลของเขา เป็นการลอกเลียนแบบซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่รู้ตัว ผู้บังคับบัญชาจะใกล้ชิดสนิทสนมกับพนักงานก็ต่อเมื่อใช้วิธีสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับพนักงาน คือ ส่งเสริมและยอมรับการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจ เห็นใจเขา และมองดูเขาอย่างที่เขาเป็น ความปรารถนาดี เป็นสิ่งที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานควรจะมีให้แก่พนักงานและควรสื่อสารให้พนักงานรู้ถึงความปรารถนาดีนั้น และต้องพร้อมที่จะให้คำแนะนำเสริมความคิดที่พนักงานแสดงออกเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับ พฤติกรรมนี้หากทำด้วยความจริงใจ ผู้บริหารจะได้รับการยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากพนักงานเป็นการตอบแทน

ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไปแล้วผู้ใต้บังคับบัญชาจะลอกเลียนแบบ วิธีการ ของผู้บังคับบัญชาเสียเป็นส่วนมาก เพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีประสบการณ์มาก่อน อาจมีอายุสูงกว่า การศึกษาสูงกว่า ฯลฯ เมื่อผู้บริหารให้ความใกล้ชิด เข้าใจในตัวเขา ก็จะมีอิสระในการคิด กล้าพูด กล้าทำมากขึ้น มีความรอบรู้และเข้าใจในนโยบายต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพราะความคุ้นเคยในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาทำให้กล้าซักถามและแสดงความคิดเห็น พฤติกรรมการสื่อสารเช่นนี้ ย่อมทำให้พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีความพร้อมที่จะทำงานมากยิ่งขึ้น และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความภาคภูมิใจที่ตนได้เข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร

บรรยากาศในการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะเป็นไปอย่างเป็นกันเอง เป็นบรรยากาศแบบเปิดรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่งเสริมการสื่อสารในระบบเปิด หรือการสื่อสารสองทาง ซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งผู้บริหารและพนักงาน ต่างฝ่ายต่างยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน ปรีกษาหารือกันเสมอ ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย มีความเข้าใจกัน ความเข้าใจทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือระบุไว้สำหรับคนแต่ละคน

ผลงาน/ผลดีที่จะมีต่อการทำงานเมื่อใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความพยายามในการทำงานสูงของทุกๆ ฝ่าย เกิดความตั้งใจ ความสนใจ ในการทำงานพนักงานทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เพราะความภาคภูมิใจในตนเองที่เป็นที่ยอมรับฟังและยอมรับข้อเสนอแนะ ยอมรับว่ามีส่วนในการทำงานให้สำเร็จ เมื่อผลงานออกมาดี ผลงานก็จะเป็นตัวกระตุ้นเป็นแรงเสริมให้ทุกคนร่วมมือกันยิ่งขึ้น มีความสามัคคีกลมเกลียวกันมากยิ่งขึ้น ผลงานที่ดีเป็นผลงานมาจากการสื่อสารที่ดี มีระบบ ทำให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจกัน รักงานที่ทำ ภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนมีส่วนร่วม และเชื่อมั่นมากขึ้น ทำให้ไว้วางใจกันมากยิ่งขึ้น แน่นแฟ้นขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่าย

การสื่อสารด้วยความเมตตาธรรม การให้ความเมตตากรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องแสดงออกมาให้เห็นด้วยการพูด การเขียน การแสดงออก (ท่าทาง) และการปฏิบัติ ถือว่าเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถใช้ปฏิบัติได้ในองค์กรที่มีระบบและส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิด พฤติกรรมการสื่อสารด้วยความเมตตากรุณาสามารถแปลงความออกมาเป็นรูปธรรมได้ เช่น

1. การเอ่ยปากให้ความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา
2. พูดชวนให้ออกความเห็น
3. พูดแสดงความเข้าใจ เห็นใจ
4. พูดแสดงความรับผิดชอบในส่วนของตน

5. พุดจากใจจริง เมื่อคิดอย่างไรก็พูดไปอย่างนั้น

พฤติกรรมการสื่อสารตัวต่อตัว การสื่อสารตัวต่อตัวเป็นการสื่อสารที่ช่วยให้เกิดมิตรภาพระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี เพราะช่วยตอบสนองประสามสัมพันธ์การรับรู้ของแต่ละบุคคลได้ดีกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่น ทำให้เกิดการจดจำ และช่วยกระชับมิตรภาพระหว่างบุคคลได้เมื่อพบกันอีก ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างยุติธรรม การสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาโต้ตอบกันได้ทันที พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการสื่อสารตัวต่อตัวที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การให้ความสนใจด้านการรับฟัง ผู้ทำการสื่อสารจะต้องเรียนรู้และฝึกทักษะในการรับฟังพร้อมกับแสดงการตอบสนองที่เหมาะสม ว่าตนเองกำลังรับฟังเรื่องราวนั้นๆ พร้อมกับแสดงความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง

การพัฒนาสมรรถภาพการสื่อสารในองค์กร เมื่อการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการและการบริหารงาน ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองด้านการสื่อสาร แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารเพื่อการบริหารมีดังนี้

1. พัฒนาความรู้และประสบการณ์ ผู้บริหารจำเป็นต้องสะสมความรู้ด้วยการอ่าน การฟัง การคิด รู้จักสังเกต ในเรื่องต่างๆ และเป็นคนใจกว้างที่จะฟังความคิดเห็นของคนอื่น ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับตนเองโดยตรงและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่
2. พัฒนาทักษะการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน ล้วนจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารเพราะผู้บริหารต้องรู้จักใช้คน พูดกับคน เรียนรู้วิธีการพูด การสั่งการ การติดตามผล
3. กำหนดเป้าหมายสิ่งที่ต้องการพัฒนาเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตรงจุดและสามารถตรวจสอบความสำเร็จได้
4. สร้างต้นแบบเฉพาะของตนเอง ผู้บริหารแต่ละคนมีลีลา วิธีการ ที่แตกต่างกัน จึงควรคิดต้นแบบ วิธีการของตนเองไว้ใช้งาน เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. ฝึกความสามารถในการปรับเปลี่ยน เพื่อให้การสื่อสารได้ผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การยึดมั่นในรูปแบบมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ การรู้จักการปรับเปลี่ยนโดยมีไหวพริบ และเข้าใจว่า “คน” มีความแตกต่างกันออกไปเพราะพื้นฐานความต้องการ ความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ แตกต่างกัน ทำให้ผู้ทำการสื่อสารจะต้องรู้จักปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์มากขึ้น

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรอย่างใกล้ชิด ดังนั้นพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลในองค์กรนั้นย่อมได้รับผลกระทบหรือแสดงออกซึ่งวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ

1.8 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารที่ประสบปัญหาและอุปสรรคจะทำให้การติดต่อสื่อสารด้อย ประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของเป้าหมายการบริหารงานในองค์กร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ในทุกช่วงของกระบวนการการติดต่อสื่อสารและยังปรากฏปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555: 275-283) ได้กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารในองค์กรซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้เสมอว่ามีดังต่อไปนี้

ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร (Sender or source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารเองดังนี้
 - 1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเอง เช่น ผู้ส่งสารขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับสารไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนั้น
 - 1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่กำลังทำการสื่อสารนั้น
 - 1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารและประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น
 - 1.4 ผู้ส่งสารใช้อารมณ์ในการส่งสาร
 - 1.5 ผู้ส่งสารขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน
 - 1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิด
2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวสารมีดังนี้
 - 2.1 ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจน ทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก
 - 2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้สับสนเข้าใจยาก
 - 2.3 การให้ข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะท่วมท้นของข่าวสาร
 - 2.4 ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก
 - 2.5 ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ
 - 2.6 ข้อมูลที่จัดทำขึ้นอย่างรีบร้อนทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอข้อมูล
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องทางการสื่อสารมีดังนี้
 - 3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะในการเขียนอธิบายที่ดี ควรเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ฯลฯ
 - 3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น การเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็ว จะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง

3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับผู้รับสารที่เป็นวัยรุ่นอาจได้ผลน้อยกว่าสื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารมีดังนี้

