

การศึกษาศาภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์
และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี

ปริญญานิพนธ์
ของ
บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
กันยายน 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์
และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี

บทคัดย่อ
ของ
บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
กันยายน 2547

บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์, อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร จำแนกตาม สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี จำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบเป็นรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมในระดับปานกลาง
2. บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีสถานภาพต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านผู้รับสาร ที่บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆ และโดยรวมที่บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
5. บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

A STUDY ON THE OPINIONS OF ADMINISTRATORS', LECTURER'S
AND STAFF'S INTRACAMPUS COMMUNICATIVE CONDITION
AT RAJABHAT INSTITUTE DHONBURI

AN ABSTRACT
BY
BONGOCHRUT KETSRIPONG

Present in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
September 2004

Bongochrut Ketsripong. (2004) A Study on the Opinions of Administrators', Lecturers' and Staff's Intracampus Communicative Condition at Rajabhat Institute Dhonburi. Master thesis, M.Ed. (Higher Education. Bangkok. Graduate School. Srinakharinvirot University. Advisor Committee : Dr. Suwaporn Tungsomworapongs. Dr.Rachun Boonthima.

The purpose of this study was to investigate and compare the opinions of 257 administrators, lecturers and staff on intracampus communicative at Rajabhat Institute Dhonburi on 4 components; sender, message, medium or channel and receiver. The samples were classified by status, ages, educational levels and working experiences in the institute. Questionnaires on intracampus communicative conditions at Rajabhat Institute Dhonburi were used for data collection with reliability of 0.87. The data was analysed by means, standard deviation, one-way analysis of variance and Scheffe's test.

The results of the study revealed that :

1. The opinions of Rajabhat Institute Dhonburi staff on intracampus communicative conditions of the institute in each and overall components were at a moderate level.

2. The staff with different status showed significant differences in their opinions on almost components of intracampus communicative conditions. No significant differences in the opinions on receiver component was found.

3. The staff with different ages showed no significant differences in their opinions on intracampus communicative conditions in each overall components.

4. The staff with different educational levels showed significant differences in their opinions on medium or channel component; whereas the opinions on other components were not different.

5. The staff with different working experiences showed no significant differences in their opinions on intracampus communicative conditions in each and overall components.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์
และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี

ของ

นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

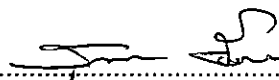


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

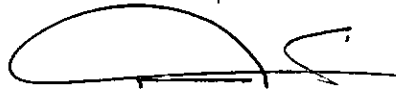
วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. สุพร ตั้งสมวรพงษ์)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ราชนัย บุญธิมา)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ไพโรธ เลิศพิริยกุล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จาก อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ นอกจากนี้ อาจารย์ ดร.อรรถพร โพธิสุข และรองศาสตราจารย์ไพโรธ เลิศพิริยกุล ได้กรุณาเป็นกรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม โดยให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิภา เมธาวีชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมิตา บุญवास ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรไร ไพรวรรณ ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนเป็นกำลังใจที่สำคัญแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอบพระคุณผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรีทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ขอบคุณคุณสุวรรณา โกมลบุญย์ ที่ช่วยจัดพิมพ์รูปเล่มปริญญานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ตลอดระยะเวลาของการศึกษาผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากคณาจารย์ในสาขาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งเพื่อน ๆ นิสิตภาคพิเศษรุ่น 9 ทุกคนที่กำลังที่ดีเสมอมา

บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 4
	ความสำคัญของการวิจัย..... 4
	ขอบเขตของการวิจัย..... 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 6
	สมมติฐานของการวิจัย..... 7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8
	ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร..... 8
	องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร..... 11
	ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร..... 20
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร..... 25
	การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษา..... 31
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 34
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 34
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 34
	ลักษณะของเครื่องมือ..... 35
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 36
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	81
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	88
ภาคผนวก ค จดหมายขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	90
ภาคผนวก ง จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อทำวิจัย.....	93
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับ.....	96
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	98

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	34
2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา...	39
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตาม สถานภาพ.....	40
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร เป็นรายชื่อ.....	41
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร เป็นรายชื่อ.....	43
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร เป็น รายชื่อ.....	44
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้รับสาร เป็นรายชื่อ.....	46
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	48
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี.....	50
11	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ.....	51
12	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	52
13	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	52
14	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	53
15	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	53
16	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	54
17	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	56
19 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการ ติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี.....	57
20 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร.....	58
21 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร.....	59
22 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร.....	60
23 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้รับสาร.....	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบจำลองทั่วไปของการติดต่อสื่อสาร.....	20
2 แสดงช่องทางเดินของสาร.....	25
3 โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือหรือสื่อกลางในการติดต่อสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจตรงกันในระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) เป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหาร เนื่องจากการบริหารโดยทั่วๆ ไปนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับการประสานงานระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม และระหว่างกลุ่มกับกลุ่มอยู่ตลอดเวลา องค์กร (Organization) เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลกลุ่มหนึ่งเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็จะมีรูปแบบเฉพาะตัวที่แตกต่างไปจากการสื่อสารในสังคมประเภทอื่นด้วย โดยการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะมุ่งเน้นไปที่การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้บังเกิดผลทางการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทุกระดับภายในองค์กรด้วย สัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ได้แก่ คำพูด ตัวอักษร สัญญาณ ภาษา กริยาท่าทาง ฯลฯ ในรูปแบบของการพบปะสังสรรค์ การประสานงาน การประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตีพิมพ์เอกสารเพื่อแจ้งข่าวสาร คำสั่ง ระเบียบปฏิบัติ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารสำคัญในแง่ของการบริหาร เนื่องจากโครงสร้างองค์กรจะมีการแบ่งตำแหน่งและอำนาจตามเงื่อนไขของแต่ละองค์กร ซึ่งจะปรากฏในสองลักษณะของทุก ๆ องค์กร คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจะทำให้ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (สุรนันทน์, 2540 : 132) การวางแผนจัดองค์กรหรือการควบคุมงานต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาจะไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากการตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้ต้องอาศัยข่าวสารข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหรือผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาตัดสินใจในแต่ละทางเลือกได้อย่างชาญฉลาดและเหมาะสมกับสภาพองค์กร แล้วจึงตัดสินใจสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติในระดับต่างๆ ให้ปฏิบัติตามแผนเหล่านั้น (Francis, 1987 : 48) การดำเนินงานขององค์กรจะราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของทุกคนเป็นหลัก การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทำให้ได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายขององค์กร ทราบถึงการดำเนินงานขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงลดช่องว่างและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างศรัทธาและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ให้เกิดขึ้นในจิตใจของทุกคน และที่สำคัญการสื่อสารภายในองค์กรยังเป็นเครื่องมือในการสะท้อนความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้ได้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบอีกด้วย (เรวัตร์ สมบัติทิพย์. 2543 : 1)

อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารในแต่ละองค์กรนั้นก็จะมีรูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพสังคมขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้เนื่องจากขนาดและความซับซ้อนขององค์กร องค์กรที่มีขนาดเล็ก สิ่งที่เป็นตัวกำหนดควบคุมและมีอิทธิพลต่อบทบาทในการสื่อสารขององค์กรก็จะแตกต่างไปจากตัวกำหนดบทบาทการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่า (ประมะ สตะเวทิน. 2540 : 90) แต่ละองค์กรมีอำนาจในการกำหนดบทบาทการติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์กรแตกต่างกันไป เนื่องจากองค์กรเป็นสังคมที่มีเป้าหมายเฉพาะตัว มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงาน ในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน มีความรับผิดชอบและมีปฏิสัมพันธ์กัน มีสายการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ เพื่อเป้าหมายเดียวกัน (มารยาท ปานุราช. 2539 : 16)

การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง เนื่องจากองค์กรเป็นที่รวมของหน่วยงานต่างๆและบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกระหว่างสมาชิกในองค์กรไปสู่ความเข้าใจร่วมกันได้ การทำให้สมาชิกในองค์กรมีความคิด มีความเข้าใจที่เหมือนกัน หรืออย่างเดียวกัณ ย่อมจะทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆเป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (พิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวีระ. 2541 : 3) การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆระหว่างหน่วยงานในองค์กรให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน รวมทั้งเข้าใจในสิ่งที่เป้าหมายและนโยบายขององค์กรเพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายนั้น การให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกในองค์กรตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้องชัดเจน ข่าวสารไม่คลุมเครือ ไม่ถูกบิดเบือน ได้รับข้อมูลที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและรวดเร็ว ก็จะทำให้สมาชิกในองค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานของตนด้วยความถูกต้อง มั่นใจและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่กริช สืบสนธิ์ (2538 : 2) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผลงานโดยทั่วไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งอาจเกิดจากการย่นย่อข้อมูลข่าวสารที่มีความยาวมากโดยการสรุปความ การตีความความล่าช้าในการส่งข้อมูลข่าวสาร (มารยาท ปานุราช. 2539 : 5) รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์กร เช่น วารสาร จดหมายข่าว ไปสเตอร์ หรือป้ายประกาศต่างๆที่ขาดความน่าสนใจ (กริช สืบสนธิ์. 2538 : 117)

อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าว เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการ และมักนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์กร เป็นผลให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจส่งผลให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน (อรรพรรณ ปิลันธน์โอวาท และเมตตา วิวัฒนานุกูล. 2538 : 17) และปัญหาเหล่านี้ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรไม่ราบรื่นและส่งผลกระทบต่อการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด ซึ่งปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นแล้วจะต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วน เพื่อป้องกันมิให้ลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่ขององค์กรในอนาคต

สถาบันราชภัฏธนบุรีเป็นองค์กรทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนนักศึกษาทั้งภาคปกติ ภาคสมทบ และภาค กศ.บป. ใน 4 สาขาวิชาคือ สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 4 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ รวม 35 โปรแกรมวิชา รับนักศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา 4 หลักสูตร สมาชิกในสถาบันประกอบด้วย คณะกรรมการสภาประจำสถาบัน อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี หัวหน้าศูนย์และสำนักต่างๆ หัวหน้าโปรแกรมวิชา คณาจารย์ และบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนงานวิชาการ และงานธุรการ ซึ่งการที่กลุ่มคนจำนวนมากมาจากศาสตร์หลายสาขา จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันมาอยู่ร่วมกัน จำเป็นต้องมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางในการปฏิบัติงาน และความเข้าใจอันดีร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสาร จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างให้สมาชิกทั้งหมดในสถาบันราชภัฏธนบุรีมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจในสถาบัน ร่วมมือร่วมใจเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและบริการวิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีไว้ 4 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง ในด้านผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสารของสถาบันขาดความต่อเนื่องและไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับสาร โดยเฉพาะเรื่องการปรับเปลี่ยนสถานะจากสถาบันราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ สถาบันจำเป็นต้องริบสร้างความรู้ ความเข้าใจอันดีร่วมกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติและทิศทางที่จะดำเนินต่อไปในอนาคต ประเด็นที่สองในด้านสาร ข้อมูลข่าวสารในบางเรื่องไม่ทันเหตุการณ์ ข่าวสารที่สำคัญไม่เพียงพอแก่การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ ข่าวสารที่ไม่สำคัญบางครั้งให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ควรมีการกลั่นกรองข่าวสารก่อนส่งทุกครั้ง ประเด็นที่สามในด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร สถาบันใช้การสื่อสารหลายขั้นตอน เช่น ข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาส่งผ่านมาจากคณะวิชา สำนักงาน โปรแกรมวิชาและหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ไม่ทั่วถึง ขาดการสื่อสารแบบกระจายวงกว้าง และ

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นไม่ตรงกับแหล่งสารเกิดการบิดเบือนข่าวสารทำให้ข่าวสารนั้นขาดความน่าเชื่อถือ ประเด็นที่สี่ในด้านผู้รับสาร ผู้รับสารบางคนขาดความสนใจ ความกระตือรือร้นที่จะติดตามข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวของสถาบัน ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมอบรม หรือสัมมนาที่ทางสถาบันจัดขึ้น มีการปิดกั้นข่าวสาร เพราะมองว่าข่าวสารนั้นๆไม่เกิดประโยชน์ใดๆต่อตนเอง (เรไร ไพรวรรณ. 2546 : สัมภาษณ์) จากประเด็นของสภาพการสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีดังกล่าว จึงจำเป็นที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันต้องรับสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกอันดีแก่กัน ควรมีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะช่วยผลักดันให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสื่อ ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร เพื่อนำผลการวิจัยมากำหนดแนวทางในการดำเนินงานและแก้ไขปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในสถาบันราชภัฏธนบุรีให้พัฒนาและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามพันธกิจให้สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนดำเนินงานการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันราชภัฏธนบุรี ที่ปฏิบัติราชการระหว่างปีการศึกษา 2545-2546 จำนวนทั้งสิ้น 285 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น

3.1.1 สถานภาพ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1.1.1 ผู้บริหาร

3.1.1.2 อาจารย์

3.1.1.3 บุคลากร

3.1.2 อายุ จำแนกเป็น

3.1.2.1 20 – 30 ปี

3.1.2.2 มากกว่า 30 – 40 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 40 – 50 ปี

3.1.2.4 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 ประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

3.1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.4.2 5 – 10 ปี

3.1.4.3 มากกว่า 10 – 20 ปี

3.1.4.4 มากกว่า 20 – 30 ปี

3.1.4.5 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม

ทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายของคำต่างๆที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. **ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง คณบดี และผู้อำนวยการ
โครงการบัณฑิตศึกษา ผู้อำนวยการศูนย์ สำนักต่างๆที่เทียบเท่าคณะวิชา ภายในสถาบัน
ราชภัฏธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2545-2546
2. **อาจารย์** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนประจำและเป็นผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็น
ข้าราชการ รวมถึงผู้ทำหน้าที่สอนในตำแหน่งอัตราจ้างที่ต่อสัญญาคราวละ 3 ปี ที่ทำการสอน
ภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2545-2546
3. **บุคลากร** หมายถึง พนักงานทั้งที่บรรจุเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ
ลูกจ้างชั่วคราว ที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานวิชาการที่ปฏิบัติราชการในคณะวิชา ศูนย์ และสำนัก
ต่างๆที่เทียบเท่าคณะวิชาภายใน สถาบันราชภัฏธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2545-2546
4. **ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบ
เห็นมาในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ประสบการณ์ทำงานของผู้บริหาร อาจารย์ และ
บุคลากรในสถาบันราชภัฏธนบุรี
5. **ทัศนะ** หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
ความชอบหรือไม่ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดง
ลักษณะหนึ่งออกมา ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับ
การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ
 - 5.1 **ผู้ส่งสาร** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสาร
ข้อมูลหรือเรื่องราวไปสู่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ในงานวิจัยนี้หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี
หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ หัวหน้างานธุรการ หัวหน้าฝ่าย
ประชาสัมพันธ์
 - 5.2 **สาร** หมายถึง เรื่องราว ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ความรู้สึก และ
สิ่งต่างๆ ที่ส่งถึงผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี
 - 5.3 **สื่อหรือช่องทางการส่งสาร** หมายถึง ตัวกลางนำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ
เช่น แผ่นพับ ใบปลิว จดหมายข่าว การประชุม ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์
 เป็นต้น
 - 5.4 **ผู้รับสาร** หมายถึง ผู้ได้รับข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำ
หน้าที่ส่งสาร ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ภายในสถาบันราชภัฏ
ธนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ในสถาบันราชภัฏธนบุรีมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารในสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีแตกต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในแต่ละด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน
3. อาจารย์ในสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีแตกต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในแต่ละด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน
4. บุคลากรในสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีแตกต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามลำดับสาระ ดังนี้ ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

องค์กร (Organization) เป็นหน่วยสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กัน และมีความรับผิดชอบ และมีปฏิสัมพันธ์กัน มีฝ่ายการติดต่อสื่อสารและการประสานงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ สมาชิกในองค์กรนั้นได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น กิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญมากที่จะนำมาซึ่งประสิทธิผลทางการสื่อสาร คือ ความสามารถทางการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ กิจกรรมต่างๆทุกชนิดในองค์กรต่างก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆกัน เช่น ในแบบที่เป็นทางการคือ การสั่งการ การมอบหมายงาน การเสนองาน การสอนงาน การประสานงาน และยังมี การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย หรือการพบปะสังสรรค์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในแต่ละองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 : 4) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า องค์กร อาจจะเป็นโรงเรียน โรงพยาบาล วัด หน่วยราชการ ฯลฯ บุคคลซึ่งดูแลกิจกรรมของบุคคลอื่น และมีความรับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ ผู้จัดการบางครั้งเรียกว่า “ผู้บริหารในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร” ส่วนธงชัย สันติวงษ์. (2541 : 3) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง หน่วยงานทางสังคมที่รู้จักกันและมีการประสานเข้าด้วยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมกับการมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้ โดยในเวลาเดียวกันก็จะมีหน้าที่หรือประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นงานที่กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุในเป้าหมายร่วมกัน

การสื่อสาร (Communication) เป็นการร่วมกันของบุคคลในเรื่องข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด การกระทำ หรือความคิดเห็นในลักษณะของกระบวนการของการส่งผ่าน ข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความคิด ทศนคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver) มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ดังนี้