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับสาร เช่น การที่ผู้รับสารอาจจะบกพร่องทางประสาทสัมผัส หรือการรับสารในที่ที่มีเสียงรบกวน

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและเรื่องที่ทำสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอารมณ์ในการรับสารขณะนั้น เช่น อารมณ์ไม่ดี

4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารขณะนั้น

4.6 ผู้รับสารเลือกรับสารที่ต้องการโดยการเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

นอกจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร) ยังมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การดังนี้

1. ปัญหาของความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. ปัญหาเรื่องข่าวสารล่าช้า

3. ปัญหาเรื่องข่าวสารไม่ถึงผู้รับสาร

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นจากเจตนาของผู้รับสาร เช่น จงใจรับสารที่ตนเองพอใจ

3.2 ปัญหาเกิดจากความไม่เจตนาของผู้ทำการสื่อสาร เช่น การเลือกใช้สื่อ

ผิดจากลักษณะของข่าวสารที่เร่งด่วนมาก

4. ปัญหาเรื่องการบิดเบือนข่าวสาร

5. ปัญหาเรื่องข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์การ (Rumor)

5.1 การกำเนิดของข่าวลือ (Birth) ข่าวลือเกิดขึ้นได้จากความวิตกกังวล (Anxiety) และความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ของคนในสังคมหรือองค์การนั้นๆ

5.2 การแพร่กระจายของข่าวสาร (Transmission) ข่าวลือมีการแพร่กระจายเมื่อผู้บอกกล่าวข่าวสารเกิดความเชื่อ ว่าข่าวนั้นมาจากเรื่องจริง ข่าวลือนั้นก็จะแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

5.3 จุดจบของข่าวลือ (Death) วิธีการจัดการกับข่าวลือสามารถทำได้หลายวิธี กล่าวคือ

5.3.1 การวิเคราะห์และการเผชิญกับข่าวลือที่เกิดขึ้นนั้นโดยจัดการแถลงการณ์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง

5.3.2 การบอกกล่าวข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ซักถาม

5.3.3 ให้ความรู้ถึงผลกระทบต่องค์การและสังคม

5.3.4 เปิดเผยข้อมูลด้วยข้อเท็จจริง สิ่งที่ต้องพึงระวัง คือ อย่าบิดเบือนข้อมูลเพื่อหวังผลเฉพาะหน้า

5.3.5 ดำเนินคดีตามกฎหมาย

สอดคล้องกับ ฌ็องฌูตา วิจิตรจามรี. (2553: 35-42) กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic)

หน้าที่ล้มเหลวของการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารแตกต่างไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ ซึ่งบางครั้งคำที่ใช้สื่อสารมีหลายความหมาย

2. การบิดเบือนข่าวสาร (Message distortion)

หน้าที่ล้มเหลวเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารขาดกรอบอ้างอิง (Frame of reference) ร่วมกัน มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่ส่งผลให้ทำการตีความหมายต่อสิ่งต่างๆ ที่พบเห็นแตกต่างกันด้วย

3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration)

บางครั้งผู้ส่งสารกรองหรือตัดเนื้อหาสารบางอย่างออกโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งทำให้ผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารผิดพลาด

4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message timing)

เนื้อหาที่มีกำหนดเวลาสั้นมาก ทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลาพอที่จะตีความสารอย่างถูกต้อง

5. ความเงียบงันในองค์กร (Organization silence)

จากงานวิจัยพบว่าการขาดการสื่อสารเป็นหน้าที่ล้มเหลวอย่างรุนแรง ความเงียบงันเป็นสถานการณ์ที่พนักงานไม่เต็มใจแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร เพราะเชื่อว่าความคิดเห็นของตัวเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ หรือแย่ไปกว่านั้น อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตนเอง

6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร (Status relationship)

สถานภาพของบุคคลในองค์กรมีมากมาย เช่น ตำแหน่งหน้าที่ ห้องทำงาน ฯลฯ สถานการณ์ได้สกัดกั้นการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่างระดับกัน เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาการสื่อสารที่พบคือ ลูกน้องมักบอกหัวหน้าเฉพาะในสิ่งที่

คิดว่าหัวหน้าสนใจและไม่พูดในสิ่งที่คิดว่าหัวหน้าไม่ยากได้ยิน มีแนวโน้มในการปกปิดปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

7. การเป็นเจ้าของข้อมูล (Information ownership)

หากองค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งหรือความรู้ของบุคคลมากและใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จแทนการให้คุณค่ากับความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงาน จะทำให้เกิดการแสวงหาอำนาจซึ่งได้มาจากการเป็น “เจ้าของ” ข้อมูลที่สำคัญ กล่าวคือ ใครเป็นเจ้าของข้อมูลก็จะเป็นผู้มีอำนาจ ทำให้เกิดปัญหาการกักเก็บและหวงข้อมูล

8. ระยะห่างทางกายภาพ (Physical distance)

โครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยลำดับชั้นทางการบังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างกันมาก ข่าวสารจากต้นตอของแหล่งสารต้องถ่ายทอดหลายคนหลายขั้นตอนกว่าข่าวสารนั้นจะถึงผู้รับสารเป้าหมาย ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงมากที่ความหมายของข่าวสารจะถูกบิดเบือนไปหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารผิด

9. การสื่อสารข้ามลำดับชั้น (Bypassing)

การสื่อสารข้ามลำดับชั้นเป็นการสื่อสารที่ข้ามช่องทางหรือข้ามบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ควรจะได้รับข่าวสารนั้นก่อน

10. ความไม่สนใจของผู้บริหาร (Managerial unconcern)

การไม่สนใจหรือเมินเฉยของผู้บริหารเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการสื่อสารโดยสาเหตุมาจาก

10.1 ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็น เพราะเข้าใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว หรือผู้บริหารขาดความกระตือรือร้น

10.2 องค์การไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางในความคิดของผู้บริหารจำกัดอยู่เพียงการสื่อสารคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และการรายงานการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

11. การขาดการติดต่อสื่อสาร (Lack of communication)

ความล้มเหลวของการสื่อสาร สามารถเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความสับสนของการจัดการและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์การที่มีขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การทำได้ไม่ถนัด เพราะช่องทางการ

ติดต่อสื่อสารมักมีผู้ใช้มาก เช่น สายโทรศัพท์ไม่ว่าง ทุกคนยุ่งจนไม่มีเวลามานพุดคุยกัน เปรียบเสมือนมือซ้ายไม่รู้ว่ามีขวากำลังจะทำอะไรอยู่ คือ ไม่มีการประสานงาน

12. ภาระในการติดต่อสื่อสาร (Communication load)

อุปสรรคการสื่อสารที่เกิดจากภาระในการติดต่อสื่อสารมี 2 ลักษณะ คือ ภาระการสื่อสารน้อยเกินไป (Communication underload) และภาระการสื่อสารหนักเกินไป (Communication overload)

จากปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การอาจเกิดจากโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน เช่น มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาซับซ้อนซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารในองค์การนั้นได้ นโยบายการสื่อสารไม่เหมาะสม เช่น ผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์การ

2. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ก่อตั้งขึ้นมาพร้อม กับวิทยาลัยวิชาการศึกษาแล้วคือ เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาในปี พ.ศ. 2497 ในขณะนั้น สำนักหอสมุดกลางมีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุด สังกัดโดยตรงกับสำนักงานอธิการบดี และดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษามาโดยตลอด จนเมื่อได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย

เมื่อเริ่มแรก หอสมุดตั้งอยู่ที่ตึกคณะศึกษาศาสตร์ (ปัจจุบัน คือ ตึก 3 ชั้น 3) ดำเนินงานในระยะ 7 ปีแรกระหว่าง พ.ศ. 2498 ถึง พ.ศ. 2505 กิจการหอสมุด ได้ขยายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพราะได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจาก A.I.D. และ USOM (ในขณะนั้น) โดยทำสัญญากับมหาวิทยาลัยอินเดียน่า เพื่อปรับปรุงหอสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตามโครงการความช่วยเหลือได้มีการส่งคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานในหอสมุดไปศึกษาวิชาการ บรรณารักษศาสตร์สมัยใหม่ ขณะเดียวกัน รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจากแผนกวิชาการบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัย อินเดียน่า มาช่วยในการจัดตั้งหอสมุด และให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดหาตำรา และสื่อทัศนวัสดุ

ใน พ.ศ. 2499 มีการจัดสร้างอาคารหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร มีพื้นที่ 912 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 100,000 เล่ม และเปิดบริการเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2500 อาคารหอสมุดหลังนี้ มีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศทั้งอาคาร จึงนับได้ว่าเป็นหอสมุดที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทยในขณะนั้น

ต่อมาเมื่ออาคารเดิมไม่สามารถรองรับความต้องการได้อีกต่อไป เนื่องจากมีการเพิ่มวัสดุต่างๆ ประกอบกับวิทยาลัยได้เปิดรับนิสิตเพิ่มขึ้นทุกปี จึงทำให้เนื้อที่สำหรับบริการผู้ใช้ไม่เพียงพอ ทางวิทยาลัยจึงได้สร้างอาคารหอสมุดขึ้นอีก 1 หลังใน พ.ศ. 2514 ขนาดพื้นที่ 2,986 ตารางเมตร และเปิดให้ใช้เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 ทำให้อาคารหอสมุดมีอาคาร 2 หลัง เชื่อมติดต่อกันและกัน รวมพื้นที่ในการใช้งานทั้งสิ้น 3,898 ตารางเมตร

ใน พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าอาคารหอสมุดมีสภาพแวดล้อมแออัด อันเนื่องมาจากมีนิสิตเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับหอสมุดเองก็มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงได้จัดสร้างอาคารหอสมุดหลังใหม่ขึ้น พร้อมกับขอพระราชทานพระนามาภิไธย “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” อนุญาตจารึกเป็นชื่ออาคารสำนักหอสมุดกลาง

อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2529 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2532 และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2532 เป็นอาคาร 7 ชั้น มีพื้นที่ใช้งาน 10,200 ตารางเมตร

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 สำนักหอสมุดกลาง ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อต่อเติมอาคารเพิ่มอีก 1 ชั้น (ชั้น 8) ทำให้มีพื้นที่ใช้งานเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 1,400 ตารางเมตร

ปัจจุบัน(พ.ศ. 2557) สำนักหอสมุดกลาง มีพื้นที่ใช้งานทั้งหมดประมาณ 11,600 ตารางเมตร

หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีการจัดตั้งคณะใหม่ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอีกหลายคณะ และเพิ่มการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาที่ขาดแคลน แต่ข้อจำกัดในด้านสถานที่ของมหาวิทยาลัยที่ซอยประสานมิตร (สุขุมวิท 23) กอปรกับมหาวิทยาลัยมีที่ดินที่ได้รับบริจาค จากบริษัททำนาศิริชะกระบือจำกัด จำนวน 947 ไร่เศษ ที่ถนนรังสิต-นครนายก คลอง 16 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

มหาวิทยาลัยจึงขยายงานผลิตบัณฑิตไปที่อำเภอองครักษ์ โดยผลิตบัณฑิตทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม งานพัฒนามหาวิทยาลัยที่องครักษ์ดำเนินการ มาตั้งแต่กลางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 6 โดยเริ่มงานพัฒนาพื้นที่และการก่อสร้างอาคารสำหรับหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ และเปิดให้บริการแก่นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2539 โดยใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งของชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นสถานที่ทำการชั่วคราว ต่อมาเมื่ออาคารหอสมุดสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้ย้ายไปที่อาคารใหม่ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2541 แต่นั้นมา

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ใน พ.ศ.2528 ได้มีการจัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ขึ้น โดยความร่วมมือระหว่าง กรุงเทพมหานครกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งนิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 1-3 เรียนระดับพรีคลินิกที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่วนในระดับคลินิกปีที่ 4-6 ต้องไปเรียนและฝึกปฏิบัติ ที่วชิรพยาบาล ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จึงได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2530 เพื่อให้บริการแก่ คณาจารย์ นิสิต และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ที่วชิรพยาบาล ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ถือเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักหอสมุดกลาง โดยทางนิตินัย ให้มีการจัดทำแผนงาน และดำเนินนโยบายร่วมกัน และในทางปฏิบัติให้ดำเนินงานขึ้นตรงต่อคณบดีคณะแพทยศาสตร์

และในเดือนมกราคม พ.ศ.2543 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ได้ย้ายไปเปิดให้บริการที่ชั้น 5 อาคารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จังหวัดนครนายก และต่อมาเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ทางคณะแพทยศาสตร์ได้ย้ายห้องสมุดคณะ ไปอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ (รายงานประจำปี 2556 สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557: 3-5)

การแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักหอสมุดกลาง

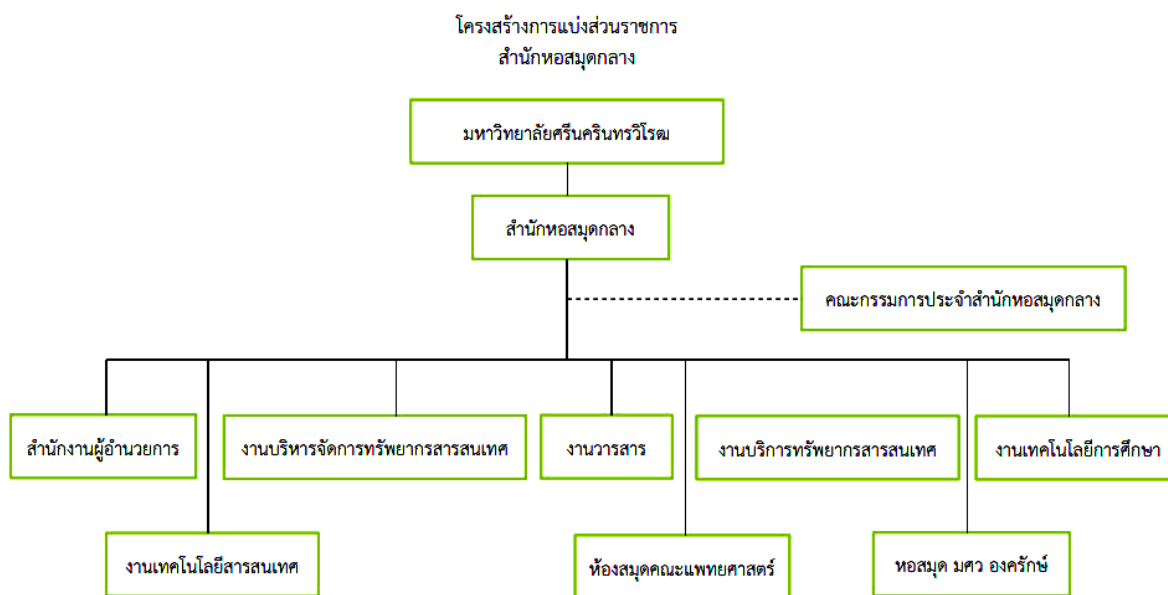
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนงาน ของมหาวิทยาลัย มีการจัดแบ่งส่วนราชการตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเมื่อ พ.ศ. 2530 มี 5 ฝ่าย ได้แก่สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายบริการ ฝ่ายวารสาร และฝ่ายโสตทัศนศึกษา ส่วนฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นการแบ่งส่วนราชการภายใน และมีห้องสมุดในสังกัดอีก 2 แห่งคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และหอสมุด มศว องครักษ์

ต่อมาสำนักงานเลขานุการ เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2544 ระยะเวลา กว่า 10 ปีที่ผ่านมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของห้องสมุด มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานปรับปรุงโครงสร้างให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะปฏิรูปองค์กรให้ถูกต้องตามภาระงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไป ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักหอสมุดกลาง จึงได้นำเสนอโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ให้ที่ประชุมผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้พิจารณา และที่ประชุมฯ มีมติให้เป็นโครงการทดลองใช้ 1 ปี ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2546 - 8 ตุลาคม พ.ศ. 2547 สำนักหอสมุดกลาง ใช้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ในการบริหารงาน มี 9 หน่วยงานย่อย ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ งานพัฒนาทรัพยากร