กรีซ สิบสนธิ์ (2538 : 64) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ ทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ส่วนพัชนี เขยจรรยา และคนอื่นๆ (2541 : 5) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อสารความหมายในทางใดทางหนึ่ง และมีลักษณะของการส่งและการรับสาร (ไม่ว่าจะเป็นภายในตัวเองระหว่างผู้หนึ่งกับผู้หนึ่ง หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม) ภายในบริบทหรือสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ สำหรับสุรวุฒิ ชมพูนพจน์ (2540 : 1) กล่าวถึง การสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นสื่อทั้งที่ใช้ข้อความหรือถ้อยคำ (Verbal) และไม่ใช่ถ้อยคำ (Non-verbal) “สาร” อาจอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ เครื่องหมาย (Symbol) หรือสัญญาณ (Sign) อย่างไรก็ดีไม่จำเป็นต้องเป็นข้อความอย่างถ้อยคำที่พูดและเขียนเสมอไป ซึ่งใกล้เคียงกับความหมายของสจวต (Stewart. 1986 : 28) ได้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารว่า เกี่ยวข้องกับการใช้สัญลักษณ์ที่สลับซับซ้อนเพียงบรรลุถึงจุดหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ การแสดงซึ่งความหมายที่แจ่มชัดในใจของบุคคลหนึ่งคือ ผู้ส่งสารพยายามใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อส่งความรู้สึก ความคิด ข้อมูล ข่าวสาร ที่มีความหมายจำเพาะเจาะจงให้เกิดเป็นความคิดในใจของผู้รับสาร

จึงอาจกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นการร่วมกันของบุคคลในเรื่องข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด การกระทำ หรือความคิดเห็นในลักษณะของกระบวนการของการส่งผ่าน ข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความคิด ทศนคติ ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver)

การติดต่อสื่อสารในองค์กร (Internal Communication) เมื่อองค์กรเป็นหน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปมาอยู่รวมกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน การสื่อสารจึงมีอาจแยกจากองค์กรได้ มีผู้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้หลายนัยดังนี้ เช่น เรดดิ้ง (Redding. 1973 : 13) ให้ความหมายการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการครอบคลุมระบบสื่อสารภายในองค์กรทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง หรือระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ระหว่างบุคคลระดับผู้บริหารกับบุคลากร ส่วนดูบริน (Dubrin. 1984 : 40) ได้กล่าวถึง การจัดการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เพราะข่าวสารทั้งหมดภายในองค์กรจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลายๆบุคคลไปสู่บุคคลหนึ่ง หรือคนหลายๆกลุ่ม นอกจากนี้ กรีซ สิบสนธิ์ (2538 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อ

สื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนได้ตามสถานการณ์ และมารยาท ปานุราช (2539 : 17) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทุกระดับภายในองค์กร ตัวสัญลักษณ์ใช้แทนความหมาย เช่น คำพูด ตัวอักษร สัญญาณ ภาษา กริยาท่าทางเพื่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้บังเกิดผลทางการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ซึ่งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนี้เปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญของการบริหารและดำเนินงานขององค์กร

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

หากพิจารณาในเรื่องความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันของมนุษย์ เสนาะ ดิยาวี (2541 : 27) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะให้ได้ มีความรู้ ความเข้าใจ ชูใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสาร อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537 : 4) ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่าเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีการที่ช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ อรุณ รักธรรม (2539 : 85) ได้ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า การบริหารงานในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหารจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารด้วยเสมอ การติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสายงานซับซ้อนแตกต่างกันไป และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรกับองค์กร ทำให้บรรยากาศในองค์กร

มีสภาพคล่องตัวในอันที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย และในทางตรงกันข้ามหากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรไม่ดีย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาต่างๆติดตามมานอกจากจะนำไปสู่ความชะงักงันในการปฏิบัติงานในองค์กรเองแล้ว ยังมีผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นมีคุณภาพ สัมฤทธิ์ดังวัตถุประสงค์

เคอสเทน (Kersten. 1986 : 33) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการให้ความรู้ตามกระบวนการถ่ายทอด แพร่กระจาย และรับข่าวสาร ติดตามตามสภาพแวดล้อมภายในและสังคมในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม มีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

สมิตา บุญวาศ (2540 : 16) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของการสื่อสารว่า หมายถึง สิ่งประกอบกันจนเป็นกระบวนการสื่อสารที่สมบูรณ์

องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารที่รู้จัก และใช้กันทั่วไปประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ (เรไร ไพรวรรณ. 2544 : 2)

1. ผู้ส่งสาร (Sender)
2. สาร (Message)
3. สื่อหรือช่องทางการส่งสาร (Medium or Channel)
4. ผู้รับสาร (Receiver)
5. ปฏิกริยาตอบสนอง (Response)
6. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร (Obstruction)

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสาร ข้อมูลหรือเรื่องราวไปสู่บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น ที่ทำให้เกิดการตอบสนอง (Respond) ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) คือ แปลสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์แทนความคิดที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ ภาษา สารที่ถูกเข้ารหัสจะถูกส่งผ่านช่องทางการติดต่อทางใดทางหนึ่งไปสู่ผู้รับสาร ผู้ส่งสารอาจส่งสารได้ทั้งในฐานะที่เป็นตัวของตัวเองหรือตัวแทนหน่วยงานสถาบันใดก็ได้ (ระวีวรรณ ประกอบผล. 2535 : 144) ผู้ส่งสารจึงต้องมีความรับผิดชอบในสารที่ส่งด้วย

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่ดีควรมีคุณสมบัติพื้นฐานดังนี้ (สวนิต ยมาภัย. 2530 : 29)

1.1 มีวัตถุประสงค์ในการส่งสารอย่างชัดเจน ผู้ส่งสารต้องมีเจตนาแน่วแน่ในการส่งสารนั้นมีจุดประสงค์อย่างไร เช่น แจ้งให้ทราบ ถามให้ตอบ บอกให้ทำ หรือนำให้คิด

1.2 เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาเรื่องราวที่ส่งไปยังผู้อื่นมากเพียงพอ เพื่อจะได้รับความศรัทธาเชื่อถือจากผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.3 เป็นผู้ที่มีความพยายามจะเข้าใจความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้รับสารที่ตนสื่อสารด้วย ผู้ส่งสารควรจะเข้าใจถึงระดับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้รับสารว่ามีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงความพร้อมในด้านต่างๆของผู้รับสารด้วย

2. สาร (Message) หมายถึง รหัสหรือสัญลักษณ์ที่มนุษย์กำหนดขึ้นโดยตกลงรับรู้ร่วมกัน (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. 2531 : 14) เรื่องราว ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นความรู้สึกและสิ่งต่างๆที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสาร รหัสหรือสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดกำหนดขึ้นก็คือ ภาษา (Language) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ วัจนสารหรือรหัสของสารที่ใช้ถ้อยคำ (Verbal Message Codes) คือ สารที่มีรูปแบบเป็นถ้อยคำ ข้อความ ประโยค ส่วนอีกรูปแบบหนึ่ง คือ อวัจนสารหรือรหัสของสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น สีหน้า ท่าทาง รอยยิ้ม เสื้อผ้า สีสัน เครื่องประดับ ระยะห่าง เสียง กลิ่น เป็นต้น สารที่ดีควรจะต้องมีความชัดเจนถูกต้อง เนื้อหาสารเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน รวมทั้งมีความหมายเหมาะสมกับกาลเทศะและผู้รับสารด้วย

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสารกันนั้นมีลักษณะแตกต่างกันไป สามารถจัดเป็นประเภทได้ดังนี้ (สวนิต ยมาภัย. 2530 : 11-12)

2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง คือ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ ตามที่ผู้รายงานได้รับรู้ อาจจะได้ยินได้ฟัง หรือสัมผัสด้วยตนเอง ความจริงที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพนั้นอยู่ในวิสัยที่มนุษย์ควรจะสามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงตามที่รายงานหรือไม่ ข้อเท็จจริงที่บุคคลรายงานนั้นอาจเกี่ยวกับมนุษย์ สัตว์ วัตถุ สถานที่ เหตุการณ์ หรืออะไรก็ตาม ที่อยู่ในสภาพ ลักษณะและความเป็นมาอย่างใดอย่างหนึ่ง ณ ที่ใดที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีปริมาณหรือขนาดอันหนึ่งและถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้วว่าที่รายงานนั้นเป็นจริงก็จัดว่าสารนั้นมีคุณภาพควรแก่การเชื่อถือ

2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น คือ สารที่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ส่งสาร โดยผ่านการประเมินค่าตามทัศนะของผู้ประเมินหรือผู้แสดงความคิดเห็น มิใช่เป็นปรากฏการณ์ทางกายภาพที่อาจพิสูจน์ตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่ สารประเภทนี้อาจจะเน้นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อเกี่ยวกับบุคคล วัตถุ สถานที่ เหตุการณ์ พฤติกรรม หรือสภาวะการณ์ใดๆก็ตาม สารประเภทข้อคิดเห็นนี้อาจแบ่งได้เป็น

2.2.1 ข้อคิดเห็นเชิงประมาณค่า คือ สารที่บ่งชี้ว่าอะไรดีหรือไม่ดี ควรหรือไม่ควร ถูกหรือผิด ควรยกย่องหรือนำตำหนิ ฯลฯ ซึ่งผู้ประเมินอาจจะแสดงผลประกอบด้วยเพื่อให้ข้อคิดเห็นนั้นสมบูรณ์ขึ้น

2.2.2 ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ คือ สารที่บอกกล่าวว่าสิ่งใดควรทำ ขั้นตอนในการทำเป็นอย่างไร และมีเหตุผลอย่างไรจึงให้ข้อแนะนำเช่นนั้น

2.2.3 ข้อคิดเห็นเชิงสังเกต คือ สารที่ชี้ให้เห็นลักษณะที่น่าสนใจของเหตุการณ์ต่างๆหรือพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้ผู้รับสารนำไปพิจารณาไตร่ตรองอย่างถ่องแท้

2.3 สารประเภทความรู้สึก คือ สารที่แสดงสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของมนุษย์ซึ่งมีได้มากมายหลายลักษณะ เช่น ความรู้สึกดีใจ เศร้าใจ ภูมิใจ ห่วงแค้น เป็นต้น สารประเภทนี้อาจแสดงออกอย่างสั้นๆเช่น คำทักทายปราศรัยในชีวิตประจำวัน หรือแสดงออกอย่างยืดยาวลึกซึ้ง เช่น บทกวีนิพนธ์ก็ได้

3. สื่อหรือช่องทางการส่งสาร (Medium or Channel) คือ ตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร (อวยพร พานิช. 2534 : 13) เป็นตัวเชื่อมโยงให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกส่งถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะผ่านช่องทางการรับรู้ของบุคคลตามอวัยวะและประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ได้แก่

3.1 ทางการเห็น ได้แก่ ประสาทตา

3.2 ทางการได้ยิน ได้แก่ ประสาทหู

3.3 ทางการได้กลิ่น ได้แก่ ประสาทจมูก

3.4 ทางการลิ้มรส ได้แก่ ประสาทลิ้น

3.5 ทางการสัมผัส ได้แก่ ประสาทกาย

สารที่ผู้ส่งผ่านสื่อจะเข้าสู่ช่องทางการรับรู้ของบุคคลโดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง เช่น เสียงต้องอาศัยคลื่นเสียงผ่านอากาศรอบตัวเข้าสู่ประสาทหูของผู้รับสาร เป็นต้น ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารหรือสถานการณ์การสื่อสาร เช่น การเห็นจากรูปภาพ หนังสือ จะสามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้รับสารที่มีประสาทตาปกติและมีความสามารถในการอ่าน เป็นต้น

คำว่า “สื่อ” นำมาใช้กันในความหมายค่อนข้างกว้าง นักทฤษฎีทางการสื่อสารได้แยกความหมายของสื่อออกเป็น ดังนี้ (นภาพรณ อัจฉริยะกุล และรุ่งนภา พิตร์ปรีชา. 2535 : 334)

1. วิธีการเข้ารหัสและถอดรหัสสาร (Mode of Encoding and Decoding)

ได้แก่ กิริยาของการสร้างสาร เช่น การพูด การเขียน ถือเป็นการเข้ารหัสและตีความคำพูดหรือภาษามาสู่ความคิด ถือว่าเป็นการถอดรหัส เป็นต้น

2. ตัวนำสาร คือ พาหนะที่นำข่าวสารไปสู่ผู้รับ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ คลื่นเสียง ภาพถ่าย เป็นต้น

3. ตัวนำพาหะ คือ ตัวนำซึ่งทำหน้าที่นำพาหะที่นำข่าวสาร เช่น สายเคเบิลที่ใช้ส่งสัญญาณเคเบิลทีวีหรือโทรทัศน์ตามสายไปยังบ้านสมาชิก อากาศซึ่งเป็นตัวนำคลื่นเสียงวิทยุหรือสัญญาณภาพโทรทัศน์ หรือดาวเทียมซึ่งเป็นตัวกลางรับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์จากสถานีหนึ่งส่งต่อไปยังอีกสถานีหนึ่งซึ่งอยู่ห่างไกล เป็นต้น

การจำแนกประเภทของสื่อสามารถจำแนกได้หลายวิธี สวนิต ยมาภัย (2530 : 7-8) จำแนกสื่อเป็น 5 ประเภท คือ

1. สื่อสามัญหรือสื่อธรรมชาติ ได้แก่ บรรยากาศที่มีอยู่โดยธรรมชาติ มนุษย์ทุกคนเป็นเจ้าของได้ เช่น คลื่นแสง คลื่นเสียง เป็นต้น
2. สื่อบุคคลหรือสื่อมนุษย์ คือ ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารไปสู่บุคคลอื่น เช่น ฝากบอกข้อความต่อกันไป การใช้คนนำสาร เป็นต้น
3. สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ สื่อที่ทำหน้าที่เฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมถึงกิจกรรมบางอย่างเช่น นิทรรศการ การประชุม ป้ายชื่อสถานที่ ป้ายโฆษณา เป็นต้น
4. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อที่ผลิตโดยการพิมพ์ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น
5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อที่ผลิตขึ้นจากความรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ แถบบันทึกเสียง ดาวเทียมสื่อสาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เกณฑ์อื่นๆมาพิจารณาจำแนกประเภทของสื่อได้อีก โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ การแบ่งประเภทของสื่อโดยใช้ธรรมชาติของสื่อเป็นเกณฑ์ การแบ่งประเภทของสื่อโดยพิจารณาตามพัฒนาการของสื่อเป็นเกณฑ์ และการแบ่งประเภทของสื่อโดยพิจารณาตามรูปแบบและสถานการณ์ของการสื่อสารเป็นเกณฑ์ ซึ่งแต่ละลักษณะกล่าวโดยสรุปดังนี้

1. การแบ่งประเภทของสื่อโดยใช้ธรรมชาติของสื่อเป็นเกณฑ์ การแบ่งวิธีนี้ก็โดยพิจารณาว่า สื่อโดยทั่วไปมีธรรมชาติในการนำสารเป็น 2 ลักษณะ คือ (นภาพรณ อัจฉริยะกุล และรุ่งนภา พิตรปรีชา. 2535 : 339-342)

1.1 สื่อวัจนะ คือ สื่อที่ใช้คำพูดหรือภาษาในการสื่อความหมาย เป็นสื่อที่ใช้สื่อสารกันทั่วไป สื่อวัจนะแบ่งออกได้เป็น

1.1.1 สื่อคำพูด (Spoken Words) คือ เสียงที่มีความหมายที่เปล่งออกมาจากปากมนุษย์เป็นข้อความที่เป็นสัญญาณ (Signals) หรือคำพูด (Words) ข้อความที่เป็นสัญญาณหรือคำพูดก็คือ สาร (Message) ที่ผู้พูดต้องการส่งไปยังผู้รับสารนั่นเอง สื่อคำพูดนี้เป็นสื่อดั้งเดิมที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสารกัน จึงจัดเป็นช่องทาง (Channel) พื้นฐานช่องทางหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ และความหมายต่างๆของมนุษย์

1.1.2 สื่อการเขียน คือ สื่อที่ใช้สัญลักษณ์แทนเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดซึ่งผ่านความคิด การมอง การฟัง การสังเกต และการสัมผัสประสบการณ์ของมนุษย์หรือเรียกโดยทั่วไปว่า “ภาษาเขียน” ซึ่งมนุษย์แต่ละกลุ่มชนก็จะคิดสัญลักษณ์แทนเสียงออกมามากแตกต่างกัน สื่อการเขียนนี้นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสาร เพราะสามารถสื่อได้อย่างกว้างขวางและเก็บไว้เป็นหลักฐานได้นานคงทน

1.2 สื่ออวัจนะ คือ สื่อที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น สัญญาณจราจร สัญญาณมือ การเคลื่อนไหวทางร่างกาย เป็นต้น สื่ออวัจนะอาจจะแบ่งออกได้เป็น

1.2.1 สื่อบุคคล ได้แก่ การสื่อสารด้วยอากัปกิริยา การเคลื่อนไหวของร่างกาย การแต่งกาย เครื่องประดับ สิ่งเหล่านี้สามารถสื่อสารได้โดยไม่ต้องใช้ถ้อยคำตัวบุคคล จึงจัดเป็นสื่อได้ประเภทหนึ่งนอกจากการพูดและการเขียน

1.2.2 สื่อสัญลักษณ์ สัญญาณหรือเครื่องหมายต่างๆเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ โดยผู้รับสารสามารถแปลความหมายจากสัญญาณหรือเครื่องหมายที่พบได้มีการกำหนดรับรู้ความหมายร่วมกันไว้แล้วล่วงหน้า เช่น สัญญาณจราจร สัญญาณหวัด สัญญาณคว้นไฟ เป็นต้น