สารสนเทศ งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานส่งเสริมผู้ใช้ งานเทคโนโลยีการศึกษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ต่อมาใน พ.ศ. 2554 ถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2557) สำนักหอสมุดกลาง ได้มีการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในอีกครั้งหนึ่ง โดยมีหน่วยงานย่อย 8 งาน 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานวารสาร 4) งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 5) งานเทคโนโลยีการศึกษา 6) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ และ 8) ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ตั้งแผนภูมิโครงสร้างจากภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง
(ที่มา: สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2556: 7)

สำนักหอสมุดกลาง มีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (สำนักหอสมุดกลาง.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2556: ออนไลน์) ดังนี้

ปรัชญา : แหล่งสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปณิธาน : มุ่งมั่นให้บริการสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

วิสัยทัศน์ : สำนักหอสมุดกลางเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นนำ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่การเป็น มหาวิทยาลัยวิจัย ตอบสนองต่อสังคม และมุ่งสู่องค์กรคุณภาพ

- พันธกิจ:**
1. สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
 2. บริการวิชาการที่มีคุณภาพ
 3. สืบสานการทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ
 4. พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพ และธรรมาภิบาล

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547: 65) ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบเป็นรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในสถาบันน้อยกว่าที่ควรจะเป็น อาจเนื่องมาจากกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึง แต่ในทางปฏิบัติอาจารย์และบุคลากรเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารที่ข่าวสารส่งผ่านมาหลายขั้นตอนอาจทำให้ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนไม่ทั่วถึง และคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้ความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากร รวมทั้งกระบวนการบริหารงานในสถาบันให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของสถาบันได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน เนื่องจากการบริหารงานในสถาบันจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในสถาบันให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะเป็นวิธีการที่ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน

เพ็ญศรี ทับทิม (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) 33 ข้อ และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .94 ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นโดยภาพรวม และจำแนกตามตัวแปร สถานภาพตำแหน่งและวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในทำนองเดียวกัน คือ ใช้สื่อสารเป็นแบบลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจา ด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากคือ หนังสือเวียน การสื่อสารด้วยวาจาใช้การพบปะพูดคุยหรือสั่งการเป็นรายบุคคล ด้านการส่งข่าวสารพบว่าชนิดของข่าวสารที่ใช้มากคือ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ลักษณะของข่าวสารที่บุคลากรได้รับมีความชัดเจน และสามารถตีความและเข้าใจได้ สำหรับปัญหาการสื่อสารพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือการส่งข่าวสาร ส่วนอื่นๆ จะมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550: 66) ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาการติดต่อสื่อสาร แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากคือ การปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสาร กะทันหันหรือระยะเวลาจะสั้นชิดมาก รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการมีหลายขั้นตอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่มีสายบังคับบัญชาที่ยาว ซึ่งมีขั้นตอนการนำเสนอตามระเบียบวิธีปฏิบัติของทางราชการ จึงอาจทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า โดยเฉพาะเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร อีกทั้งผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนด้วย จึงอาจมีเวลาในการตรวจหนังสือราชการน้อยลงไปด้วย

ลักษณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 58) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่ วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารกับการทำงานของ พนักงาน บริษัทการ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 องค์ประกอบคือ เพศชาย (X_1) ลักษณะทางกายภาพในการทำงาน (X_{13}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ คือสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15})

ศุภลาภ โอวรงค์ (2548: 72) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA และการทดสอบค่าที่ t-test) พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวม และรายด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ส่งสารหรือครูเจ้าหน้าที่ให้ข่าวสาร มีความกระตือรือร้น และพยายามในการติดต่อสื่อสารผู้ปกครอง ข้อมูลที่ผู้ปกครองได้รับสามารถนำไปใช้

ประโยชน์ได้ มีความกระชับและเพียงพอ นอกจากนั้นวิธีการที่ใช้ในโรงเรียน ได้แก่ จดหมาย การประชุม วารสาร และโทรศัพท์มีรูปแบบที่เพียงพอ และเหมาะสมในการสื่อสาร ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สิริลักษณ์ พัทธนกุล (2553: 73) ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One way Analysis of Variance) พบว่าพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด นั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เนื่องจากการสื่อสารในการทำงานทางด้านเครื่องประดับอัญมณี ซึ่งมีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงานของเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสื่อสารเพื่อบรรยายถึงลักษณะถึงชิ้นงาน ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาซึ่งเป็นผลกระทบจากการสื่อสารขึ้น ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ และไม่ส่งผลเสียต่องานในส่วนอื่นๆ จึงทำให้พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 108) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

แวววรรณ ชนมาสุข (2556: 75-76) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ช่วยในการคำนวณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

สุนีย์ กำลังเดช (2529: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยวิธี t-test พบว่า เมื่อพิจารณาคุณลักษณะการติดต่อสื่อสารในแต่ละประเภทว่าชาวสารวิชาการ ชาวเกี่ยวกับระเบียบวินัยต่างๆ ชาวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นและการแต่งตั้งตำแหน่งใหม่ของบุคลากร ชาวเกี่ยวกับการศึกษาต่อและความเคลื่อนไหวทางการศึกษา และชาวเกี่ยวกับการอบรมต่างๆ ผู้บริหารและคณาจารย์มีทัศนคติด้านการเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ชาวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย ชาวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ ชาวสารเกี่ยวกับการร่วมงานกุศลและในสังคมในท้องถิ่น ผู้บริหารและคณาจารย์มีทัศนะทุกๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อทราบประเภท ทิศทาง และปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และแบบวัดระดับขวัญที่เกิดจากประเภท และทิศทางการสื่อสาร พบว่ากลุ่มประชากรทุกกลุ่มสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้บริหารสื่อสารอย่างเป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ ส่วนทิศทางการสื่อสารทุกหอสมุดจะสื่อสารแบบสองทางมากกว่าสื่อสารทางเดียว หอสมุดส่วนใหญ่มีระดับขวัญดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 92 คน (ข้อมูลมาจากเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2557)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร จากพยอม วงศ์สารศรี (2538) สุพานี สถงภูวนิช (2552) เสนาะ ดิยาวี (2537) ประมะ สตะเวทิน (2546) และคนอื่นๆ
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ และเทคนิคการในการรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 77-80)
3. ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามของบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547) เพ็ญศรี ทับทิม (2541) จุฑารัตน์ มัลย์พวง (2550) ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548) และสุนีย์ กำลังเดช (2529)
4. สร้างแบบสอบถาม ปัญหาการติดต่อสื่อสารของปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 5 ข้อ (Check List) ตอนที่ 2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จำนวน 29 ข้อ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 77-79) และตอนที่ 3 ปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ
5. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา และสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ไปเสนอผู้มีประสบการณ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนของข้อคำถาม และความครอบคลุมของเรื่องที่ศึกษา
7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่มีผู้มีประสบการณ์เสนอแนะ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงแต่ไม่ใช่ประชากรของงานวิจัยคือ บุคลากรห้องสมุดของ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น

9. แบบสอบถามที่ใช้วัดประเด็นปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเลือกวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ฉบับทดลองใช้มีค่าเท่ากับ 0.97 และฉบับจริงเท่ากับ 0.96 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - total correlation) ฉบับทดลองใช้อยู่ระหว่าง 0.329-0.905 และฉบับจริงอยู่ระหว่าง 0.548-0.782

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 92 ชุด ในเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนตามเวลาที่กำหนด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 92 ฉบับได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่และร้อยละแบบสอบถาม ตอนที่ 2 นำมาตรวจและให้คะแนนการตอบแบบสอบถามตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554: 121)

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา		คะแนน
ระดับมากที่สุด	ให้	5
ระดับมาก	ให้	4
ระดับปานกลาง	ให้	3
ระดับน้อย	ให้	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1

3. นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2554: 209)

ค่าเฉลี่ย		ความหมาย
4.51 – 5.00	แปลความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	แปลความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	แปลความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	แปลความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	แปลความว่า	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อและเป็นรายด้าน

5. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่เรียงตามลำดับความถี่ แล้วเรียบเรียงนำเสนอเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้วยสถิติเชิงพรรณนามีดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) วิธีการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - total correlation) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า-ของครอนบาค (Cronbach's α -coefficient)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ได้แก่ ใช้ค่าสถิติไคว์ไคสแควร์ (χ^2)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน และกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากผลการทดสอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2557 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 92 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และงานที่สังกัด โดยใช้สถิติพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานกับ ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยใช้ค่าสถิติไคว์ไคสแควร์ (χ^2) สำหรับการเปรียบเทียบกับ ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข
ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่ ร้อยละ
จำแนกตามตัวแปรสถานภาพตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และปรากฏดัง
ตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ (N=92)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=92)	ร้อยละ
1.สถานภาพตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	8	8.7
บุคลากร	84	91.3
2.อายุ		
20-30 ปี	12	13.0
31-40 ปี	26	28.3
41-50 ปี	26	28.3
51-60 ปี	28	30.4
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	19.6
ปริญญาตรี	46	50.0
สูงกว่าปริญญาตรี	28	30.4

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=92)	ร้อยละ
4.ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	14	15.2
5 -10 ปี	16	17.4
11 – 20 ปี	33	35.9
21 – 30 ปี	13	14.1
มากกว่า 30 ปี	16	17.4
5.สังกัด		
สำนักงานผู้อำนวยการ	10	10.9
งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	26	28.3
งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	23	25.0
งานเทคโนโลยีการศึกษา	4	4.3
หอสมุด มศว องค์กรฯ	21	22.8
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	3.3
งานวารสาร	2	2.2
ห้องสมุดคณะแพทย มศว องค์กรฯ	3	3.3
รวม	92	100.0

จากตาราง 1 พบว่า

บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ประมาณร้อยละ 90 มีสถานะเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 11 - 20 ปี ครึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28) สังกัดงานบริหารทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคืองานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการหาเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏดังตาราง 2-7

ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นรายด้าน

ด้าน	μ	σ	ระดับปัญหา
1.ด้านผู้ส่งข่าวสาร	3.47	0.05	ปานกลาง
2.ด้านตัวข่าวสาร	3.04	0.06	ปานกลาง
3.ด้านช่องทางข่าวสาร	3.07	0.31	ปานกลาง
4.ด้านผู้รับข่าวสาร	3.19	0.09	ปานกลาง
โดยรวม	3.18	0.682	ปานกลาง

จากตาราง 2 ปัญหาที่พบในการติดต่อสื่อสารในกลุ่มบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือด้าน ผู้ส่งข่าวสาร ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.05$) รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.09$) สำหรับ รายละเอียดแต่ละด้าน แสดงในตาราง 3 – 6

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผู้ส่งข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1.ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	3.49	0.98	ปานกลาง
2.ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา	3.41	0.98	ปานกลาง
3.ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	3.65	0.92	มาก
4.ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	3.29	0.99	ปานกลาง
5.วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	3.26	0.94	ปานกลาง
6.การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าว กระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.70	1.07	มาก
รวม	3.47	0.05	ปานกลาง

จากตาราง 3 ซึ่งแสดงปัญหาด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่าโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.05$) แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ($\mu = 3.70$, $\sigma = 1.07$) และรองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.92$)

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นด้านตัวข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1.ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร	3.21	0.91	ปานกลาง
2.ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร	2.59	0.92	ปานกลาง
3.ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	2.63	1.08	ปานกลาง
4.ความชัดเจน เข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	3.11	0.94	ปานกลาง
5.ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	3.17	0.93	ปานกลาง
6.ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด	3.11	1.02	ปานกลาง
7.ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	3.46	0.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.04	0.06	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาด้านตัวข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.04$, $\sigma = 0.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อปัญหา และข้อที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา ($\mu = 3.46$, $\sigma = 0.94$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.91$)

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านช่องทางข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1.การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน	3.24	1.03	ปานกลาง
2.การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	3.62	0.90	มาก
3.อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน	2.89	1.17	ปานกลาง
4.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	2.83	1.05	ปานกลาง
5.ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสารโดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน	2.89	0.93	ปานกลาง
6.การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	3.23	1.02	ปานกลาง
7.ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.78	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	3.07	0.31	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาด้านช่องทางข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.90$) รองลงมาแต่อยู่ในระดับปานกลางคือ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน ($\mu = 3.24$, $\sigma = 1.03$)

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผู้รับข่าวสาร

ประเด็น	μ	σ	ระดับปัญหา
1.ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	3.36	1.05	ปานกลาง
2.ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบ ไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	3.48	0.91	ปานกลาง
3.ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสาร ไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน	3.36	0.93	ปานกลาง
4.พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ	3.14	0.93	ปานกลาง
5.ความไม่เข้าใจเนื้อหาความในหนังสือราชการของผู้รับ ข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร	3.08	0.88	ปานกลาง
6.ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจาก การส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก	3.32	0.88	ปานกลาง
7.ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail	2.73	1.14	ปานกลาง
8.ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ ได้รับของผู้รับข่าวสาร	3.05	1.00	ปานกลาง
9.การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อ สงสัย	3.20	0.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	0.09	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาด้านผู้รับข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19, \sigma = 0.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดทุกข้อ และข้อที่มีคะแนนสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว ($\mu = 3.48, \sigma = 0.91$) รองลงมาคือ ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานกับ ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยใช้ค่าสถิติไคว์ไคสแควร์ (χ^2) รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่าง และบุคลากร

สถานภาพ	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					χ^2	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ผู้บริหาร	-	3	2	3	0	52.115	0.469
บุคลากร	-	18	33	26	7		

จากตาราง 7 พบว่าสถานภาพกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Sig. = .469) นั่นคือ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน) มีปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกับบุคลากร (ระดับปฏิบัติงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วุฒิการศึกษา	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					χ^2	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	4	9	4	1	90.267	0.829
ปริญญาตรี	-	11	16	16	3		
สูงกว่าปริญญาตรี	-	6	10	9	3		

จากตาราง 8 พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Sig. = .829) กล่าวคือ วุฒิการศึกษาทั้ง 3 ระดับ (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี) กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน	ปัญหาการติดต่อสื่อสาร					χ^2	Sig.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ต่ำกว่า 5 ปี	-	3	7	4	-	17.173	.143
5-10 ปี	-	4	6	6	-		
11-20 ปี	-	4	19	7	7		
21-30 ปี	-	6	2	4	1		
มากกว่า 30 ปี	-	2	5	6	3		

จากตาราง 9 พบว่า ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Sig. = .143) กล่าวคือ ประสบการณ์ทำงาน (ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี) มีปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสาร
ภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัญหาหลัก/สำคัญ N = 24, ร้อยละ 100	สาเหตุของปัญหา N = 22, ร้อยละ 100	แนวทางในการแก้ไขปัญหา N = 25, ร้อยละ 100
1. การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (n=6, ร้อยละ 25.00)	1. ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้อวาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน (n=5, ร้อยละ 22.72)	1. ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย (n=7, ร้อยละ 28.00)
2. ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (n=4, ร้อยละ 16.66)	2. ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร (n=4, ร้อยละ 18.18)	2. จัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ (n=6, ร้อยละ 24.00)
3. ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก (n=3, ร้อยละ 12.50)	3. ผู้ส่งสารไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และลักษณะการสื่อสาร /ไม่มีแผนในการทำงาน (n=3, ร้อยละ 13.64)	3. จัดอบรมให้บุคลากรที่มีหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร/ผู้บริหารระดับต้น ให้ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสาร/ส่งสาร/หลักในการปฏิบัติงาน/บทบาทหน้าที่ของการบริหารงานในด้านการสื่อสาร พร้อมกระตุ้นบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการรับรู้ข่าวสารต่างๆ (n=4, ร้อยละ 16.00)

ปัญหาหลัก/สำคัญ N = 24, ร้อยละ 100	สาเหตุของปัญหา N = 22, ร้อยละ 100	แนวทางในการแก้ไขปัญหา N = 25, ร้อยละ 100
4. วิธีการในการสื่อสาร บางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร (n=3, ร้อยละ 12.50)	4. ผู้ส่งข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีการแจ้งข่าวสารแบบกระชั้นชิด (n=2, ร้อยละ 9.09)	4. การส่งสาร ควรใส่เนื้อหาของสาร ให้กระชับได้ใจความที่ครอบคลุม (n=3, ร้อยละ 12.00)
5. ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด (n=2, ร้อยละ 8.33)	5. การบอกต่อกันหลายทอด (n=2, ร้อยละ 9.09)	5. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารแบบเร่งด่วน เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในเวลาที่เหมาะสม พร้อมกระตุ้นให้บุคลากรใช้ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (n= 2, ร้อยละ 8.00)
6. ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร (n=2, ร้อยละ 8.33)	6. เนื้อหาของสารไม่ชัดเจน สั้นเกินไป ไม่ครบสมบูรณ์ ดีความได้ไม่ตรงกัน (n=2, ร้อยละ 9.09)	6. ผู้สื่อสารต้องเข้าใจพื้นฐานการปฏิบัติงาน การรับรู้ปัญหาของบุคลากร และมีวิธีการสื่อสารพูดจาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน (n=2, ร้อยละ 8.00)
7. พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ (n=2, ร้อยละ 8.33)	7. บุคลากรไม่มีความชำนาญในงานนั้นๆ หรือไม่เข้าใจในขั้นตอนของงานของปัญหาเพียงพอ (n=2, ร้อยละ 9.09)	7. ควรมีเวลาเพียงพอในการสื่อสาร ไม่ควรพูดเร็วจนเกินไป หากไม่เข้าใจควรซักถามทันที (n=1, ร้อยละ 4.00)
8. ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจา เพียงอย่างเดียว (n=1, ร้อยละ 4.16)	8. การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารหรือการส่งสารที่รวดเร็ว และเข้าใจง่ายเกินไป ไม่ชัดเจน พูดเร็ว (n=1, ร้อยละ 4.55)	
9. ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน (n=1, ร้อยละ 4.16)	9. มีเวลาในการสื่อสารน้อยเกินไป และสถานที่ใช้สื่อสาร (n=1, ร้อยละ 4.55)	

จากตาราง 10 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ในการติดต่อสื่อสารในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัญหาหลัก/สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารทางวาจา

ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน (ร้อยละ 25.00) รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 16.66) สาเหตุของปัญหา ที่พบมากที่สุดคือ ไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน (ร้อยละ 22.72) รองลงมา คือ ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร (ร้อยละ 18.18) ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้เสนอไว้ว่า ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว/หนังสือเวียน/คำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย (ร้อยละ 28.00) รองลงมา คือ จัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ (ร้อยละ 24.00)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 4 ด้าน คือ
 1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร
 2. ด้านตัวข่าวสาร
 3. ด้านช่องทางข่าวสาร
 4. ด้านผู้รับข่าวสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลางซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2557 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 92 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามใช้วัดปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น ในตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายใน ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.329-0.905 มีเนื้อหา 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มี 5 ข้อคำถาม ได้แก่ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสังกัดงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 29 คำถาม มี 4 ด้าน คือ

1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร
2. ด้านตัวข่าวสาร
3. ด้านช่องทางข่าวสาร
4. ด้านผู้รับข่าวสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้าน ปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 92 ชุด ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้วยสถิติเชิงพรรณนามีดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) วิธีการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - total correlation) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา-ของครอนบาค (Cronbach's α -coefficient)

3. สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ได้แก่ ใช้ค่าสถิติไคว์ไคสแควร์ (χ^2)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ดังนี้

1. ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่พบในกลุ่มบุคลากร สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน โดยรวมมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่พบประเด็นปัญหามากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสารตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งสารอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ลำบากเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ซึ่งประเด็นปัญหาในข้อนี้มีการเสนอปัญหาในคำถามปลายเปิดด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญมากเช่นกันในด้านผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้บริหารในทุกระดับควรเล็งเห็น ความสำคัญเป็นอย่างมาก

1.2 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านตัวข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านตัวข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ประเด็นปัญหา โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร

1.3 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน ส่วนประเด็นปัญหาด้านช่องทางข่าวสารอีก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นปัญหาในข้อที่มากที่สุดได้แก่ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน

1.4 ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อประเด็นปัญหา โดยเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว และอีก 2 ข้อ ประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมี

หลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน

2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนใหญ่มี**ปัญหาหลัก / สำคัญ**เกี่ยวกับการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน **สาเหตุของปัญหา** ที่พบมากที่สุดคือ ไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน รองลงมา คือ ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร ส่วน**แนวทางในการแก้ไขปัญหา** ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว/หนังสือเวียน/คำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย รองลงมา คือ จัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร :กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านตัวข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร มีประเด็นสำคัญที่อภิปราย ดังนี้

1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านตัวข่าวสาร อาจเนื่องจากการส่งต่อข่าวสารกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึงแล้ว อาจไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากมีลักษณะการทำงาน โต๊ะทำงานของบุคลากรกระจายการทำงานเพื่อให้บริการผู้ใช้บริการสำนัก

หอสมุดกลางตามชั้นต่างๆ ตั้งแต่ชั้น 1 – 7 ทำให้บุคลากรบางคน อาจไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ไม่ทราบข้อมูลบางเรื่อง ขณะปฏิบัติงานอยู่ตามชั้นหนังสือ และเมื่อเวลาผ่านไปผู้ส่งสารด้วยวาจา อาจลืมสื่อสารในเรื่องดังกล่าว และยังมีหอสมุดสาขา คือ หอสมุด มศว องค์กรฯ และห้องสมุด คณะแพทย์ ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะมาจากผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากหัวหน้างานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ การส่งผ่านข่าวสารหลายขั้นตอน หรือใช้วิธีบอกต่อๆ กันมา อาจทำให้เกิดการรับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกคน และข้อมูลที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การขาดระบบการสื่อสารที่ดีนอกจากจะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน แล้วยังอาจทำให้การทำงานที่ต่างๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการบริหารงานภายในต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร ระหว่างบุคคล และเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเชื่อมความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน ชัดเจนและตรงกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำพาหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ มัลย์พวง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับวินิตา นามบุตร (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารและด้านการรับส่งข่าวสาร

2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง จากที่พบว่า ด้านผู้ส่งข่าวสารมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหอยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคน

ภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติที่ผ่านมาไม่มีการตรวจสอบการส่งข่าวสารจากผู้ที่ได้รับมอบโดยตรง การแจ้งข้อมูลหรือการประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารในกลุ่มงานกระทำไม่สม่ำเสมอ และความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร การที่ได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิดทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน รวมถึง ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็น เพราะเข้าใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว ประกอบกับโครงสร้างทางกายภาพ ที่มีการปฏิบัติหน้าที่กระจายการทำงานในแต่ละชั้น ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรี ทับทิม (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ แล้วพบว่า ปัญหาการสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรในวิทยาลัยกระทำไม่ได้ทั่วถึง ด้านวิธีการที่ใช้ในการรับข่าวสารมีปัญหาเกี่ยวกับการออกคำสั่งเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามมักลอกจากคำสั่งเดิม และสอดคล้องกับบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547: 66) ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่าปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550 : 66) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งข่าวสารกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก

3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสำนักหอสมุด ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ต่างมีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ การติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น สถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย ครุฑอรัญ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แล้วพบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และ

สถานภาพต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ มัลย์พวง (2550 : 67) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แล้วพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อประเด็นปัญหาการสื่อสารหมดไปจากองค์กร จะก่อให้เกิดผลงานที่ดี ได้งานตามเป้าหมาย แผนการดำเนินงานต่างๆ จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการสื่อสารที่ดี มีระบบ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจกัน รักงานที่ทำ ภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ตนมีส่วนร่วม และมีความเชื่อมั่นมากขึ้น มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ไม่ก่อให้เกิดข่าวลือที่เสียหาย ทำให้มีความไว้วางใจกันมากยิ่งขึ้น มีความผูกพันแน่นแฟ้นขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่าย ภายในองค์กร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง

จากผลของการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์กร ดังนี้

1.1 ด้านผู้ส่งสาร ปัจจุบันมีวิธีการส่งสารถึงตัวผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางจำเป็นต้องปรับปรุงด้วยการสนับสนุนให้ผู้ส่งสารใช้วิธีการหลายอย่าง ตั้งแต่การส่งผ่านหัวหน้างานเพื่อกระจายต่อแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การเวียนเรื่องที่สำคัญเร่งด่วนถึงตัวบุคคลโดยตรง และอีเมลถึงบุคลากร