1.2.3 สื่อวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นสื่อสำคัญในการแสดงลักษณะเฉพาะกลุ่ม เพราะวัฒนธรรม คือ การค่อยๆสั่งสมความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ศาสนา และแนวความคิดต่างๆของกลุ่มชนและถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง ทั้งรูปแบบที่เป็นภาษา ความคิด พฤติกรรม และการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆเช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท เป็นต้น สื่อวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในกระบวนการ เพราะเป็นสื่อที่สามารถ ถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ตลอดจนทัศนคติ ค่านิยม ความเป็นอยู่ของกลุ่มชนเจ้าของวัฒนธรรมนั้น อย่างเช่น การทอผ้าในท้องถิ่นต่างๆ การทำเครื่องถมของจังหวัดนครศรีธรรมราช การก่อสร้างบ้านเรือน ศาสนสถาน เป็นต้น สื่อวัฒนธรรมที่จัดไว้ในสื่ออวัจนะนี้ไม่หมายรวมถึง วัฒนธรรมการพูดหรือวัฒนธรรมทางภาษา เช่น วรรณคดี หรือบทเพลง ซึ่งรวมอยู่ในสื่ออวัจนะอยู่แล้ว

1.2.4 สื่อทัศนศิลป์ หมายถึง สื่อที่เป็นผลงานทางด้านศิลปะที่ผู้รับสามารถสัมผัสรับรู้ได้ด้วยการมองเห็น เช่น ภาพวาด รูปปั้นต่างๆ เป็นต้น งานศิลปะเหล่านี้เป็นสื่อกลางให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์และการสร้างสรรค์งานศิลปะเหล่านั้นได้ สื่อทัศนศิลป์นี้อาจเป็นสื่อเพื่อจรรโลงให้ผู้รับสารได้มีโอกาสได้สัมผัสกับความงามของผลงานศิลปะ หรืออาจเป็นสื่อทัศนศิลป์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทางด้านการค้า เช่น การจัดตู้แสดงสินค้าของห้างร้านต่างๆก็ได้

2. การแบ่งประเภทของสื่อโดยพิจารณาตามพัฒนาการของสื่อเป็นเกณฑ์ การพิจารณาตามเกณฑ์นี้สามารถแบ่งสื่อได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1 สื่อดั้งเดิม คือ สื่อในสมัยโบราณที่เทคโนโลยีทางวิทยาศาสตร์ยังไม่เจริญและไม่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์สื่อประเภทนี้ ได้แก่ การใช้ภาษา ทำทางพัฒนาเป็นภาษาพูด การส่งสัญญาณควันไฟ การร่วกลอง ตลอดจนการใช้คนนำสาร เป็นต้น

2.2 สื่อสมัยใหม่ คือ สื่อที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันที่มีการประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยีทางการสื่อสารใหม่ๆขึ้น ทำให้สามารถสื่อสารได้กว้างขวางรวดเร็ว และสะดวกขึ้น ประดิษฐ์กรรมเหล่านี้ได้แก่ โทรเลข โทรศัพท์ โทรพิมพ์ การใช้ดาวเทียมสื่อสาร การส่งสัญญาณตามสายเคเบิล สื่อมวลชนต่างๆเช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ เป็นต้น สื่อสมัยใหม่นี้เป็นสื่อที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก เพราะเป็นสื่อที่ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงเป็นที่ยอมรับ คนทั่วไปสามารถมีกำลังซื้อได้ สื่อสมัยใหม่จึงเป็นสื่อที่มีอิทธิพลและมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ในปัจจุบันอย่างมาก

2.3 สื่ออนาคต คือ สื่อที่มีแนวโน้มจะพัฒนาก้าวหน้าขึ้นกว่าสื่อสมัยใหม่ในปัจจุบันที่กำลังเป็นที่กล่าวขวัญถึงในปัจจุบันดังเช่น สายเคเบิลทีวีใยแก้ว เป็นต้น และในอนาคตสื่อก็อาจจะพัฒนาขึ้นอีกอย่างกว้างขวางตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ

3. การแบ่งประเภทของสื่อโดยพิจารณาตามรูปแบบและสถานการณ์ของการสื่อสารเป็นเกณฑ์ การพิจารณาแบ่งประเภทของสื่อโดยเกณฑ์นี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

3.1 สื่อบุคคล ในที่นี้ หมายถึง การสื่อสารในบุคคล (Intrapersonal Communication) คือ บุคคลมีการสื่อสารกับตนเอง กล่าวคือ บุคคลมีระบบประสาทส่วนกลางเป็นตัวควบคุมการสื่อสารและเป็นตัวทำให้เกิดการสื่อสาร โดยประสาทส่วนที่เรียกว่า "Motor Skill" จะเป็นตัวส่งสารและประสาทส่วนที่เรียกว่า Sensory Skills ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการได้ยิน (Hearing Mechanisms) และประสาทตา เป็นต้น จะเป็นตัวรับสาร Motor Skills จะประกอบด้วยกลไกและระบบกล้ามเนื้อต่างๆของร่างกาย ซึ่งจะทำให้เกิดกิริยาท่าทาง เสียงต่างๆ กล้ามเนื้อเส้นประสาทต่างๆจึงเป็นตัวกลางหรือสื่อในการสื่อสารภายในบุคคล (Berlo. 1960 : 30-31)

3.2 สื่อระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป สื่อที่ใช้ ได้แก่ การพูด การเขียน ทั้งอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ ในรูปแบบต่างๆเช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ เป็นต้น

3.3 สื่อมวลชน สื่อมวลชนเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่มีกลุ่มผู้รับสารเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลาย และมีลักษณะแตกต่างกันไป สื่อที่ใช้ในการสื่อสารมวลชนนี้ ได้แก่

3.3.1 สื่อที่รับรู้ด้วยการมองเห็น (Visual Media) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพถ่าย ภาพวาด เป็นต้น

3.3.2 สื่อที่รับได้ด้วยการฟัง (Audio Media) ได้แก่

วิทยุกระจายเสียง

3.3.3 สื่อที่รับได้ด้วยการฟังและการมองเห็น (Audio Visual Media) ได้แก่ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ซึ่งผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ด้วยการมองเห็นและได้ยินไปพร้อม ๆ กัน

การแบ่งประเภทของสื่อนี้เป็นแนวในการจัดกลุ่มประเภทของสื่ออย่างกว้างๆ ซึ่งสามารถพิจารณาได้หลายลักษณะ และในกลุ่มบางประเภทก็มีลักษณะคาบเกี่ยวกัน การจัดจำแนกประเภทจึงมิได้เป็นกฎเกณฑ์ตายตัว และนักวิชาการทางด้านการสื่อสารเองก็ยังไม่สรุปเป็นข้อยุติตรงกัน ที่นำเสนอมาเพื่อให้ได้เห็นแนวคิดในเรื่องของสื่อและการใช้สื่อเท่านั้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งนำมาถอดรหัสหรือตีความและเกิดการตอบสนอง ส่งปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปให้ผู้รับส่งสารทราบ ผู้รับสารที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้ (สวนิต ยมาภัย. 2530 : 33)

4.1 เป็นผู้พยายามรับรู้ข่าวสารอยู่เสมอ ผู้รับสารที่พยายามรับรู้ข่าวสารเรื่องราวอยู่เสมอๆ ทำให้มีโอกาสสะสมความรู้ไว้มาก และสามารถปรับตัวที่จะรับรู้สิ่งแปลกใหม่ได้ง่ายและรวดเร็ว

4.2 เป็นผู้มีความไหวรู้สึกรวดเร็วและถูกต้อง ความไหวรู้สึกลึก คือ ปฏิกริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นในระบบประสาทของมนุษย์เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบประสาทสัมผัส สามารถรับรู้และตีความได้

4.3 เป็นผู้มีความสนใจที่จะรับรู้สาร ผู้รับสารสามารถรับรู้สารที่ตรงหรือสอดคล้องกับความสนใจของตนเองได้ดีกว่าการรับรู้ในสิ่งที่ไม่ตรงกับความสนใจ ผู้รับสารที่ดีควรฝึกให้มีความสนใจที่จะรับรู้สารต่างๆ เป็นปกติวิสัย

สมिता บุญวาศ (2540 : 22-23) ได้แบ่งองค์ประกอบของการสื่อสารเพิ่มเติมอีก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปฏิกริยาตอบสนอง และปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

5. ปฏิกริยาตอบสนอง (Response) ปฏิกริยาตอบเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แสดงความสมบูรณ์ของกระบวนการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งสารเรื่องราวไปยังผู้รับสารทำให้ผู้รับสารสามารถอธิบายเรื่องราวนั้นได้ต่อแก่ ชัดเจน ปฏิกริยาที่ตอบสนองมานี้คือความสามารถในการอธิบายเรื่องราวนี้ได้เป็นผลของการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ปฏิกริยาตอบสนองอาจแสดงด้วยรูปแบบต่างๆ กันเช่น การตอบคำถาม การแสดงสีหน้าท่าทาง การนำเรื่องราวนั้นไปกระทำ เป็นต้น ปฏิกริยาตอบสนองจึงเป็นการสะท้อนกลับของการสื่อสารที่ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการสื่อสารทั้งกระบวนการว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะถ้าผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวต่างๆ คงต้องพิจารณาองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งหมดว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ณ องค์ประกอบใด

6. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร (Obstruction) การสื่อสารทุกระดับอาจมี ปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องตระหนักถึงอุปสรรคเหล่านั้น และหาทาง จัดหรือแก้ไขให้หมดไปหรือให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล สอนิต ยมาภัย (2530 : 95) แบ่งอุปสรรคของการสื่อสารเป็น 4 ลักษณะคือ

6.1 อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร ซึ่งสามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

6.1.1 ผู้ส่งสาร ขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างพอเพียงต่อการสื่อสาร และสาระ ของข่าวสารนั้น สารที่ผู้ส่งสารนำเสนอย่อมขาดตกบกพร่อง เมื่อใดที่ผู้รับสารเกิดความรู้สึกว่า กำลังฟังสารจากผู้ที่ไม่มีความรู้จริงในเรื่องนั้น ผู้รับสารย่อมไม่เต็มใจที่จะรับสารจากผู้ที่ไม่มีความรู้จริงในเรื่องนั้น ทำให้การสื่อสารต้องสะดุดหยุดลง

6.1.2 ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เกิดความรู้สึกว่า ผู้รับสารไม่อยู่ในฐานะที่จะรับสารของตนได้ หรือมองเห็นว่าแม้ว่าตนจะพูดไปก็ไร้ประโยชน์เช่นนี้แล้วก็จะไม่เต็มใจที่จะส่งสาร ทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่น

อุทัย บุญประเสริฐ (2529 : 37) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของผู้ส่งสารว่าการให้ ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน เพราะคาดคิดเองว่าไม่จำเป็นที่จะต้องรับรู้เช่น ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะให้รายละเอียดข้อมูลบางเรื่องแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ข่าวสาร ที่จำเป็นต่อการตัดสินใจแก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อเป็นเช่นนี้ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

ในด้านทัศนคติของผู้ส่งสารนี้ บุญศรี ปรานศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมโนกุล (2538 : 60) ได้เสนอความคิดว่า ถ้าผู้ส่งสารไม่วางตัวเป็นกลางต่อข่าวสารจะทำให้การนำเสนอเอนเอียงไป ขาดความยุติธรรมในการเสนอข่าวสารนั้น

6.1.3 สุขภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ส่งสาร เช่น เจ็บป่วย มีความวิตกกังวลเกิดขึ้น การสื่อสารในช่วงนั้นก็ไมอาจทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 อุปสรรคที่ตัวสาร ตัวสารเองอาจเป็นอุปสรรคแก่การสื่อสารได้ดังนี้

6.2.1 ตัวสารสลับซับซ้อนเกินไป คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ขาดความเป็นระเบียบในการเรียบเรียง

6.2.2 ตัวสารนั้นขาดความพอเหมาะพอดีกับกำลังความสามารถในการรับสารต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่าผู้พูดพูดอยู่กับใคร เช่น ยากหรือง่ายเกินไปสำหรับผู้รับสาร

6.2.3 ปริมาณของข่าวสารมากหรือน้อยเกินไป

6.2.4 สารที่มีลักษณะขัดต่อระบบความคิด ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมของผู้รับสาร

6.2.5 ภาษาที่ใช้ในสาร เนื่องจากภาษา คือ สัญลักษณ์ที่ใช้แทนมโนภาพของมนุษย์ ฉะนั้นเมื่อภาษาไม่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดมโนภาพได้หรือเกิดมโนภาพห่างไกลไปจากมโนภาพของผู้รับสาร ภาษาก็จะกลายเป็นอุปสรรค เช่น การใช้ภาษาที่แปลกใหม่เกินไปจนผู้รับสารไม่อาจเข้าใจได้ว่าหมายถึงอะไร ตลอดจนการใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ

ความคิดเห็นของ อุทัย บุญประเสริฐ (2529 : 36) ที่ว่าการใช้ภาษาหรือถ้อยคำในการสื่อสารที่กำกวม สื่อความหมายได้หลายอย่าง ทำให้เกิดการเข้าใจผิด เข้าใจความหมายไปในทางที่แตกต่างกัน

6.3 อุปสรรคของสื่อหรือช่องทางการส่งสาร อุปสรรคที่เกิดจากสื่อ เช่น เมื่อพูดกันทางโทรศัพท์เกิดการขัดข้องเพราะสายพันกัน เมื่อฟังวิทยุกระจายเสียงเกิดคลื่นรบกวน กระดาษที่ใช้ลายมือที่เขียน ยากแก่การอ่าน ผู้รับสารก็ไม่สามารถรับได้ การประชุมที่มีเสียงอื้ออึงรบกวน หรือระบบเครื่องขยายเสียงทำงานไม่ดีพอก็ไม่สามารถทำให้การสื่อสารระหว่างผู้พูดและผู้ฟังดำเนินการไปด้วยดี

สภาพอุปสรรคทั้งหมดของการสื่อสารจะกลายเป็นปัญหาที่ทำให้การสื่อสารนั้นไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

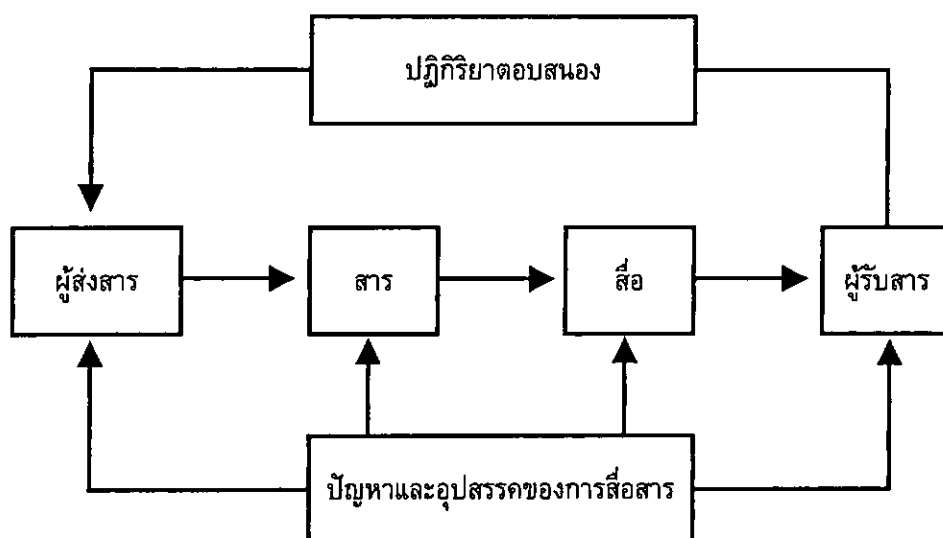
6.4 อุปสรรคที่ผู้รับสาร อุปสรรคของการสื่อสารอาจเกิดขึ้นที่ตัวของผู้รับสารได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

6.4.1 ผู้รับสารขาดพื้นความรู้เกี่ยวกับสารที่ตนจะได้รับ โอกาสที่จะไม่เข้าใจสารที่ส่งมาเป็นไปได้มาก ถ้าผู้รับสารสำคัญผิดคิดว่าตนมีความรู้เกี่ยวกับสารนั้นมากพอแล้ว ทั้งๆที่ตนหาได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ในกรณีนี้จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งแก่การสื่อสาร

6.4.2 ทศนคติอันไม่พึงประสงค์ที่ผู้สื่อสารมีต่อตัวผู้ส่งสาร เช่น ผู้รับสารฝังใจในทางลบเกี่ยวกับตัวผู้ส่งสารในเรื่องอื่นๆก็ทำให้เกิดอคติต่อผู้ส่งสารอยู่ตลอดเวลา ทศนคติเช่นนี้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา นอกจากทศนคติที่มีต่อตัวผู้ส่งสารแล้ว บางทีทศนคติที่มีต่อตัวสารก็เป็นไปในทางลบด้วย เช่น ผู้รับสารไม่เห็นด้วยต่อการออกนอกกรอบราชการของสถาบันราชภัฏธนบุรี ดังนั้นไม่ว่าผู้ส่งสารจะให้เหตุผลที่ดีในการออกนอกกรอบราชการอย่างไร หรือพยายามส่งสารให้เข้าใจอย่างไร ผู้รับสารก็จะไม่ยอมรับและยังคงมีทศนคติในทางลบอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ มณฑล ไพบวั (2539 : 35) ที่ว่าการไม่เปลี่ยนแปลงความเห็น เมื่อมีความคิดและความเชื่อเช่นไร ก็จะยึดมั่นเช่นนั้นตลอดไป หากเป็นเช่นนี้จะเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

บุญศรี ปราณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล (2538 : 53) ให้ความเห็นว่าการเลือกตัดสินสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเด็ดขาด ไม่มีการประนีประนอม ไม่ดีก็เลว ไม่รักก็เกลียด ทำให้ปิดกั้นตนเองที่จะรับฟังความเห็นที่แตกต่าง ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลดี

6.4.3 ความคาดหวังที่สูงเกินไปของผู้รับสารเป็นอุปสรรคแก่การสื่อสาร เช่น ผู้รับสารต้องการให้ผู้ส่งสารชี้แจงให้ตนเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งเป็นการยากที่จะทำเช่นนี้ได้ เมื่อผู้รับสารไม่เข้าใจก็เกิดความคับข้องใจขึ้น ซึ่งความคับข้องใจนี้ย่อมเป็นอุปสรรคแก่การสื่อสารตลอดไป



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองทั่วไปของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : สมิตา บุญวาศ. 2540 : 29

ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถจำแนกได้หลายประเภท สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้จะแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (สามารถ คำหอม. 2531 : 27-31)

1. จำแนกตามทิศทางการติดต่อสื่อสาร
2. จำแนกตามประเภทของการใช้
3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร

1. จำแนกตามทิศทางการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสาร หรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับการสื่อสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการ ย้อนกลับ (แต่สามารถสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับสารในเชิงอวัจนะได้) ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่จะมีไปถึงบุคคลผู้เริ่มการติดต่อสื่อสารน้อยหรือไม่มีเลย หรือมิฉะนั้น ผู้ให้การสื่อสารก็ไม่ใส่ใจกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับนั้น ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจจะผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่า

เป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและ
ผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความ
คิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตี
ความหมายไปคนละทิศคนละทาง ประการสำคัญ คือ การติดต่อสื่อสารสองทางสามารถสร้าง
ขวัญและการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการ
สื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะออกมาในลักษณะ
ของการประชุม หรือปรึกษาหารือ ดังที่ ซาลิน นานา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยใน
บริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสาร
สองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานไทย ทั้งใน
บริษัทญี่ปุ่น และอเมริกัน และผลการวิจัยของพิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัย
เรื่องการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจของพนักงานคนไทยในบริษัทญี่ปุ่น พบว่า

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ได้บังคับบัญชาของบริษัท
ข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
2. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่
ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสาร และการทำงานเป็นกลุ่ม
3. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของ
บริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และบริษัทให้ข่าวสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกรักและภาคภูมิใจ
บริษัท
4. แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติ
ญี่ปุ่นให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสาร และให้ความเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และ
หัวหน้างาน

นอกจากนี้ กัญญาณัฐ ศรีวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสาร
ระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสาร
ระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี เป็นลักษณะการ
สื่อสารแบบเห็นหน้ากัน และเป็นการสื่อสารแบบสองทางทั้งในลักษณะตัวต่อตัว และโดยการ
ประชุม ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้า และมีความเชื่อถือไว้วางใจในตัว
หัวหน้า ซึ่งทำให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การ

ติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน ข้อกำหนดวางไว้โดยชัดแจ้งมีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาท
หน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน
อาจจะเป็นการสื่อสารที่กระทำกันเป็นลายลักษณ์อักษร อาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง

ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัด คือ การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นระเบียบตามแบบแผนและธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบทางการมีดังนี้

2.1.1 การนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา

2.1.2 การนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยทั่วไปได้แก่ ข้อเสนอแนะรายงานและการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่นๆ

2.1.3 การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมด

2.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Personal

Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงานโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลทิศทางของข่าวจึงไม่อาจคาดคะเนได้ (สมยศ นาวิการ. 2537 : 27) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักชอบพอกันเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคล ต่อบุคคลหรือบุคคลกับองค์กรเสียเป็นส่วนใหญ่

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จึงมีลักษณะการสื่อสารแบบปากต่อปาก รวมถึง ข่าวลือต่างๆ (Rumor) ด้วย อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือปากต่อปาก ได้มีส่วนช่วยสนับสนุนความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์กร พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา กลยุทธ์และวิธีการอย่างไร ที่จะนำประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาใช้ให้เกิดผลดีกับบรรยากาศในการทำงาน (กัญญาณัฐ ศรีวิไล. 2544 : 12)

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ หรือแบบวจนะ (Verbal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั่วไปที่อาศัยคำหรือเลขจำนวนหรือสัญญาณเป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปการพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจและสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

3.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือแบบอวจนะ (Non-Verbal

Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำหรือเลขจำนวนหรือเครื่องหมายสัญญาณ ซึ่งโดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่างๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทางและการปฏิบัติซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสถานการณ์ใด การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้

ภาษาพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น ท่าทางที่แสดงออกเป็นธรรมชาติและเป็นลักษณะสากลที่ทุกคนดูแล้วเข้าใจได้ เช่น อาการสั่นศีรษะแสดงการปฏิเสธ หรือพยักหน้าแสดงถึงการเข้าใจหรือเห็นด้วย ร้องไห้ แสดงว่าเศร้าโศก เป็นต้น ดังเช่น ธิตา มีกิ่งทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบบนลงล่าง การสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงานแบบทางเดียวในแนวดิ่ง แบบอวัจนภาษา ดังนั้น การติดต่อสื่อสารแบบอวัจนจะมีความหมายพิเศษสำหรับบางคน ขึ้นอยู่กับการรับและความเข้าใจของแต่ละคน

4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchy Effects) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า (สมยศ นาวิการ. 2537 : 21) การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเน้นความมีประสิทธิภาพและความเข้มงวดในการปฏิบัติงานด้วยการกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่มีการสื่อสารเป็นทางการ ตามสายการบังคับบัญชาด้วย ลายลักษณ์อักษร (จิระพี ศิริพานิช. 2537 : 25) ข่าวสารทั้งหมดจะถูกส่งออกจากเบื้องสูงขององค์กรคือ จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปการ แจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง การซักซ้อมความเข้าใจ หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การสั่งงานตามลำดับชั้น จดหมายข่าวในองค์กร การประชุมกลุ่ม ฯลฯ

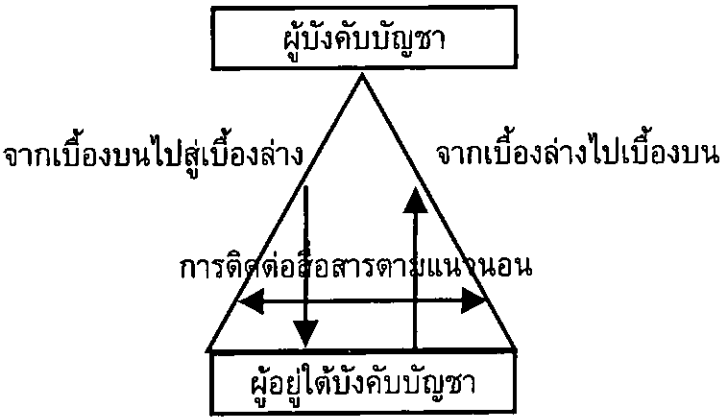
4.1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) (สมยศ นาวิการ. 2537 : 21) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าว ย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับ โดยปกติมักจะเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อแสวงหาคำตอบเพิ่มเติมเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะ การติดต่อสื่อสารประเภทนี้จะมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตย เป็นการสนับสนุนการติดต่อสื่อสารสองทางด้วย (กริช สืบสนธิ์. 2538 : 54) การเสนอโครงการ การเสนอผลงาน การให้ข้อเสนอแนะหรือการซักถาม ดังที่ อรุณ เมฆาวิบูลย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารจากบนลงล่างใช้รูปแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุด ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบนใช้รูปแบบเป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุด ดังนั้น และการสื่อสารภายในองค์กรจะใช้หลายๆประเภทควบคู่กันไป เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การติดต่อสื่อสารในแนวนอน หรือแนวทะแยง (Horizontal

Communication or Lateral Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกัน หรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่องค์กรเดียวกัน เช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยทั่วไปจะมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังต่อไปนี้ การประชุม หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ การร่วมมือ การประสานงาน ฯลฯ ดังที่ กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบ การสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีการสื่อสารแนวนอนในระดับสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง และมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูง รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จึงอาจกล่าวได้ว่า การจำแนกประเภทต่างๆของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การติดต่อสื่อสารทางเดียวกับการติดต่อสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารทางเดียว คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการติดต่อสื่อสารสองทาง คือ การติดต่อสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง หรือการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันระหว่างการติดต่อสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนะหรืออวัจนะควบคู่กันไปก็ได้ ในทางปฏิบัติบุคลากรภายในองค์กรทุกๆองค์กร จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกๆประเภท ทั้งนี้ เพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร



ภาพประกอบ 2 แสดงช่องทางเดินของสาร
ที่มา : พินพาภรณ์ สมเกียรติวีระ. 2541 : 24

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

จากสภาพการปฏิบัติในองค์กรต่างๆต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานทุกขั้นตอนจะต้องสื่อสารอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายหรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆจากหน่วยงานภายในองค์กร และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของบีช (Beach, 1967 อ้างใน วิลาวัลย์ โพธิ์ปัสสา. 2540 : 13) ว่าการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆขององค์กร และเป็นเครื่องผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงาน นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการนำความต้องการและความนึกคิด แผนและนโยบายต่างๆขององค์กรไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา หากการติดต่อสื่อสารเป็นไปในรูปแบบที่ก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นสัมฤทธิ์ผล บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากกระบวนการสื่อสารใดๆในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา การติดต่อสื่อสารนั้นก็ล้มเหลว อันอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังผลการศึกษาของมารยาท ปานุราช (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ และการที่องค์กรได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และผลการวิจัยของอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งผลการวิจัยของพินพาภรณ์

สมเกียรติวีระ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานในต่างจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

แนวความคิดของ ฟรานซิส (พิมพารณ์ สมเกียรติวีระ. 2541 : 13 อ้างอิงจาก Francis. 1987) เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญมาก โดยเปรียบเทียบการติดต่อสื่อสารเหมือนสายเลือดในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า “องค์กร หมายถึง การรวมทรัพยากรภายในซึ่งถูกทำให้มีชีวิตชีวาด้วยการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ ฟรานซิส (Francis) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า องค์กรบางแห่งประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรอื่นๆ เพราะบุคลากรร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ความสามัคคีของบุคลากร เจ้าหน้าที่ เพื่อรวบรวมความพยายามให้เป็นหนึ่งเดียว องค์กรที่เข้มแข็งและมีการตัดสินใจอย่างฉลัด สิ่งเหล่านี้ คือ วัตถุประสงค์ 4 ประการ ที่เป็น พื้นฐานของทฤษฎีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรซึ่งแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังภาพประกอบ 3

1) การติดต่อสื่อสารเพื่อ ให้ทัศนะเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน	2) การติดต่อสื่อสารเพื่อ ก่อให้เกิดการรวมความ พยายามเข้าด้วยกัน
3) การติดต่อสื่อสารเพื่อ คงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ของ องค์กร	4) การติดต่อสื่อสารเพื่อ การตัดสินใจที่ถูกต้อง

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการ
ที่มา : Francis. 1987 : 24

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กำหนดทิศทางในองค์กร จุดประสงค์หลักที่สำคัญของแนวความคิดนี้คือ ผู้บังคับบัญชามองหาปัจจัยที่กระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร แล้วพยายามสื่อสารไปยังบุคลากรทั้งหมดให้รับรู้ แนวความคิดนี้มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้องคือ (เสนาะ ดิยาวร. 2541 : 38-39)

1.1 ความเอาใจใส่และความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเอาใจใส่และติดตามโลกภายนอกอย่างใกล้ชิด ทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่รอบองค์กรนั้นๆ ซึ่งการติดต่อสื่อสารในที่นี้หมายถึง การแสวงหาโอกาส การระงับอุปสรรคต่างๆ และการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร หากองค์กรใดไม่มีการสื่อสารกับโลกภายนอก องค์กรนั้นจะมีลักษณะเหมือนถูกตัดขาดออกไป ข้อมูลข่าวสารจากสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา จุดมุ่งหมายโดยรวมขององค์กรประกอบนี้คือ ให้องค์กรพยายามสร้างระบบเปิด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา บุคลากรทั้งหมดจึงควรติดตามเหตุการณ์ภายนอกองค์กรอย่างใกล้ชิด สำหรับผู้บังคับบัญชา ควรหมั่นศึกษาสภาพแวดล้อมซึ่งจะช่วยให้องค์กรเผชิญกับโลกของการแข่งขันในอนาคตได้ นอกจากนี้ต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวของเทคนิคใหม่ๆ แนวความคิดใหม่ๆ และการพัฒนาต่างๆ อยู่เสมอ การติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะมีลักษณะของการสื่อสาร 2 ทาง คือ องค์กรจำเป็นต้องมีปฏิกริยาและอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อว่าองค์กรจะได้ใช้ประโยชน์จากเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยของสภาพแวดล้อมนั้นๆ หากขาดองค์ประกอบในข้อนี้ จะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรเอง กล่าวคือ ทำให้องค์กรไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

1.2 เป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียว ควรมีการชี้แจงเป้าหมายที่เด่นชัดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงลักษณะขององค์กรและนิยามให้ได้ว่า องค์กรกำลังมุ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ต้องมีการชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในอนาคตขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอยู่บนพื้นฐานของหลักการและช่วยให้องค์กรดำเนินต่อไปได้ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการก่อให้เกิดเป้าหมายในอนาคต ได้แก่ การตั้งใจ แรงกระตุ้น การมองการณ์ไกล ความเข้าใจอย่างชัดเจน และการใช้วิจารณ์ที่ดี หากไร้ซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้วบุคลากรจะขาดการชี้นำที่เพียงพอ อยู่ไปอย่างไรจุดหมาย และไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เป้าหมายจะเป็นแรงกระตุ้นขององค์กร ซึ่งเป้าหมายในอนาคตขององค์กรจะชี้ให้เห็นทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร และจะมีคุณค่าในการกำหนดนโยบายขององค์กร เป้าหมายอาจสามารถอธิบายให้ทราบได้โดยคำพูด แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เป้าหมายควรได้รับการกำหนดร่วมกัน จากบุคลากรในทุกๆ ส่วนขององค์กร หากขาดองค์ประกอบในข้อนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์กร ในด้านของการขาดเป้าหมายที่ไปในทิศทางเดียวกันของบุคลากรทั้งหมด

1.3 การบริหารแบบจูงใจ ผู้บังคับบัญชาจะต้องสามารถจูงใจให้บุคลากรทำตามแผนที่วางไว้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีกลยุทธ์ในการติดต่อ และมีทักษะในการชักนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันทำงาน เพื่อปรับเป้าหมายที่วางไว้ให้เป็นรูปธรรม การจูงใจจะสร้างทัศนคติ เปลี่ยนพฤติกรรม ยกระดับมาตรฐานและสร้างบรรยากาศที่ดี ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความสามารถในการก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน

ในเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้คนในองค์กรนี้ นักจิตวิทยาได้เสนอให้มีการสร้างเทคนิคเพื่อใช้สำหรับการจูงใจไว้หลายชนิด ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างทักษะการบริหารที่แท้จริง อย่างไรก็ตาม เทคนิคการจูงใจจะไร้ผลหากไม่มีการกระตุ้นทางพฤติกรรม ผู้บังคับบัญชาที่ต้องการบริหารแบบจูงใจจะใช้เครื่องมือทุกอย่างเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ หากขาดองค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์กร คือ การบริหารของผู้บังคับบัญชาจะไม่จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา นั่นเอง

2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน

พลังงานและความพยายามต้องถูกรวบรวมให้ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 2 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ (วิจิตร อาวะกุล. 2535 : 43-44)

2.1 กลไกในการรวบรวมความพยายามเข้าด้วยกัน ต้องมีกลไกเพียงพอ

ในการประสานและรวบรวมความพยายามขององค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์กรจะประกอบด้วย ผู้บริหาร และบุคลากรทั้งหมด และหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งคนเหล่านี้ต้องถูกรวมความพยายามเข้าด้วยกัน เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุถึงประโยชน์ขององค์กร กลไกการติดต่อสื่อสารจำเป็นจะต้องถูกนำมาใช้ เพื่อรวบรวมความพยายามของบุคลากรในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว ระดับความจำเป็นของการรวมความพยายามนี้จะแบ่งตามขนาดขององค์กรและชนิดของงานที่องค์กรนั้น ๆ ทำ องค์กรเล็ก ๆ อาจถูกควบคุมและบริหารได้โดยผู้บริหารคนเดียว ขณะที่องค์กรใหญ่จำเป็นต้องใช้รูปแบบของการรวบรวมที่ละเอียดลออยิ่งขึ้น ซึ่งค่อนข้างจะซับซ้อนเพราะในองค์กรที่มีการทำงานแบบประจำซ้ำซาก องค์กรที่บริหารงานแบบมืออาชีพ องค์กรที่แบ่งแยกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ และองค์กรที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากเหล่านี้ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป มีกลไกที่แตกต่างกันหลายวิธีที่สามารถนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน เริ่มตั้งแต่การบังคับบัญชาโดยตรง จนถึงการบริหารแบบซับซ้อน องค์กรใดหากขาดซึ่งกลไกที่มีประสิทธิภาพ ในการก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน แล้ว องค์กรนั้นจะไร้ประสิทธิภาพ เกิดการสูญเสียเปล่า ผลการดำเนินงานไม่ดี ปรับตัวได้ช้า ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์จะต้องล้มเลิกไปในที่สุด หากขาดองค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร

2.2 การสั่งการจากเบื้องบน พนักงานควรได้รับข่าวสารข้อมูลที่เขาควรรู้

เพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น องค์กรต่าง ๆ จะมีโครงสร้างขององค์กรเป็นลำดับขั้น และอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจะมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การควบคุม ตลอดจนการสั่งการจะมาจากบุคคลกลุ่มนี้ และยังเป็นพลังสำคัญขององค์กรอีกด้วย การสื่อสารจากเบื้องบนจะช่วยให้องค์กรถูกควบคุมโดยแผนปฏิบัติงาน ข้อบังคับของนโยบายในองค์กร การไหลของข้อมูลข่าวสารจากเบื้องบนอาจทำได้โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านผู้บริหารตามลำดับ การแจ้งผ่านสื่อในองค์กร

ในรูปแบบต่างๆ หากขาดองค์ประกอบนี้หรือองค์ประกอบนี้บกพร่องจะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์กรในด้านการสื่อสารจากเบื้องบนที่ไร้ประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร การให้พนักงานทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร มิใช่การต่อต้านองค์กร มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

3.1 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน บุคลากรต้องมีความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคลากรรู้ว่าพวกเขาสามารถให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกันได้ หากไร้ซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้วสิ่งที่แต่ละคนพูดจะไม่มีใครเชื่อ ซึ่งจะส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร และอาจสร้างได้โดยการพยายามเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกัน ตลอดจนรักษาความรู้สึกที่ดีต่อกันไว้ การมุ่งความสนใจในตัวเองมากเกินไป อาจก่อให้เกิดผลทางลบต่อองค์กร อย่างไรก็ตามความไว้วางใจนี้ผู้บริหารสามารถสร้างให้เกิดขึ้นกับตัวเขาได้ โดยการประพฤติตนให้ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น ความไว้วางใจในตัวผู้บริหารจะมีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารคนนั้นมีสิ่งเหล่านี้หรือไม่ คือ ความซื่อตรง ความสม่ำเสมอ การไม่เป็นคนเพ้อฝันมากเกินไป และการเป็นคนที่พูดอะไรแล้วทำตามสิ่งที่พูดอย่างถูกต้องเป็นธรรม ซึ่งหากปฏิบัติตามหลักการ เหล่านี้แล้ว จะสามารถสร้างความไว้วางใจในตัวเขาได้ ในทางตรงข้ามหากผู้บริหารก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจในตัวขึ้นแล้วจะเป็นการยากมากที่จะสร้างความไว้วางใจขึ้นมาใหม่ หากขาดองค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในแง่ของความไว้วางใจของบุคลากรที่มีต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ

3.2 การปฏิบัติต่อกันกับเพื่อนต่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี อย่าให้มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อคนกลุ่มต่างๆ บุคลากรทั่วไปมักจะถูกโน้มน้าวให้มีการปฏิบัติต่อคนกลุ่มต่างๆ ในแง่ลบ การมีอคติเช่นนี้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการติดต่อสื่อสาร องค์กรจะมีความสมบูรณ์เมื่อคนภายในองค์กรมีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม อคติจะเป็นสิ่งที่ทำลายองค์กร เพราะจะทำให้สังคมในองค์กรห่างเหินกัน และลดความเห็นใจระหว่างกันลง อคติมักได้รับแรงกระตุ้นมาจากความก้าวร้าวและความเกลียดชัง จึงมีผลกระทบในทางทำลายองค์กร เมื่อกลุ่มผู้ถูกกระทำมีการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะทำให้องค์กรเสีย ผลประโยชน์และขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ถูกแบ่งแยกเป็นกลุ่มๆ โดยชั้นทางสังคมจะมีปัญหานี้มาก หากขาดองค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านที่ทำให้บุคลากรมีอคติต่อกัน

3.3 การร่วมมือร่วมใจ ทำให้ผู้บริหาร และบุคลากรมีทำงานประสานกันด้วยดี การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นมากในทุกหน่วยงานขององค์กร เพราะจะกระตุ้นให้ทุกคนมองเห็นคุณค่าของกันและกัน ทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ ร่วมกันพัฒนาแผนงานและสร้างจุดเด่นให้องค์กร แต่ละคนในแต่ละหน่วยงานจะทำงานต่างหน้าที่กันไป แต่พวกเขาจะมีความเคารพซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเหล่านี้จะได้รับการประสานงานโดยผู้บริหาร ที่มีทักษะในการประสานงาน ในการทำงานต้องหลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหา เพราะความสัมพันธ์ระหว่างกันในแง่ลบ จะทำลายการ

ทำงานเป็นทีม โดยการทำให้บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือและปิดกั้นตัวเอง หากขาดองค์ประกอบข้อนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมที่สนับสนุนซึ่งกันและกันได้

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการใช้ความพยายามรวบรวมการจัดโครงสร้าง และแปลข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังผู้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

4.1 การส่งข้อมูลข่าวสารขึ้นสู่เบื้องบน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากบุคลากรในทุกระดับ ซึ่งสามารถทำได้โดยการติดต่อกับบุคลากรทุกคน ข้อมูลต้องถูกรวบรวมและนำเสนอเพื่อการพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ โดยปกติมักจะมาจากบุคลากรทุกระดับ ผู้บริหารจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับด้วยเหตุผล 5 ประการ ของฟรานซิส (Francis. 1987 : 29) คือ

1. เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคขององค์กร
2. เพื่อหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ๆของบุคลากรทุกคน
3. เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสิ่งต่างๆในองค์กร
4. เพื่อให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆที่ท้าทายจากภายนอก
5. เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาสนใจต่อข้อมูลสะท้อนกลับจากสิ่งต่างๆ

รอบตัว

หลักการข้างต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเบื้องล่างมี 3 วิธีคือ

1. โดยการส่งผ่านข้อมูลตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
2. โดยการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และบุคลากร
3. โดยการสำรวจ

หากขาดองค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

4.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพยายามลดต้นทุนและความยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อสื่อสาร วิธีการในการตัดสินใจและการติดต่อสื่อสารจะถูกทำให้ล่าช้าและลดความมีประสิทธิภาพลงได้ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่มากมายเกินความจำเป็นเกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารที่วุ่นวายและสับสนเปลือง จะก่อให้เกิดการเสียเวลาและสร้างความอึดอัดให้กับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องพยายามหาทางในการขจัดความล่าช้า และสับสนเปลืองที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารให้ได้ องค์กรแต่ละแบบจะมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันไปในโครงสร้างองค์กรแบบง่ายที่บุคลากรรายงานต่อผู้บริหารโดยตรง มักจะไม่มีระเบียบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่เป็นระบบ แต่ขณะเดียวกันในองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีกฎระเบียบต่างๆ มากเกินไป ซึ่งทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ท้ายที่สุดผลที่เกิดขึ้น คือ องค์กรดังกล่าวจะขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความยากลำบากในการบริหาร มีองค์กร

ขนาดใหญ่จำนวนมากที่มีการแยกหน่วยงานภายในออกเป็นส่วนๆ เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารแต่ก็ยังไม่สำเร็จ โดยดูเหมือนว่าปัญหาความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารยังเป็นอุปสรรคสำคัญขององค์กรดังกล่าวอยู่ หากขาดองค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์กรในด้านการบริหาร อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร บุคลากรในองค์กรควรจะมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในด้านการพูด การเขียน ของบุคลากรแต่ละคนถือเป็นพื้นฐานหลักของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิผล ซึ่งโดยปกติแล้วบุคลากรแต่ละคนจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ยกเว้นแต่ถ้าจะมีเหตุการณ์สุดวิสัยเกิดขึ้น ทักษะในการติดต่อสื่อสารจะรวมถึง การรับรู้ที่ถูกต้อง การแสดงกิริยาตอบรับ การรู้จักฟังผู้อื่น การมีความเป็นผู้นำ การมีเหตุมีผล การรู้จักแก้ปัญหา และทำการตัดสินใจ การรู้จักให้คำปรึกษา การรู้จักวิธีติดต่อกับบุคลากรอื่นๆ การมีความสามารถในการฝึกอบรม การมีความคิดสร้างสรรค์ การมีทักษะในการเขียนและการสื่อสารด้วยวาจา หากขาดองค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์กร ในเรื่องของการขาดทักษะในการติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร จึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางที่สำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสาร แจ้งวัตถุประสงค์ นโยบาย การกำหนดระเบียบวินัย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ทุกคนเกิดความเข้าใจ ร่วมแรงร่วมใจ เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลักดันให้องค์กรบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย สมาชิกภายในสถาบันที่หลากหลายและมีความแตกต่างกันมาก ภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติมีมากมายและมีความสลับซับซ้อน ซึ่งสมาชิกในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องร่วมกันรับผิดชอบภารกิจของสถาบันให้ดำเนินไปและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพให้สถาบันดำรงอยู่ด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการ ช่วยกันรักษาสถานภาพและมาตรฐานของสถาบันให้เป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องจากประชาชนตลอดไป (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2530 : 9-10) เมื่อใดก็ตามหากมีปัญหากเกิดขึ้นในมวลสมาชิกของสถาบันอุดมศึกษา หรือในกลุ่มบุคคลภายนอก อันเกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในสถาบันเกี่ยวกับความมุ่งหมายภารกิจของสถาบัน สถานภาพของสมาชิกในสังคม วิชาการ องค์กรประกอบของสถาบัน รวมทั้งเรื่องราวของสมาชิกในสถาบันแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ โดยมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดทุกแง่มุม มีการปฏิบัติการทั้งในเชิงศาสตร์และศิลป์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันทั้งระหว่างสมาชิกภายในสถาบันและระหว่างสถาบันกับกลุ่มบุคคลภายนอกสถาบัน และธำรงรักษา

ความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือร่วมใจในการสนับสนุนการดำเนินการกิจของสถาบันให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สะอาด ดันตุผล (2538 : 62-63) กล่าวถึงหลักการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญไว้ 3 ประการ ดังนี้คือ

ประการแรก ได้แก่ การบอกกล่าวเผยแพร่ (Publicity) สถาบันอุดมศึกษาควรเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้กลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้มีความรู้ความเข้าใจสถาบันอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความพึงพอใจและสามารถโน้มน้าวใจให้กลุ่มบุคคลต่างๆเกิดความประทับใจเลื่อมใสศรัทธาและให้ความสนับสนุนร่วมมือในกิจการของสถาบัน โดยใช้สื่อหลายรูปแบบเพื่อนำเรื่องราวที่จะบอกกล่าวไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาที่ควรเผยแพร่ ได้แก่ ความมุ่งหมาย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการดำเนินงาน แผนการดำเนินงานระยะสั้นระยะยาว โครงสร้างของสถาบัน การอุดหนุนทางการเงินจากแหล่งต่างๆ ข่าวเกี่ยวกับบุคคลดีเด่นในสถาบัน การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์กับชุมชน เป็นต้น

ประการที่สอง ได้แก่ การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสนใจเกี่ยวกับความเข้าใจผิดของกลุ่มบุคคลที่มีต่อนโยบาย ความมุ่งหมาย วิธีการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งถึงแม้จะเกิดขึ้นกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นส่วนน้อย แต่ความเข้าใจผิดอาจเผยแพร่ขยายวงกว้างออกไปได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารจะต้องมีความสามารถในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดเกิดขึ้น หรือเมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องดำเนินการแก้ไขความเข้าใจผิดให้เป็นไปตามความเข้าใจที่ถูกต้องโดยเร็วที่สุด เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับสถาบัน โดยการชี้แจงเผยแพร่ข้อเท็จจริงไปยังกลุ่มชนภายในสถาบันโดยตรง

ประการที่สาม ได้แก่ การสำรวจประชามติ (Public Opinion) ซึ่งหมายถึง ทำที่เจตนารมณ์ ปฏิบัติ ความเข้าใจผิด ตลอดจนอคติของกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกัน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารต้องสำรวจประชามติและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ ทั้งนี้โดยให้คำชี้แจงแนะนำประกอบความคิดเห็นเพื่อให้การดำเนินการกิจต่างๆของสถาบันอุดมศึกษาก้าวหน้าไปด้วยดี ไม่ขัดแย้งต่อการดำเนินงานของสถาบัน การสำรวจประชามติกระทำได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การสำรวจทางตรง ได้แก่ การสำรวจจากกลุ่มบุคคลเป้าหมายโดยตรง ด้วยวิธีการสำรวจตามหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติ และหลักจิตวิทยา ส่วนการสำรวจทางอ้อม ได้แก่ การตรวจสอบจากข่าวหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ การเยี่ยมเยียน พบปะกลุ่มบุคคลต่างๆ การสังเกต ซึ่งเป็นการสำรวจอย่างง่าย ๆ อาจใช้ได้ในกรณีที่ไม่ต้องการผลการสำรวจที่ละเอียดมากนักหรือกรณีที่ไม่สามารถสำรวจทางตรงได้

ดังนั้นหลักการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่ข่าวสารทั้งในด้านนโยบาย จุดมุ่งหมาย บทบาทภาระหน้าที่ ความ

รับผิดชอบ สภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆของสถาบัน ตลอดจนข่าวสารต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารภายในยังเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้เกิดการประสานและร่วมมือร่วมใจในการสนับสนุนการดำเนินภารกิจของสถาบันให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันราชภัฏธนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ การกำหนด ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะ ของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2545-2546 จำนวนทั้งสิ้น 285 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2545-2546 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 257 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหาร	15	14
อาจารย์	151	136
บุคลากร	119	107
รวม	285	257

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย ที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert, 1932 : 1-55)
3. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มาสร้างเป็นแบบสอบถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อรับคำแนะนำในการตรวจสอบภาษา ความถูกต้องของเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร Index of Item Objective Congruence (IOC) คำถามทุกข้อได้ค่า $IOC = 1.00$
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันราชภัฏ จำนวน 30 คน
- 6.1 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าที่ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 40 ข้อ
- 6.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ สถานภาพ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร จำนวน 40 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน	4	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วย
คะแนน	3	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ผู้ตอบไม่เห็นด้วย
ระดับ	1	หมายถึง	ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1-2.33 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมีความเหมาะสมในระดับน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในของ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้รับสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์และเสนอข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อนำไปใช้ประกอบในการอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงอธิการบดีสถาบันราชภัฏธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และแจกแจงคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. นำข้อมูลมาคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ทัศนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หากพบ

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') (Ferguson. 1981 : 308)

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยนำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบ และนำเสนอข้อมูลในเชิงบรรยาย เพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981 : 49)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981 : 68)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่

2.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยสูตร

IOC

2.2 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบที (t-test)

2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน คือ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') (Ferguson. 1981 : 308)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกับผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร และโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร และโดยรวมจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 4 วิเคราะห์และจัดกลุ่มคำตอบตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสารในรูปของการแจกแจงความถี่เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
1.1 ผู้บริหาร	14	5.45
1.2 อาจารย์	136	52.92
1.3 บุคลากร	107	41.63
รวม	257	100.00
2. อายุ		
2.1 20-30 ปี	91	35.41
2.2 มากกว่า 30-40 ปี	59	22.96
2.3 มากกว่า 40-50 ปี	41	15.95
2.4 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	66	25.68
รวม	257	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	13.62
3.2 ปริญญาตรี	83	35.30
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	139	54.08
รวม	257	100.00
4. ประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	97	37.74
4.2 5-10 ปี	59	22.96
4.3 มากกว่า 10-20 ปี	35	13.62
4.4 มากกว่า 20-30 ปี	41	15.95
4.5 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	25	9.73
รวม	257	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นอาจารย์มากที่สุด เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร และโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3-10

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สภาพการติดต่อสื่อสารภายใน	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	3.66	0.68	3.02	0.60	3.18	0.59
2. องค์ประกอบด้านสาร	3.51	0.71	3.14	0.56	3.25	0.43
3. องค์ประกอบด้านสื่อหรือ ช่องทางการส่งสาร	3.13	0.55	2.64	0.62	2.90	0.61
4. องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	3.46	0.56	3.19	0.50	3.21	0.59
รวม	3.44	0.56	3.00	0.50	3.14	0.47

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.	วารสารภายในออกตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.78	3.81	0.79	3.69	0.75
2.	การติดต่อสื่อสารภายในมีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน	3.57	0.76	3.14	0.86	3.21	0.87
3.	สถาบันได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายให้ท่านทราบอยู่เสมอ	3.64	0.84	3.05	0.88	3.15	0.86
4.	สถาบันได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ	3.64	0.93	3.05	0.86	3.19	0.77
5.	กระบวนการติดต่อสื่อสารในสถาบันมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.29	0.61	2.71	0.88	2.93	0.85
6.	กระบวนการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในสถาบันมีประสิทธิภาพชัดเจนและเป็นระบบที่ดี	3.14	0.86	2.71	0.77	2.94	0.70
7.	ผู้บังคับบัญชาได้ถ่ายทอดข่าวสารที่ได้รับจากการประชุมสภาประจำสถาบันให้ท่านทราบอยู่เสมอ	3.57	1.09	2.70	0.97	2.85	0.95
8.	บรรยากาศในการประชุมอาจารย์และข้าราชการสร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงานร่วมกัน	3.71	0.91	2.87	0.86	3.07	0.97

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
9.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารกับท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	0.77	3.00	0.87	3.40	0.92
10.	ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารภายในมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	3.86	0.77	3.15	0.78	3.37	0.84
รวม		3.66	0.68	3.02	0.60	3.18	0.59