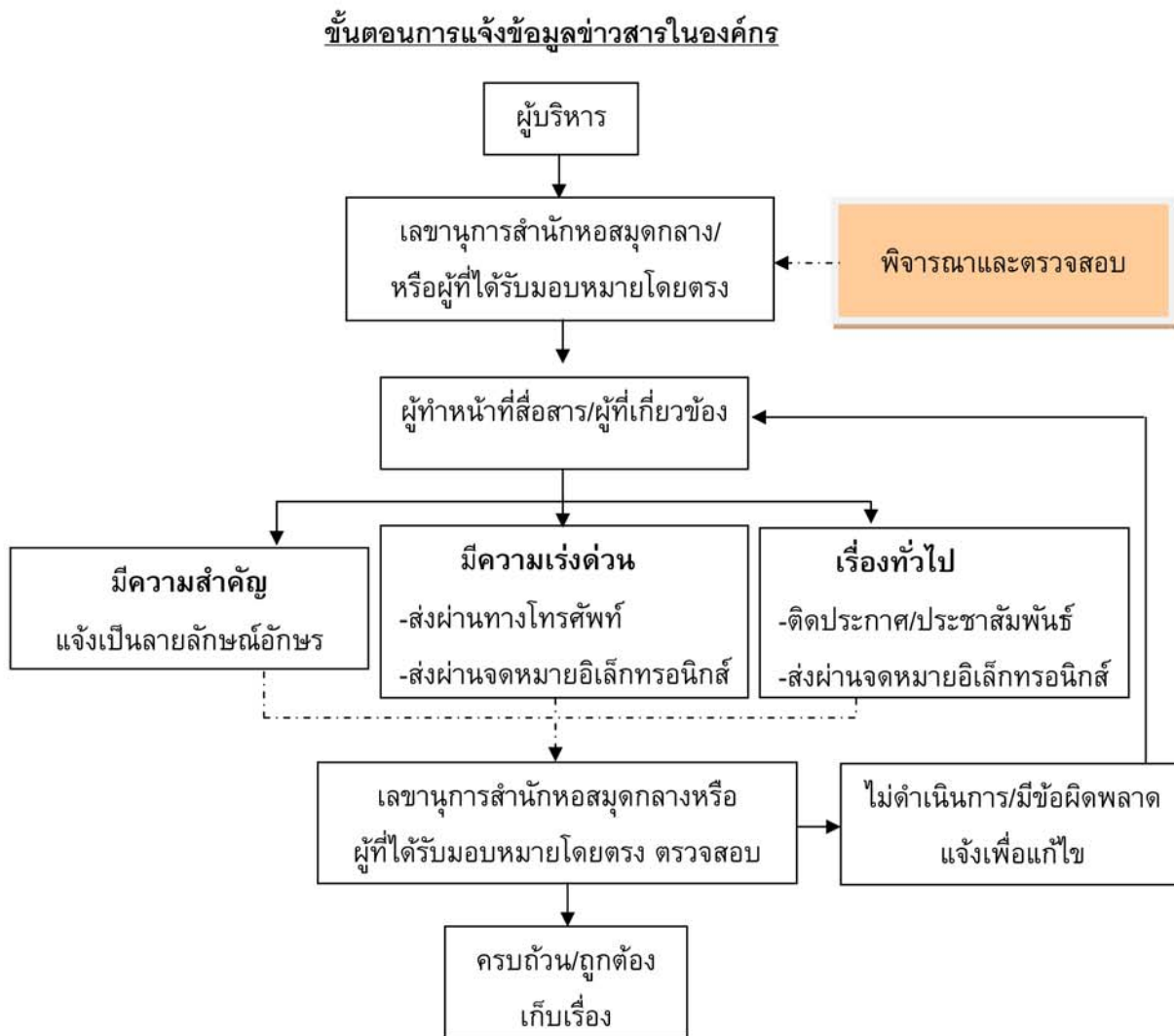
1.2 ด้านตัวข่าวสาร การสื่อสารทางวาจาผ่านหลายคนอาจทำให้ตัวสารอาจบิดเบือนได้ในบางครั้ง ดังนั้น การสื่อสารทางวาจาจึงควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับสารเพื่อไปส่งต่อ ตัวข่าวสารนั้นจะต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อน และมีลักษณะลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้

1.3 ด้านช่องทางข่าวสาร สนับสนุนและส่งเสริมการใช้อีเมลในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น ทั้งในแบบส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบรรณารักษ์ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ยึดเป็นแนวปฏิบัติในการเปิดอีเมลเป็นเวลาช่วงเช้า กลางวัน และก่อนเลิกงาน หากเป็นกรณีเร่งด่วนมากก็สามารถใช้วิธีการส่งผ่านทางโทรศัพท์

1.4 ด้านผู้รับข่าวสาร เนื่องจากบุคลากรต่างปฏิบัติหน้าที่ตามชั้นต่าง ๆ มีภารกิจเฉพาะหน้าต่างกัน การใช้การส่งสารทางวาจาจากเพื่อนร่วมงานถึงเพื่อนร่วมงานมักจะทำให้ไม่เข้าใจในสารที่ได้รับ ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรเป็นผู้ส่งสารให้แก่ผู้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และ

หากมีข้อความลายลักษณ์อักษรอย่างเร่งด่วนก็ควรแจ้งและเวียนกันในกลุ่มงานทันที เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าถึงสารนั้นอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

1.5 มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานและมีขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากผู้ได้รับมอบหมายโดยตรง ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา สุรสนธิ. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ [ผู้จัดทำ].
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2536). **การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา กิตติวัฒน์ชัย. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑารัตน์ มัลย์พวง. (2550). **การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). **องค์การกับการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). **การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหารอาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ประคอง กรณสุต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พูนทรัพย์ สิทธิพรหม. (2539). **การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เพ็ญศรี ทับทิม. (2541). **สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพโรจน์ วิไลนุช. (2557). **การบริหารองค์การ: การสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภทรียา สุขะโน. (2545, มีนาคม). **การสื่อสารภายในองค์กร: ห้องหนึ่งในหัวใจของการบริหาร**. วารสารกรมประชาสัมพันธ์. 7(3): 3-4.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). **มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ใน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนิดา นามบุตร. (2543). **การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชัย ครุฑอรัญ. (2543). **ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด**. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2550). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- แวววรรณ ชนมาสุข. (2556). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลักษณ์ กฤตสุทธาชีวะ. (2548). **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยีเนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- ศุภรศม์ จิตกุลเจริญ. (2550). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ศุภลภา โอวรารค์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2555). **การเขียนรายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บัณฑิตวิทยาลัย. (2552). **คู่มือการจัดทำปฏิญานิพนธ์ และสารนิพนธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร สุทัศน์. (2542). **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ พัทธนกุล. (2553). **ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนีย์ กำลังเดช. (2529). **การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวร. (2537). **การสื่อสารในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. นางพิมล เมฆสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง พุ่มทอง คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรี ดวงจันทร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. ๐ ๒๒๕๘ ๔๐๐๒-๓ ภายใน ๑-๕๓๘๒

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๖/๓๐๕๐

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง พุ่มทอง

ด้วยนางจรัสโฉม ศิริรัตน์ บุคลากรสังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ซึ่งเป็นผลผลิตส่วนหนึ่งของโครงการบ่มเพาะคนคุณภาพ รุ่นที่ 1 ครั้งที่ 4 : “วิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนา” สำนักหอสมุดกลาง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นที่ปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. ๐ ๒๒๕๘ ๔๐๐๒-๓ ภายใน ๑-๕๓๘๒

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๖/๓๐๕๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติโครงการเป็นที่พักผ่อนและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรี ดวงจันทร์

ด้วยนางจรัสโฉม ศิริรัตน์ บุคลากรสังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ซึ่งเป็นผลผลิตส่วนหนึ่งของโครงการบ่มเพาะคนคุณภาพ รุ่นที่ 1 ครั้งที่ 4 : “วิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนา” สำนักหอสมุดกลาง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นที่พักผ่อนและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. ๐ ๒๒๕๘ ๔๐๐๒-๓ ภายใน ๑-๕๓๘๒

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๖/๓๐๕๒

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางพิมล เมฆสวัสดิ์

รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และวิจัย สำนักหอสมุดกลาง

ด้วยนางจรัสโฉม ศิริรัตน์ บุคลากรสังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ซึ่งเป็นผลผลิตส่วนหนึ่งของโครงการบ่มเพาะคนคุณภาพ รุ่นที่ 1 ครั้งที่ 4 : “วิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนา” สำนักหอสมุดกลาง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นที่ปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน)บุคลากร ที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

4. แบบสอบถามชุดนี้จะเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า คำตอบของท่านมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยมีให้มีผลกระทบกระเทือนต่อท่าน ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ต่อท่านกรุณาอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามทุกข้อตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นางจรัสโนม ศิริรัตน์
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. สถานภาพ

- ☐ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน)
☐ บุคลากร (ระดับปฏิบัติงาน)

2. อายุ

- ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5 - 10 ปี ☐ 11 - 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี

5. สังกัด

- ☐ สำนักงานผู้อำนวยการ ☐ งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
☐ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ ☐ งานเทคโนโลยีการศึกษา ☐ หอสมุด มศว องค์กรฯ
☐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ งานวารสาร ☐ ห้องสมุดคณะแพทย์ มศว องค์กรฯ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าประเด็นต่อไปนี้เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร สำหรับการทำงานใน

สำนักหอสมุดกลาง มากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ระดับปัญหาที่ท่านเลือก

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ด้านผู้ส่งข่าวสาร ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน					
2	ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา					
3	ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน					
4	ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5	วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร					
6	การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
ด้านตัวข่าวสาร						
1	ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และ ความยาวของสารที่สื่อสาร					
2	ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร					
3	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร					
4	ความชัดเจน เข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร					
5	ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร					
6	ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด					
7	ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา					
ด้านช่องทางข่าวสาร						
1	การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน					
2	การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน					
3	อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน					
4	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ					
5	ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน					
6	การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ					
7	ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร จากระบบอิเล็กทรอนิกส์					
ด้านผู้รับข่าวสาร						
1	ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร					
2	ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว					
3	ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยัง					

ข้อที่	ประเด็นการติดต่อสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลาง	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	บุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน					
4	พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ					
5	ความไม่เข้าใจเนื้อหาความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร					
6	ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก					
7	ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail					
8	ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับข่าวสาร					
9	การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒอย่างไร

1. ท่านเคยพบปัญหาในการทำงานที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารหรือไม่ กรุณาให้ข้อมูลพอสังเขป

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาในข้อ 1 เกิดจากสาเหตุอะไร

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าจะมีวิธีแก้ไข ปัญหาในข้อ 1 ได้อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๖ /๒๗๙๖



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๓ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๙ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติเคราะห้ทดสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๕ ชุด

ด้วยนางจรัสโฉม ศิริรัตน์ บุคลากรสังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ทำโครงการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบเครื่องมือวิจัย เป็น บุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงใคร่ขออนุมัติเคราะห้บุคลากรในสังกัดตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการทดสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

สำนักงานผู้อำนวยการ

โทร. ๐ ๒๒๕๘ ๔๐๐๒ - ๓

โทรสาร. ๐ ๒๒๖๐ ๔๕๑๔

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. ๐ ๒๒๕๘ ๔๐๐๒ ภายใน ๑-๕๓๘๒
 ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๖/- วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน บุคลากรสังกัดสำนักหอสมุดกลางทุกท่าน

ด้ายข้าพเจ้านางจรัสโฉม ศิริรัตน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังศึกษาค้นคว้างานวิจัยสถาบัน เรื่อง “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” จึงได้จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับ เรื่องดังกล่าวเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการวิจัย

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยขอให้ท่านตอบคำถามทุก ข้อตามความคิดเห็นและการกระทำในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและการทำงานของท่านแต่ประการใด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางจรัสโฉม ศิริรัตน์)
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 11 แสดงค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายด้านของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	
ด้านผู้ส่งข่าวสาร		
1.ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	0.673	
2.ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสาร ทางวาจา	0.701	
3.ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	0.727	
4.ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	0.745	
5.วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	0.760	
6.การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	0.738	
ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (α)	0.898	
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.673 - 0.760		
ด้านตัวข่าวสาร		
1.ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความ ยาวของสารที่สื่อสาร	0.701	
2.ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร	0.666	
3.ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	0.649	
4.ความชัดเจน เข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	0.780	
5.ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	0.727	
6.ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด	0.645	
7.ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	0.607	
ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (α)	0.887	
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.607 - 0.727		

ด้านช่องทางข่าวสาร		
1.การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความ ยุ่งยากใช้เวลานาน	0.603	
2.การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	0.462	
3.อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมี ไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน	0.749	
4.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	0.807	
5.ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน	0.663	
6.การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	0.652	
7.ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร จากระบบอิเล็กทรอนิกส์	0.805	
ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (α)	0.886	
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.462 – 0.807		
ด้านผู้รับข่าวสาร		
1.ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลาย ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	0.620	
2.ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็น ทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	0.804	
3.ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคล อื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน	0.742	
4.พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ	0.762	
5.ความไม่เข้าใจเนื้อหาความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไป ปฏิบัติงานตามข่าวสาร	0.798	
6.ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสาร กะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก	0.629	
7.ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail	0.648	
8.ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับ	0.663	

ข่าวสาร		
9.การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย	0.594	
ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (α)	0.910	
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.594 – 0.804		

ตาราง 21 แสดงค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามฉบับรวม

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ค่าความเชื่อมั่น (r)	
1.ความล่าช้าจากการส่งข่าวสารแบบเป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ ซึ่งมีหลายขั้นตอน	.582	
2.ความไม่เข้าใจในการส่งข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารทางวาจา	.644	
3.ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน	.671	
4.ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร	.746	
5.วิธีการในการสื่อสารบางครั้งไม่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสาร โอกาส และผู้รับสาร	.775	
6.การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้	.626	
7.ความเหมาะสมของสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของสารที่สื่อสาร	.689	
8.ความผิดพลาดของการพิมพ์หรือการเขียนข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร	.723	
9.ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการสื่อสาร	.548	
10.ความชัดเจน เข้าใจง่ายของข้อความที่สื่อสาร	.634	
11.ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่สื่อสาร	.581	
12.ความบิดเบือนของข่าวสาร ที่ส่งต่อกันหลายทอด	.689	
13.ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา	.633	
14.การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน	.667	

15.การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน	.624	
16.อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ภายใน	.627	
17.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการถ่ายทอดข่าวสารไม่มีประสิทธิภาพ	.669	
18.ความไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน	.610	
19.การประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่สม่ำเสมอ	.664	
20.ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร จากระบบอิเล็กทรอนิกส์	.774	
21.ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร	.714	
22.ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว	.782	
23.ความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน	.705	
24.พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารนั้นไม่เพียงพอ	.685	
25.ความไม่เข้าใจเนื้อหาความในหนังสือราชการของผู้รับข่าวสาร เพื่อนำไปปฏิบัติงานตามข่าวสาร	.776	
26.ผู้รับข่าวสารมีเวลาในการปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งสารกะทันหันหรือระยะเวลาแบบกระชั้นชิดมาก	.696	
27.ผู้รับข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจในการรับข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail	.635	
28.ความรู้ความเข้าใจในการโต้ตอบข่าวสารหรือ ข้อมูลที่ได้รับของผู้รับข่าวสาร	.681	
29.การแสดงความคิดเห็น หรือการเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัย	.640	
ค่าความเชื่อมั่นฉบับรวม (α)	.962	
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าระหว่าง 0.548 – 0.782		

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล: นางจรัสโนม ศิริรัตน์ (Mrs Charuschom Sirirat)
ตำแหน่งปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ที่อยู่ปัจจุบัน: 69/427 หมู่ 11 หมู่บ้านธารมณีน ถนนกขัณฑ์ราษฎร์-สายไหม
 ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
หน่วยงานที่สังกัด: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
 โทรศัพท์: 02-649-5000 ต่อ 11984; 02-2584002-3 ต่อ 163
 โทรสาร: 02-2604514
 Email: charusch@g.swu.ac.th; charuschom@gmail.com