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหาร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารมีความเหมาะสมในระดับมาก 4 ข้อ คือ ข้อ 1, 8, 9 และ 10 ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์และบุคลากรเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก 1 ข้อ คือ ข้อ 1 ส่วนข้ออื่นๆเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	องค์ประกอบด้านสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.	ข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ	3.86	0.86	3.49	0.84	3.54	0.66
2.	ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน	3.71	0.83	3.29	0.83	3.37	0.68
3.	ข้อมูลข่าวสารได้รับอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.57	1.16	3.12	0.86	3.12	0.79
4.	ข้อมูลข่าวสารเพียงพอแก่การตัดสินใจวิเคราะห์และตัดสินใจ	3.36	0.93	2.80	0.82	3.11	0.68
5.	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.64	0.93	2.79	0.95	3.05	0.82
6.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกินความจำเป็น	3.07	1.07	3.54	0.91	3.20	0.81
7.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.57	0.94	3.21	0.84	3.45	0.80
8.	ข้อมูลข่าวสารรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.36	1.01	2.76	0.86	3.01	0.76
9.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้รู้สึกรักและภาคภูมิใจในสถาบัน	3.43	1.02	3.00	0.92	3.25	0.80
10.	ภาษาที่ใช้ในข้อมูลข่าวสารเข้าใจง่าย	3.57	0.76	3.37	0.71	3.42	0.69
รวม		3.51	0.71	3.14	0.56	3.25	0.43

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสารโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นว่าคุณภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านสารมีความเหมาะสมในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ 1 และ 2 ส่วนข้ออื่นๆมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับอาจารย์และบุคลากรเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	องค์ประกอบด้านสื่อหรือ ช่องทางการสื่อสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.	มีการประชุมภายในเพื่อแจ้ง ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.21	0.89	2.80	0.86	3.09	0.84
2.	การกระจายเสียงตามสาย มี เสียงดังและฟังได้ชัดเจนทั่ว สถาบัน	3.00	0.96	2.29	1.00	2.61	1.03
3.	มีการติดประกาศเพื่อแจ้ง ข่าวสารที่พบเห็นง่าย และ กระจายอย่างทั่วถึง	3.21	0.98	2.70	0.95	2.93	0.89
4.	มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการ ติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ	2.57	0.85	2.10	0.90	2.64	1.06
5.	มีการใช้สื่ออย่างหลากหลาย รูปแบบในการกระจายข้อมูล ข่าวสาร	3.00	0.88	2.57	0.90	2.89	0.94
6.	สถาบันใช้สื่อที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า กับการลงทุน	3.07	1.00	2.40	0.91	2.71	0.98
7.	สิ่งพิมพ์ต่างๆในสถาบันมี ประโยชน์และได้รับความสนใจ	3.57	0.85	2.99	0.93	3.27	0.83
8.	ป้ายประชาสัมพันธ์ อิเล็กทรอนิกส์เสนอข้อมูล ข่าวสารที่น่าสนใจและทันต่อ เหตุการณ์	3.36	0.93	2.63	0.96	2.90	1.03
9.	เอกสารสรุปการประชุมสภา ประจำสถาบันมีความชัดเจน ตรงประเด็น	3.57	0.65	2.84	0.85	3.02	0.85

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	องค์ประกอบด้านสื่อหรือ ช่องทางการส่งสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
10.	ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านมาหลาย ขั้นตอน จากคณะวิชาลงสู่ โปรแกรมวิชา หรือผ่านมาทาง หน่วยงาน ทำให้ท่านได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อน จากความเป็นจริง	2.71	0.99	3.07	0.93	2.95	0.79
รวม		3.13	0.55	2.64	0.62	2.90	0.61

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารและบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับอาจารย์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับน้อย 2 ข้อ คือ ข้อ 2 และ 4 ส่วนข้ออื่นๆมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้รับสาร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.	ท่านรับข้อมูลข่าวสารจากการกระจายเสียงตามสายอยู่เสมอ	2.79	0.80	2.18	0.88	2.41	0.91
2.	ท่านอ่านประกาศ จดหมายข่าวของสถาบันทุกครั้งที่ได้รับ	3.57	0.85	3.73	0.82	3.69	0.86
3.	ท่านเปิดอ่านข้อมูลข่าวสารจากระบบอินทราเน็ตของสถาบันเป็นประจำ	2.79	1.12	2.25	0.97	2.80	1.06
4.	ท่านเปิดอ่านวารสารภายในทุกฉบับที่ได้รับแจก	3.50	1.02	3.66	0.88	3.43	0.91
5.	ท่านเข้าร่วมประชุมภายในสถาบันทุกครั้ง	4.00	0.78	4.28	0.78	3.65	1.01
6.	ท่านเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพที่สถาบันจัดให้อยู่เสมอ	3.86	0.66	3.72	0.92	3.43	0.95
7.	ท่านศึกษาคำสั่งปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างละเอียดทุกครั้ง	3.79	0.70	4.10	0.82	3.77	0.89
8.	ท่านมีโอกาสเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน	3.50	0.65	2.33	0.94	2.71	1.06
9.	โดยส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันทำให้ท่านเห็นด้วย และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน	3.43	0.76	2.98	1.01	3.18	0.94

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	ผู้บริหาร (n=14)		อาจารย์ (n=136)		บุคลากร (n=107)	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
10.	ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสาร ภายในสถาบันมีประสิทธิภาพ	3.36	0.93	2.68	0.90	3.04	0.82
รวม		3.46	0.56	3.19	0.50	3.21	0.59

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านผู้รับสารโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นว่าคุณภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้รับสารมีความเหมาะสมในระดับมาก 3 ข้อคือ ข้อ 5, 6 และ 7 ส่วนข้ออื่นๆมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับอาจารย์ เห็นว่าคุณภาพการติดต่อสื่อสารในระดับมาก 4 ข้อคือ ข้อ 2, 5, 6 และ 7 และเห็นว่าคุณภาพการติดต่อสื่อสารในระดับน้อย 3 ข้อ คือ ข้อ 1, 3 และ 8 ส่วนข้ออื่นๆมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากร เห็นว่าคุณภาพการติดต่อสื่อสารในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ 2 และ 7 ส่วนข้ออื่นๆมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามอายุ

สภาพการติดต่อสื่อสารภายใน	อายุ							
	20-30 ปี		มากกว่า 30-40ปี		มากกว่า 40-50 ปี		มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
	(n = 91)		(n = 59)		(n = 41)		(n = 66)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	3.08	0.59	3.11	0.65	3.12	0.74	3.19	0.54
2. องค์ประกอบด้านสาร	3.18	0.48	3.19	0.53	3.13	0.65	3.30	0.49
3. องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	2.73	0.62	2.73	0.64	2.86	0.72	2.81	0.57
4. องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	3.20	0.51	3.17	0.61	3.33	0.55	3.20	0.52
รวม	3.05	0.46	3.05	0.52	3.11	0.61	3.12	0.46

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีอายุต่างกัน ต่างก็เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีอายุต่างกันต่างก็เห็นว่า สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีมีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพการติดต่อสื่อสารภายใน	ระดับการศึกษา (n = 257)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 35)		ปริญญาตรี (n = 83)		สูงกว่าปริญญาตรี (n = 139)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	3.21	0.67	3.14	0.58	3.08	0.62
2. องค์ประกอบด้านสาร	3.33	0.43	3.21	0.49	3.17	0.57
3. องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	3.03	0.70	2.81	0.63	2.69	0.59
4. องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	3.25	0.64	3.20	0.58	3.21	0.50
รวม	3.20	0.51	3.09	0.50	3.04	0.49

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีระดับการศึกษต่างกัน ต่างก็เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีระดับการศึกษต่างกันต่างก็เห็นว่า สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีมีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

สภาพการติดต่อสื่อสารภายใน	ประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี (n = 257)									
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 97)		5-10 ปี (n = 59)		มากกว่า 10-20 ปี (n = 35)		มากกว่า 20-30 ปี (n = 41)		มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป (n = 25)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD
1. องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	3.06	0.60	3.16	0.56	3.11	0.74	3.14	0.69	3.24	0.50
2. องค์ประกอบด้านสาร	3.17	0.53	3.20	0.48	3.23	0.58	3.19	0.58	3.33	0.42
3. องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	2.69	0.64	2.81	0.52	2.84	0.81	2.80	0.64	2.88	0.47
4. องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	3.18	0.54	3.24	0.50	3.24	0.62	3.19	0.60	3.27	0.44
รวม	3.30	0.50	3.10	0.44	3.10	0.60	3.08	0.56	3.18	0.37

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีต่างกัน ต่างก็เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีต่างกัน ต่างก็เห็นว่าสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีมีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร และโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 11-19

ตาราง 11 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.86	2.93	8.14	0.000
	ภายในกลุ่ม	254	91.40	0.36		
	รวม	256	97.26			
องค์ประกอบด้านสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.23	1.11	4.13	0.017
	ภายในกลุ่ม	254	68.52	0.27		
	รวม	256	70.75			
องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.99	3.00	8.02	0.000
	ภายในกลุ่ม	254	94.82	0.37		
	รวม	256	100.81			
องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.90	0.45	1.54	0.216
	ภายในกลุ่ม	254	74.38	0.29		
	รวม	256	75.28			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.12	1.56	6.52	0.002
	ภายในกลุ่ม	254	60.65	0.24		
	รวม	256	63.77			

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนองค์ประกอบด้านผู้รับสารไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 12-15

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	บุคลากร
		$(\bar{X} = 3.44)$	$(\bar{X} = 3.00)$	$(\bar{X} = 3.14)$
ผู้บริหาร	3.44		*	
อาจารย์	3.00			
บุคลากร	3.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหาร กับอาจารย์ มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	บุคลากร
		$(\bar{X} = 3.66)$	$(\bar{X} = 3.02)$	$(\bar{X} = 3.18)$
ผู้บริหาร	3.66		*	*
อาจารย์	3.02			
บุคลากร	3.18			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้บริหารกับอาจารย์ และผู้บริหารกับบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับ
สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร จำแนกตาม
สถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	บุคลากร
		$(\bar{X} = 3.51)$	$(\bar{X} = 3.14)$	$(\bar{X} = 3.25)$
ผู้บริหาร	3.51		*	
อาจารย์	3.14			
บุคลากร	3.25			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้บริหารกับอาจารย์ มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับ
สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการ
ส่งสาร จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	บุคลากร
		$(\bar{X} = 3.13)$	$(\bar{X} = 3.64)$	$(\bar{X} = 3.90)$
ผู้บริหาร	3.13		*	
อาจารย์	2.64			*
บุคลากร	2.90			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้บริหาร กับอาจารย์ และอาจารย์กับบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.46	0.15	0.40	0.751
	ภายในกลุ่ม	253	96.79	0.38		
	รวม	256	97.25			
องค์ประกอบด้านสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.87	0.29	1.05	0.372
	ภายในกลุ่ม	253	69.87	0.28		
	รวม	256	70.74			
องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.64	0.21	0.54	0.658
	ภายในกลุ่ม	253	100.17	0.40		
	รวม	256	100.81			
องค์ประกอบผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.67	0.22	0.76	0.517
	ภายในกลุ่ม	253	74.61	0.29		
	รวม	256	75.28			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	0.40	0.753
	ภายในกลุ่ม	253	63.46	0.25		
	รวม	256	63.76			

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีทักษะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.71	0.494
	ภายในกลุ่ม	254	96.71	0.38		
	รวม	256	97.25			
องค์ประกอบด้านสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	1.25	0.289
	ภายในกลุ่ม	254	70.05	0.27		
	รวม	256	70.74			
องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.26	1.63	4.24	0.015
	ภายในกลุ่ม	254	97.55	0.38		
	รวม	256	100.81			
องค์ประกอบผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	.07	0.929
	ภายในกลุ่ม	254	75.24	0.30		
	รวม	256	75.28			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.77	0.39	1.56	0.212
	ภายในกลุ่ม	254	62.99	0.25		
	รวม	256	63.76			

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเซ ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับ
สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการ
สื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาดรี ($\bar{X} = 3.03$)	ปริญญาดรี ($\bar{X} = 2.81$)	สูงกว่าปริญญาดรี ($\bar{X} = 2.69$)
ต่ำกว่าปริญญาดรี	3.03			*
ปริญญาดรี	2.81			
สูงกว่าปริญญาดรี	2.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาดรี และสูงกว่าปริญญาดรี มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏ
ธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน
คู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.91	0.23	0.60	0.665
	ภายในกลุ่ม	252	96.34	0.38		
	รวม	256	97.25			
องค์ประกอบด้านสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.52	0.13	0.47	0.758
	ภายในกลุ่ม	252	70.22	0.28		
	รวม	256	70.74			
องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.16	0.29	0.74	0.568
	ภายในกลุ่ม	252	99.65	0.39		
	รวม	256	100.81			
องค์ประกอบด้านผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.25	0.06	0.21	0.934
	ภายในกลุ่ม	252	74.03	0.30		
	รวม	256	74.28			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.58	0.15	0.58	0.675
	ภายในกลุ่ม	252	63.18	0.25		
	รวม	256	63.76			

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์และจัดกลุ่มคำตอบข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อ หรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร ดังแสดงในตาราง 20-23

ตาราง 20 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร

อันดับ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร	ความถี่
1	ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร	98
	- ได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิด มีผลเสียต่อการปฏิบัติงาน	61
	- ควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง	37
2	การถ่ายทอดข่าวสาร	69
	- ไม่ควรสื่อสารหลายขั้นตอน ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง	46
	- ข้อมูลข่าวสารขาดตอนทำให้ผู้รับสารไม่สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	23
3	ควรใช้การติดต่อสื่อสาร 2 ทิศทาง	43
	- ควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับสาร เพื่อปรับปรุงการส่งสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	31
	- ควรมีแบบประเมินความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับสาร	12

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ดังนี้ ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร ได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้มีผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และสถาบันควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของสถาบันอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในเรื่องการถ่ายทอดข่าวสาร มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้ สถาบันไม่ควรสื่อสารหลายขั้นตอน เพราะทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง และทำให้ข้อมูลข่าวสารขาดตอน ผู้รับสารไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึง และในเรื่องการติดต่อสื่อสารสองทางมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ สถาบันควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับสารเพื่อปรับปรุงการส่งสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีแบบประเมินความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับสาร

ตาราง 21 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสาร

อันดับ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านสาร	ความถี่
1	ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	67
	- เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารควรสรุปให้เข้าใจง่าย	35
	- ควรตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนเผยแพร่ ทั้งเนื้อหาสาระการใช้ภาษาและตัวสะกด	18
	- ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสำเนา ขาดความชัดเจน บางครั้งตัวอักษรเลือนราง ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ	14
2	เนื้อหาสาระ	52
	- ควรเป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความสนใจ เช่น การเปลี่ยนแปลงและแนวทางพัฒนาของสถาบัน	22
	- ไม่ควรให้ข้อมูลด้านบวกอย่างเดียว ในด้านลบเมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวถึงสถาบันในทางเสื่อมเสีย ควรมีการสรุปข้อมูลข่าวสารและแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึงพร้อมชี้แจงแนวทางแก้ไข	18
	- เว็บไซต์ของสถาบัน ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	12

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านสารดังนี้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารควรสรุปให้เข้าใจง่าย ควรตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนเผยแพร่ ทั้งเนื้อหาสาระการใช้ภาษาและตัวสะกด ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสำเนา ขาดความชัดเจน บางครั้งตัวอักษรเลือนราง ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ในเรื่องเนื้อหาสาระมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ควรเป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความสนใจ เช่น การเปลี่ยนแปลงและแนวทางพัฒนาของสถาบัน ไม่ควรให้ข้อมูลในด้านบวกอย่างเดียว ในด้านลบเมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวถึงสถาบันในทางเสื่อมเสีย ควรมีการสรุปข้อมูลข่าวสารและแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึงพร้อมชี้แจงแนวทางแก้ไข และเว็บไซต์ของสถาบันควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ตาราง 22 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

อันดับ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร	ความถี่
1	สื่อกระจายเสียง	96
	- กระจายเสียงภายในได้ยินไม่ทั่วถึง	47
	- ควรมีการติดลำโพงให้ทั่วสถาบัน	31
	- เพิ่มระยะเวลาในการกระจายเสียง	18
2	ป้ายประกาศ	87
	- ควรเพิ่มจำนวนป้ายประกาศ	36
	- ป้ายประกาศอิเล็กทรอนิกส์ควรอยู่ในบริเวณที่กลุ่มคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก และสามารถอ่านได้ชัดเจน เช่น โรงอาหาร เพื่อคุ้มคำสื่อที่ลงทุนไป	34
	- ควรมีการติดประกาศข้อมูลข่าวสารให้เป็นระเบียบและสวยงาม โดยเฉพาะในลิฟท์ของทุกอาคาร	17
3	คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	69
	- ควรเพิ่มปริมาณคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารให้มีเพียงพอกับความต้องการ	42
	- ห้องพักอาจารย์และหน่วยงานต่างๆควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารทุกห้อง	17
	- เว็บไซต์ของสถาบันไม่สวย ทำให้ขาดความน่าสนใจ	6
	- ควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารในทุกหน่วยงานของสถาบัน	4
4	ความทันสมัยของสื่อ	63
	- ควรมีสื่อที่ให้ทันสมัย ที่กระตุ้นแรงจูงใจในการสื่อสาร	39
	- ควรใช้สื่อให้หลากหลายรูปแบบ	24
5	บุคคลผู้ทำหน้าที่สื่อสาร	52
	- ผู้ทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารขาดความรับผิดชอบ ข่าวสารที่เร่งด่วน แต่นำส่งล่าช้า	34
	- ควรใช้ผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตรงในงานประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันในสถาบัน	10

ตาราง 22 (ต่อ)

อันดับ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบ ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร	ความถี่
6	- บุคคลที่มีหน้าที่ในการสื่อสารตามสายบังคับบัญชาจากบนลงล่าง บกพร่อง ในการถ่ายทอดข่าวสาร ทำให้ข้อมูลข่าวสารไม่ได้รับอย่างทั่วถึง	8
	การประชุม	48
	- ควรเพิ่มความถี่ในการประชุมอาจารย์และข้าราชการ	26
	- ควรมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติหลังจากสถาบัน แจกคำสั่งปฏิบัติงานทุกครั้ง	22

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารดังนี้ การใช้สื่อกระจายเสียง การกระจายเสียงภายในไต่ขึ้นไม่ทั่วถึง ควรมีการติดตั้งลำโพงให้ทั่วสถาบัน และเพิ่มระยะเวลาในการกระจายเสียง ในส่วนป้ายประกาศมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ ควรเพิ่มจำนวนป้ายประกาศ และป้ายประกาศอิเล็กทรอนิกส์ ควรอยู่ในบริเวณที่กลุ่มคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก และสามารถอ่านได้ชัดเจน เช่น โรงอาหาร เพื่อคัมค่าสื่อที่ลงทุนไป ควรมีการติดประกาศข้อมูลข่าวสารให้เป็นระเบียบและสวยงาม โดยเฉพาะในลิฟท์ของทุกอาคาร นอกจากนี้ในด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้ ควรเพิ่มปริมาณคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารให้เพียงพอกับความต้องการ ห้องพักอาจารย์และหน่วยงานต่างๆ ควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารทุกห้อง เว็บไซต์ของสถาบันไม่สวย ทำให้ขาดความน่าสนใจ และควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารในทุกหน่วยงานของสถาบัน ในด้านบุคคลผู้ทำหน้าที่สื่อสารมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้ ผู้ทำหน้าที่สื่อสารขาดความรับผิดชอบข่าวสารที่เร่งด่วนแต่นำส่งล่าช้า ควรใช้ผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตรงในงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน และบุคคลผู้ทำหน้าที่สื่อสารตามสายบังคับบัญชาจากบนลงล่าง บกพร่องในการถ่ายทอดข่าวสาร ทำให้ข้อมูลข่าวสารไม่ได้รับอย่างทั่วถึง และในส่วนของการประชุมมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้ ควรเพิ่มความถี่ในการประชุมอาจารย์และข้าราชการ และควรมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติหลังจากสถาบันแจกคำสั่งปฏิบัติงานทุกครั้ง

ตาราง 23 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบด้านผู้รับสาร

อันดับ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านผู้รับสาร	ความถี่
1	ความสนใจ	34
	- ขาดความสนใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	13
	- ควรติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	12
	- ควรเสนอแนะแนวความคิดให้ผู้ส่งสารทราบความต้องการของตนเอง	9
2	ทัศนคติ	28
	- การมีภาพลักษณ์ของสถาบันในด้านลบมากกว่าด้านบวก	21
	- ควรเปิดกว้างด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเป็นกลาง	7

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในองค์ประกอบด้านผู้รับสารดังนี้ ความสนใจ ผู้รับสารขาดความสนใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ควรติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และควรเสนอแนะแนวความคิดให้ผู้ส่งสารทราบความต้องการของตนเอง ในเรื่องทัศนคติมีข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้ การมีภาพลักษณ์ของสถาบันในด้านลบมากกว่าด้านบวก และควรเปิดกว้างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเป็นกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ของสถาบันราชภัฏธนบุรี ที่ปฏิบัติราชการระหว่างปีการศึกษา 2545-2546 รวมจำนวนทั้งสิ้น 285 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์คืนมาทั้งสิ้น 257 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.18
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร 10 ข้อ ด้านสาร 10 ข้อ ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร 10 ข้อ ด้านผู้รับสาร 10 ข้อ รวมข้อคำถาม 40 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนท้ายเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบแต่ละด้าน โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาสภาพติดต่อการสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร และโดยรวมโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี โดยการวิเคราะห์

ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance) กรณีเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร โดยจัดประเภทและแจกแจงความถี่ของคำตอบและเสนอผลในเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2. ผู้บริหารและอาจารย์มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารกับอาจารย์มีทัศนะโดยรวมแตกต่างกันส่วนอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านผู้รับสารไม่พบความแตกต่างตามรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้บริหารกับอาจารย์ และผู้บริหารกับบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ด้านผู้ส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

2.2 ผู้บริหารกับอาจารย์ มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันด้านสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

2.3 ผู้บริหารกับอาจารย์ และอาจารย์กับบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

3. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีอายุต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

5. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในสถาบันน้อยกว่าที่ควรจะเป็น อาจเนื่องมาจากกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึง แต่ในทางปฏิบัติอาจารย์และบุคลากรเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสาร การที่ข่าวสารส่งผ่านมาหลายชั้นตอนอาจทำให้ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนไม่ทั่วถึง และคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้ความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากร รวมทั้งกระบวนการบริหารงานในสถาบันให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของสถาบันได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน เนื่องจากการบริหารงานภายในสถาบันจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในสถาบันให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะเป็นวิธีการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน ดังที่ วิจิตร อวาทกุล (2535 : 43-44) กล่าวว่า iva การสั่งการจากเบื้องบนพนักงานควรได้รับข่าวสารข้อมูลที่เขาคควรรู้เพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น องค์การต่างๆ จะมีโครงสร้างขององค์การเป็นลำดับขั้น และอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจะมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์การไม่ว่าเป็นวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การควบคุม ตลอดจนการสั่งการจะมาจากบุคคลกลุ่มนี้ และยังเป็นพลังสำคัญขององค์การอีกด้วย การสื่อสารจากเบื้องบนจะช่วยให้องค์การถูกควบคุมโดยแผนปฏิบัติงาน ข้อบังคับของนโยบายในองค์การ การไหลของข้อมูลข่าวสารจากเบื้องบนอาจทำได้โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านผู้บริหารตามลำดับ การแจ้งผ่านสื่อในองค์การในรูปแบบต่างๆ หากขาดองค์ประกอบนี้หรือองค์ประกอบนี้บกพร่องจะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์การในด้านการสื่อสารจากเบื้องบนที่ได้รับประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมารยาท ปานุราช (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงานของพนักงานประปานครหลวง พบว่า พนักงาน

การประสานรหว่างส่วนใหญ่มมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ และการที่องค์กรได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานทราบอยู่เสมอ ทำนองเดียวกับผลการวิจัยของ อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด พบว่า พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมส่วนใหญ่มมีความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านผู้ส่งสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร เช่น การได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิดทำให้มีผลเสียต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรเลือกใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์และบุคลากรเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องต่างๆตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สามารถ คำหอม (2531 : 27-31) ที่ว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง คือ การติดต่อที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหารเปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆนับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญคือ การติดต่อสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานร่วมกัน นับเป็นสิ่งจำเป็นมากในการบริหารงานในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาลิน นานา (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย ทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน และผลการวิจัยของ พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรง และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง และบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสาร และการทำงานเป็นกลุ่ม รวมทั้งผลการวิจัยของ กัญญาณัฐ ศรีวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี พบว่า

การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี เป็นลักษณะการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งในลักษณะตัวต่อตัวและโดยการประชุม ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้าและมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในตัวหัวหน้า ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ในการส่งสารอย่างชัดเจน และพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถเรื่องการส่งสารของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้การส่งสารมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเกี่ยวเนื่องมาจากความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ขาดการสรุปข่าวสารโดยใช้ภาษาที่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนการเผยแพร่ทุกครั้ง ดังที่ สวนิต ยมาภัย (2530 : 95) ที่กล่าวว่า ตัวสารที่สลับซับซ้อนคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ขาดความเป็นระเบียบในการเรียบเรียง เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยของ พิมพาภรณ์ สมเกียรติวีระ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในข่าวสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ผู้ดำเนินการส่งสารโดยการถ่ายทอดทางวิทยุกระจายเสียงในสถาบัน ไม่ได้พิจารณาปรับตัวนำพาหะ เช่น วิทยุกระจายเสียง ให้มีเสียงชัดเจน ความดังพอเหมาะและทั่วถึง เพื่อให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารอย่างเหมาะสม รวมทั้งผู้บริหารไม่ได้พิจารณาถึงจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีมากเพียงพอสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งมีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นสิ่งจำเป็นในการแสวงหาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ ความเจริญก้าวหน้าต่างๆ ของทุกมุมโลก ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงเครื่องกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มีความเพียงพอสำหรับการใช้งานด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อให้การบริหารงานในสถาบันมีประสิทธิภาพเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อวยพร พานิช (2534 : 13) ที่กล่าวว่า สื่อหรือช่องทางการส่งสารเป็นตัวเชื่อมโยงให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกส่งถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะผ่านช่องทางการรับรู้ของบุคคลตามอวัยวะและประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น เสียงต้องอาศัยคลื่นเสียงผ่านอากาศรอบตัวเข้าสู่ประสาทหูของผู้รับสาร และ สอดคล้องกับ นภาพรณ อัจฉริยะกุล และรุ่งนภา พิตรปรีชา (2535 : 339-

342) ที่กล่าวว่า สื่อสมัยใหม่ คือ สื่อที่ใช้กันอยู่ปัจจุบันที่มีการประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยีทางการสื่อสารใหม่ๆขึ้น ทำให้สามารถสื่อสารได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นเช่น โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ดังที่ เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (บทคัดย่อ : 2543) ได้ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกดเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารและคุณภาพของสื่อที่ใช้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ด้านผู้รับสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารน้อยกว่าที่ควรทั้งในด้านกระบวนการสื่อสารที่กระจายข่าวสารไม่ทั่วถึง ตลอดจนในเนื้อหาของสารที่ขาดความชัดเจนไม่ครบถ้วน และไม่อยู่ในความสนใจของผู้รับสาร ตลอดจนช่องทางการส่งสารที่ไม่เพียงพอและขาดความหลากหลายในการเลือกใช้สื่อเป็นผลให้ผู้รับสารขาดความสนใจในการพยายามรับรู้ข่าวสาร ขาดความกระตือรือร้นที่จะติดตามข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ดังที่ สวนิต ยมาภัย (2530 : 33) กล่าวว่า ผู้รับสารสามารถรับรู้สารที่ตรงหรือสอดคล้องกับความสนใจของตนเองได้ดีกว่าการรับรู้ในสิ่งที่ไม่ตรงกับความสนใจ ดังผลการวิจัยของตาริกา จารุวัฒนกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) พบว่า พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับและช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารและอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารในฐานะเป็นผู้วางนโยบาย กำหนดทิศทางในการดำเนินงานของสถาบัน ได้แจ้งเป้าหมายที่เด่นชัดในการปฏิบัติงานแก่อาจารย์ และบุคลากร ซึ่งผู้บริหารคิดว่าตนเองได้ส่งข่าวสารอย่างครบถ้วน ถูกต้องชัดเจน และทั่วถึง ผ่านมาตามลำดับสายงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แต่ในทางผู้รับสาร คือ อาจารย์ และบุคลากร เห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไม่ครบถ้วนขาดความชัดเจน และขาดความต่อเนื่องของข่าวสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารกับอาจารย์และบุคลากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน ด้านผู้ส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร ในฐานะผู้ส่งสารกับอาจารย์และบุคลากร ซึ่งอยู่ในฐานะผู้รับสารต่างฝ่ายต่างประเมินความเข้าใจและทัศนคติของอีกฝ่ายคลาดเคลื่อนจากสภาพความเป็นจริง อันเนื่องมาจากการสื่อสารเป็นลำดับขั้น ทำให้ข้อมูลข่าวสารขาดตอนไม่ทั่วถึงและเบี่ยงเบนจากความเป็นจริงทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงควรเพิ่มความถี่ของการประชุมเพื่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและทั่วถึง ตลอดจนเป็นการแลกเปลี่ยน

ข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน ดังที่อุทัย บุญประเสริฐ (2529 : 37) กล่าวถึงอุปสรรคของผู้บริหารว่าการให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน เพราะคาดคิดเองว่าไม่จำเป็นต้องรับรู้ เช่น ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์ให้รายละเอียดข้อมูล บางเรื่องแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ให้ข่าวสารที่จำเป็นต่อการตัดสินใจแก่ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายควรมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ควรมีการประชุมเพื่อเปิดใจให้กว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน เพื่อให้การบริหารงานของสถาบันสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทำนองเดียวกับ สมิตา บุญวาศ (2540 : 22-23) ที่กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แสดงความสมบูรณ์ของกระบวนการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งสารส่งเรื่องราวไปยังผู้รับสารทำให้ผู้รับสารสามารถอธิบายเรื่องราวนั้นได้อย่างถ่องแท้ชัดเจน ปฏิกริยาที่ตอบสนองนี้คือ ความสามารถในการอธิบายเรื่องราวนั้นได้เป็นผลของการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ปฏิกริยาตอบสนองนี้อาจแสดงด้วยรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การตอบคำถาม การแสดงสีหน้าท่าทาง การนำเรื่องราวนั้นไปกระทำ เป็นต้น ปฏิกริยาตอบสนองจึงเป็นการสะท้อนกลับของการสื่อสารที่ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการสื่อสารทั้งกระบวนการว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะถ้าผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวนั้น ๆ จำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งหมดว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ณ องค์ประกอบใด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกดเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทซีเกดเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีความพอใจในการติดต่อสื่อสารในระดับสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การที่ผู้บริหารสื่อสารทางวาจาโดยแจ้งนโยบายข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนข่าวสาร และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริหารกับอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ด้านสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ส่งสารได้มีโอกาสได้สัมผัสข้อมูลข่าวสารก่อนได้กลั่นกรองต้นท่อนและจัดลำดับก่อนการเผยแพร่ข่าวสารทุกครั้ง โดยเฉพาะสารประเภทข้อคิดเห็น ซึ่งผู้ส่งสารส่งผ่านการประเมินค่าตามทัศนะของตนเอง ซึ่งอาจทำให้เนื้อหาของสารที่ส่งมาไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน สำหรับอาจารย์ซึ่งเป็นผู้รับสารได้รับข่าวสารที่ถูกตัดทอนเนื้อหาของสารไม่ครบถ้วน และสารที่ได้รับอาจไม่ตรงกับความต้องการ ขาดความเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน ทำให้สารที่ได้รับนั้นขาดความน่าสนใจ ดังที่ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531 : 41) กล่าวว่า สารที่ดีควรมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน มีเนื้อหาสาระที่เข้าใจง่าย รวมทั้งมีความเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยต้องคำนึงว่า สารที่ส่งไปยากง่ายเกินไปสำหรับผู้รับสารหรือไม่ และอุทัย บุญประเสริฐ (2529 : 37) ได้กล่าวว่า สารที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ขาดความเป็นระเบียบในการเรียบเรียง และ

ปริมาณของสารที่มากหรือน้อยเกินไป ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยของโชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร การศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการลงทุน (สกท.) พบว่า ข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความน่าเชื่อถือสม่ำเสมอมีประโยชน์ทันสมัย และความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้บริหารกับอาจารย์ และอาจารย์กับบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารคิดว่าสถาบันได้จัดสื่อต่างๆ และได้ดำเนินการให้มีการกระจายเสียง ป้ายประกาศและคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารอย่างเหมาะสมและเพียงพอ แต่ในระดับปฏิบัติอาจารย์อาจคิดว่าสื่อต่างๆที่สถาบันจัดให้ยังไม่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ในด้านสื่อวิทยุกระจายเสียงยังได้ยินไม่ทั่วถึง ระยะเวลาในการกระจายเสียงน้อยไป นอกจากนี้ป้ายประกาศต่างๆควรรอยู่ในบริเวณที่กลุ่มคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก เช่น โรงอาหาร สโมสร อาจารย์ หรือบริเวณลานอเนกประสงค์ สำหรับคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอกับความต้องการ เช่น ห้องพักอาจารย์ทุกห้องควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อสื่อสารทั้งข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เนื่องจากอาจารย์มีความจำเป็นต้องรับทราบข้อมูลข่าวสารและติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังที่ อุทัย บุญประเสริฐ (2539 : 36) ได้ให้ความเห็นว่า การกระจายเสียงถ้าระบบขยายเสียงทำงานไม่ดีพอก็ไม่สามารถทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารดำเนินการไปด้วยดี เป็นไปในทำนองเดียวกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาวี (2541 : 38-39) ที่กล่าวถึงสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกว่าทุก องค์กรมีความจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบองค์กรนั้นๆ ข้อมูลข่าวสารจากภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทัน ต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา ซึ่งผลการวิจัยของชาลิน นานา (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน พบว่า รูปแบบของสื่อที่ใช้ภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างจากอาจารย์อาจเนื่องมาจากบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับคณะวิชา ศูนย์สำนักต่างๆซึ่งเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง คิดว่าสื่อหรือช่องทางการส่งสารที่ได้รับอาจจะเป็นในรูปแบบของคำสั่ง การปฏิบัติงาน จดหมายเวียน ตลอดจนการประชุมบุคลากรเพียงพอแล้ว เนื่องจากการติดต่อ

สื่อสารภายในหน่วยงานในภาครัฐบาลส่วนใหญ่มักจะยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำให้เกิดระบบการใช้อำนาจและการควบคุมในลักษณะศูนย์กลางอำนาจและการตัดสินใจใด ๆ ยังคงอยู่ที่ผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ เป็นลักษณะการสื่อสารแบบทางเดียว ในขณะที่อาจารย์มีความคิดเห็นในด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารว่าเป็นแค่ตัวกลางในกระจายข่าวสาร และควรอยู่ในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของคำสั่งในการปฏิบัติงาน จดหมายเวียน บันทึกข้อความ ป้ายประกาศ การกระจายเสียง ตลอดจนการประชุมเพื่อรับทราบนโยบาย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการร่วมกำหนดแผนและนโยบายต่าง ๆ ร่วมกัน อีกทั้งเพื่อให้ข้อมูลในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร ซึ่งควรอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารสองทิศทาง ดังที่สามารถ คำหอม (2531 : 27) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารทางเดียวคือการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารซึ่งส่วนมากอยู่ในรูปแบบของคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารแลกเปลี่ยนข่าวสารกับผู้ส่งสาร ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับที่จะมีไปถึงบุคคลผู้เริ่มการติดต่อสื่อสารน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรนุช เมฆาวิบูลย์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องของทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารจากบนลงล่างใช้รูปแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวน สูงสุด การสื่อสารในแนวนอนใช้รูปแบบเป็นทางการด้วยวาจาและไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนสูงสุดเช่นเดียวกับชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ในการสื่อสารเป็นจำนวนสูงสุดนั้น เป็นข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในห้องสมุดและข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีต่อทิศทาง รูปแบบของข่าวสาร พบว่ามีความแตกต่างกันเป็นบางส่วน

3. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีอายุต่างกันมีทัศนะกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าบุคคลจะมีอายุต่างกัน แต่เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบเดียวกัน มีผู้ส่งสารเป็นบุคคลกลุ่มเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารและช่องทางการส่งสารไม่ต่างกัน จึงทำให้มีทัศนะกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันไม่แตกต่างกัน ดังที่สมยศ นาวิก (2537 : 103-104) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารองค์กรกับพนักงานในองค์กร ส่วนความแตกต่างระหว่างบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารน้อยหรืออาจไม่มีเลย ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) พบว่าองค์ประกอบทางด้านเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับและการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และลดาวัลย์ วัฒนสานต์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรศึกษากรณีเครือข่ายบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ที่ทำการอาคารซีพีทาวเวอร์ พบว่า ตัวแปรอิสระ (เพศ การศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ) กับ ตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิธีการติดต่อสื่อสารในสถาบัน โดยเฉพาะบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกัน เนื้อหาสาระของข่าวสารไม่แตกต่างกัน แม้ระดับการศึกษาของผู้รับสารจะต่างกัน ก็ไม่ทำให้ทัศนะเกี่ยวกับสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีในองค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีทั้งหมด คือ บุคลากรที่ทำงานในด้านธุรการ และหน่วยงานสนับสนุนการสอนทั้งหมดของสถาบัน ดังนั้นทัศนะในด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารจึงเป็นแค่ตัวกลางในการรับคำสั่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ว่าสื่อจะมาในรูปแบบวิธีการหรือช่องทางอย่างไรก็ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายและคำสั่งนั้นๆในฐานะผู้รับนโยบายแตกต่างจากผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งมีตำแหน่งเป็นอาจารย์และผู้บริหาร มีทัศนะในด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกันอาจเป็นเพราะบุคคลกลุ่มนี้เห็นว่าสื่อหรือช่องทางการส่งสารเป็นตัวกลางสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการสำรวจการรับฟังความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน เช่น การจัดประชุมเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงานหรือเพื่อประชาสัมพันธ์ร่างพระราชบัญญัติที่สำคัญในฐานะมีส่วนร่วมในการวางนโยบายต่างๆร่วมกัน ดังที่ สะอาด ดันตุภผล (2538 : 62-63) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านนโยบาย จุดมุ่งหมาย บทบาทภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ สภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆของสถาบัน ตลอดจนข่าวสารต่างๆ นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้เกิดการประสานและร่วมมือร่วมใจในการสนับสนุนดำเนินการกิจของสถาบันให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในช่องทางการส่งสารที่หลากหลาย ดังที่ เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกดเทคโนโลยี

(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การกระจายข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคคลในเวลาที่เหมาะสม ทันการณ์ และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ต้องใช้รูปแบบและวิธีการในการส่งข่าวสารที่หลากหลายและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสิริวรรณ จันทรศรี (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการสื่อสารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า ลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคลทั้งในเรื่องตำแหน่ง และระดับการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แต่อย่างใด

5. ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรี ต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นไม่ว่าผู้บริหาร อาจารย์ หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในสถาบันราชภัฏธนบุรีที่ต่ำกว่า 5 ปี จนถึงมากกว่า 30 ปีขึ้นไป เมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน ได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้ทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารในสถาบันเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดำเนินในรูปแบบเดิมอย่างต่อเนื่องตลอดมา ทั้งในด้านความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารหลายขั้นตอน ความชัดเจนของข่าวสาร รวมทั้งการเลือกใช้สื่อที่ขาดความหลากหลาย ความถี่ของการประชุมที่ควรปรับเปลี่ยน รวมไปถึงการขาดความสนใจในการรับข้อมูลข่าวสาร ดังที่ ฟรานซิส (Francis. 1987 : 29) กล่าวว่า ความยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อสื่อสารจะทำให้การติดต่อสื่อสารล่าช้าและลดความมีประสิทธิภาพลงได้ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่มากมายเกิดความจำเป็นเกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารที่วุ่นวายสุญเปล่า ก่อให้เกิดการเสียเวลาและสร้างความอึดอัดให้กับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องพยายามขจัดความล่าช้าและสุญเปล่าที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารให้ได้ เพื่อให้การบริหารงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของวิญลี สุทธิวิเศษ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ระยะเวลาในการทำงานและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลดาวัลย์ วัฒนสานต์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ที่ทำการอาคารซีพีทาวเวอร์ พบว่า (เพศ การศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านผู้ส่งสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้น สถาบันควรปรับปรุงการดำเนินงานการสื่อสารภายในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เพื่อให้ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันเวลา และสถาบันควรรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการจัดประชุมให้มากขึ้นเพื่อให้มีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่ความเข้าใจอันดีร่วมกัน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้น สถาบันควรปรับปรุงในด้านเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารให้มีความชัดเจน ถูกต้อง ควรมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนเผยแพร่ทุกครั้ง นอกจากนี้ควรเสนอข่าวสารที่อยู่ในความสนใจหรืออยู่ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงภายในสถาบันอย่างต่อเนื่อง

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรมีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านสื่อหรือสารหรือช่องทางการส่งสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นสถาบันจึงควรมีการพัฒนาปรับปรุงสื่อให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มจำนวนสื่อและติดตั้งสื่อให้สามารถพบเห็นได้มากขึ้น และควรใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารที่จะช่วยให้ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร มีทัศนะเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีด้านผู้รับสารว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรควรติดตามข้อมูลข่าวสารของสถาบันอย่างสม่ำเสมอ เป็นผู้รับข่าวสารที่ดี มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กล่าวคือ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งแบบพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน และประชุมแบบเป็นทางการเพื่อร่วมกันสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างกัน อันจะทำให้การสื่อสารภายในสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างไร
2. ควรศึกษารูปแบบของสื่อภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัยว่ามีรูปแบบของปัญหาในการใช้อย่างไร
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบแบบการติดต่อสื่อสารภายในระหว่างองค์กรที่มีการดำเนินในลักษณะใกล้เคียงกันว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

✓ กัญญาณัฐ ศรีวิไล. (2544). การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิง
จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์.

✓ กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. (2540). รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความ
พึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการใน
โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

กิตติพงษ์ ฤทธิกิจดำรง. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในของบริษัท
เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2531). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร.
หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตรระพี ศิริพานิช. (2537). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ชาลิน นานา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
ของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นกับอเมริกัน.
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. (2536). การสื่อสารภายในองค์การศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.). วิทยานิพนธ์ วม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดาริกา จารุวัฒนกิจ. (2539). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ นศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่สิบ). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2541). องค์การทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.

- ธิดา มีกิ่งทอง. (2542). ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพรณ อัจฉริยะกุล และรุ่งนภา พิตรปรีชา. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญศรี ปรานศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2538). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สดะเวทิน. (2540). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- พัชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนากุล และภิรณันท์ อนวัชศิริวงศ์. (2541). แนวคิดหลัก นิเทศศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : เยลโล่การพิมพ์.
- ✓ พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิช. (2540). การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิมพ์ภาภรณ์ สมเกียรติวีระ. (2541). ปริมาณข้อมูลข่าวสารความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงาน ในต่างจังหวัด. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑล ไบบัว. (2539). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ✓ มารยาท ปานุราช. (2539). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2535). หลักการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์.
- เรไร ไพรวรรณ. (2544). การใช้ภาษาไทยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โครงการเอกสารและ ตำรา สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- _____. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่สำนักวิจัยและบริการ วิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2546.
- ✓ เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกดเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ✓ ลดาวัลย์ วัฒนสานต์. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ✓ วิญญู สุทธิวิเศษ. (2540). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- วิจิตร อาวะกุล. (2535). การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สถาบันราชภัฏธนบุรี. (2545). คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2545. กรุงเทพฯ : พิธีกรรมการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2537). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมिता บุญวาศ. (2540). การสื่อสารการเรียนการสอนและการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : ภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- สวนิต ยมาภัย. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ✓ สิริวรรณ จันทรศรี. (2534). การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์. วม. (การสื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สะอาด ดันตฤณผล. (2538). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สามารถ คำหอม. (2531). หลักการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา เลาหพันธ์. (2540). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ดี.ดี. บุ๊คส์ไตร์.
- สุวัฒน์ ชมพูพงษ์. (2540). การสื่อสาร. กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย.
- เสนาะ ดิยาวี. (2541). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ✓ อรุณ เมฆาวิบูลย์. (2538). การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ ปิลันท์โอวาท และเมตตา วิวัฒนากุล. (2538). การตรวจสอบการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2539). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อวยพร พานิช. (2534). เอกสารการสอนชุดวิชาการเรียนเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. หน่วยที่ 1-7.

นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

✓ อัยยา สอนแก้ว. (2537). ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคาร

ออมสิน สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

✓ อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2529). การติดต่อสื่อสารในองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนัก

พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Auen, Richard K. (1977). *Organization Management through Communication*.

New York : Harper & Row.

Berlo, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York : Holt, Tinehart

and Winston.

Cronbach, Lee Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York :

Mc-Graw Hill.

Dubrin, A.J. (1984). *Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective*.

Cambridge : Prentice-Hall Inc..

Ferguson, Geoge A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed.

Tokyo : McGraw-Hill.

Francis, David. P. (1987). *Unblocking Organization*. England : Gorver.

Harris, Mary. (1998). *Basic Statistics for Behavioral Science Research*. 2nd ed.

Singapore : Allyn and Bacon.

Kersten, Astrid. (1986). "A Critical – Interpretive Approach to the Study of Organization

Communication : Bringing Communication Back into the Field." *Organization*

Communication : Emerging Perspective. New Jersey : Alex Inc..

Likert, R.A. (1932). "Technique for the Measurement of Attitudes." *Arch Psychological*.

140 : 1-55.

Redding, W.C. (1973). *Communication within the Organization*. New York : Industrial

Communication Council and Lafayette. Inc.

Stewart, D.K. (1986). *The Psychology of Communication*. New York : Funk & Wagnalls.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษาแล้ว ผลการวิจัยยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อ หรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและตรงตามสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับครั้งนี้จะถือเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

(นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์)

นิสิตปริญญาโท สาขาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร
อาจารย์และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้าน
ผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของการติดต่อสื่อสาร
ภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ตามทัศนะของท่านว่าอยู่ในระดับใด โดยกำหนดระดับ
ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร					
1. วารสารภายในออกตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. การติดต่อสื่อสารภายในมีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจ อันดีร่วมกัน					
3. สถาบันได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายให้ ท่านทราบอยู่เสมอ					
4. สถาบันได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ ท่านทราบอยู่เสมอ					
5. กระบวนการติดต่อสื่อสารในสถาบันมีความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์					
6. กระบวนการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในสถาบันมี ประสิทธิภาพชัดเจนและเป็นระบบที่ดี					
7. ผู้บังคับบัญชาได้ถ่ายทอดข่าวสารที่ได้รับจากการประชุมสภา ประจำสถาบันให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
8. บรรยากาศในการประชุมอาจารย์และข้าราชการสร้างความรู้สึที่ดี ในการทำงานร่วมกัน					
9. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารกับท่านได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
10. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารภายในมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด					

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
องค์ประกอบด้านสาร					
1. ข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ					
2. ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน					
3. ข้อมูลข่าวสารได้รับอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
4. ข้อมูลข่าวสารเพียงพอแก่การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ					
5. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกินความจำเป็น					
7. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
8. ข้อมูลข่าวสารรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
9. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้รู้สึกรักและภาคภูมิใจในสถาบัน					
10. ภาษาที่ใช้ในข้อมูลข่าวสารเข้าใจง่าย					
องค์ประกอบด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสาร					
1. มีการประชุมภายในเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
2. การกระจายเสียงตามสาย มีเสียงดังและฟังได้ชัดเจนทั่วสถาบัน					
3. มีการติดประกาศเพื่อแจ้งข่าวสารที่พบเห็นง่าย และกระจายอย่างทั่วถึง					
4. มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ					
5. มีการใช้สื่ออย่างหลากหลายรูปแบบในการกระจายข้อมูลข่าวสาร					
6. สถาบันใช้สื่อที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ากับการลงทุน					
7. สิ่งพิมพ์ต่างๆในสถาบันมีประโยชน์และได้รับความสนใจ					
8. ป้ายประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจและทันต่อเหตุการณ์					
9. เอกสารสรุปการประชุมสภาประจำสถาบันมีความชัดเจนตรงประเด็น					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านมามากมายขั้นตอน จากคณะวิชาลงสู่โปรแกรมวิชาหรือผ่านมาทางหน่วยงาน ทำให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง					

สภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
องค์ประกอบด้านผู้รับสาร					
1. ท่านรับข้อมูลข่าวสารจากการกระจายเสียงตามสายอยู่เสมอ					
2. ท่านอ่านประกาศ จดหมายข่าว ของสถาบันทุกครั้งที่ได้รับ					
3. ท่านเปิดอ่านข้อมูลข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันเป็นประจำ					
4. ท่านเปิดอ่านวารสารภายในทุกฉบับที่ได้รับแจก					
5. ท่านเข้าร่วมประชุมภายในสถาบันทุกครั้ง					
6. ท่านเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพที่สถาบันจัดให้อยู่เสมอ					
7. ท่านศึกษาคำสั่งปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างละเอียดทุกครั้ง					
8. ท่านมีโอกาสเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน					
9. โดยส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารภายในสถาบันทำให้ท่านเห็นด้วยและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน					
10. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อ หรือช่องทางการส่งสาร และด้านผู้รับสาร

คำชี้แจง โปรดระบุข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมในช่องว่างต่อไปนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร _____

2. ด้านสาร

3. ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

4. ด้านผู้รับสาร.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย วีระวัฒนานนท์
 คุณวุฒิ Ph.D (Higher Education Administration)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ไพโรธ เลิศพิริยกุลม
 คุณวุฒิ กศ.ม. (ภาษาและวรรณคดีไทย)
 ตำแหน่ง ที่ปรึกษาสำนักวิจัยและบริการวิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมิตา บุญवास
 คุณวุฒิ วม. (การสื่อสารมวลชน)
 ตำแหน่ง หัวหน้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ศึกษา สถาบันราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ค

จดหมายขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 6/71

วันที่ 19 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี” โดยมี อาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ และ อาจารย์ราชนันท์ บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์วินัย วีระวัฒนานนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วินัย ะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



19 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏธนบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี” โดยมี อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ และ อาจารย์ราชนันท์ บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ไพโรธ เลิศพิริยกุลมล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมिता บุญवास เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ไพโรธ เลิศพิริยกุลมล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-8901801-8 ต่อ 6022

มือถือ 06-5402006

ภาคผนวก ง
จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อทำวิจัย



๔๔ กันยายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี” โดยมี อาจารย์สุพร ตั้งสมวรพงษ์ และ อาจารย์รัชชัย บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารระดับ คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์และสำนักต่าง ๆ ที่เทียบเท่าคณบดี อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี ในระหว่างเดือนกันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-8901801-8 ต่อ 6022

มือถือ 06-5402006



ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏธนบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี” โดยมี อาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ และ อาจารย์ราชันย์ บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารระดับคณบดี รองคณบดี หัวหน้าศูนย์ สำนักที่เทียบเท่า คณะวิชา อาจารย์ และบุคลากร ในสถาบันราชภัฏธนบุรี ตอบแบบสอบถามการศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางบงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

ภาคผนวก จ
คำอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการทดสอบที

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	3.538	21	2.637
2	3.926	22	3.433
3	2.436	23	2.858
4	3.040	24	2.082
5	3.357	25	3.549
6	3.926	26	2.890
7	2.249	27	2.608
8	2.544	28	2.506
9	2.228	29	3.695
10	3.026	30	3.545
11	2.467	31	2.342
12	2.793	32	2.422
13	3.308	33	3.497
14	2.687	34	3.547
15	2.637	35	2.130
16	2.349	36	2.212
17	3.082	37	2.640
18	3.502	38	2.632
19	3.026	39	2.761
20	4.572	40	3.658

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8733

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์
วันเดือนปีเกิด	6 ธันวาคม 2501
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	213/1 ถนนอิสรภาพ แขวงวัดอรุณฯ อำเภอบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600 โทรศัพท์ 02-465-7956
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ถนนอิสรภาพ แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2520 มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนวัดชีโนรส กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2524 ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (ศิลปศึกษา) วิทยาลัยครูสวนดุสิต