

บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สารนิพนธ์
ของ
พีรวัฒน์ ภูเพชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.400's

1170.11

ร.3

บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ

บทคัดย่อ
ของ
พีรวัฒน์ ภูเพชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548

พิรวัฒน์ ภูเพชร. (2548). *บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร*. สารนิพนธ์
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อจัดทำบรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารใน
องค์กร ใน 6 ประเด็น คือ 1) ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร 2) ความสำคัญของ
การติดต่อสื่อสารในองค์กร 3) วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4) กระบวนการ
ติดต่อสื่อสารในองค์กร 5) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร และ 6) การติดต่อสื่อสาร
ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ กำหนดเอกสารในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2538-2548
(ค.ศ.1995-2005) และทำการศึกษา ค้นคว้าหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัยจาก
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ผลที่ได้รับจากการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ได้จัดทำบรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร จำแนกเป็นบรรณนิทัศน์
3 ประเภท ได้แก่ หนังสือ ตำรา 48 เรื่อง วารสาร 8 เรื่อง งานวิจัย 44 เรื่อง รวม 100 เรื่อง
บรรณนิทัศน์แต่ละเรื่องจัดเรียงตามลำดับอักษรผู้แต่ง และมีการจัดทำบรรณนิทัศน์ผู้แต่ง บรรณนิ
ชื่อเรื่อง และบรรณนิทัศน์หัวเรื่องสำหรับการสืบค้นบรรณนิทัศน์แต่ละเรื่อง

2. สารสำคัญของ การติดต่อสื่อสารในองค์กรตามขอบเขตที่ศึกษา

2.1 การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล
ความคิดเห็น เป็นการสื่อความเข้าใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล ทั้งภายในและภาย
นอกองค์กร ให้เกิดการปฏิบัติงานและประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

2.2 การติดต่อสื่อสารในองค์กร มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของการ
บริหารงานในองค์กร ช่วยให้การบริหารจัดการ การวางแผน การสั่งการ การสร้างความสัมพันธ์
การสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร ทำให้องค์กรเกิดพัฒนาและยั่งยืน

2.3 การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อในการส่งข้อมูล การ
ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ควบคุม และกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ แหล่งสาร สาร ข่าวสาร ผู้รับสาร
ผลของการสื่อสาร และการโต้ตอบ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การพูดคุย การ
ประชุม การบันทึกเสนอ การสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ

2.5 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีการกำหนดวิธีการ และเป้าหมายใน
การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เป็นกระบวนการ 3 ทาง คือ จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และระดับ
เดียวกัน ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจสื่อและช่องทางการสื่อสาร การจัดระบบ สายของการติดต่อ
ระหว่างผู้ส่งกับผู้รับต้องมีระยะสั้นและตรง องค์กรต้องอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

AN ANNOTATION ON COMMUNICATION IN ORGANIZATION

**AN ABSTRACT
BY
PHEERAWAT PHOOPHET**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University
May 2005**

Pheerawat Phoophet. (2005). *An Annotation on Communication in Organization*.

Master's Project, M.Ed. (Education Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr.Puongrat Kesonpat.

The purpose of this study was to create an annotation on communication in organization in 6 aspects: 1) meaning of communication in organization, 2) importance of communication in organization, 3) objectives of communication in organization, 4) communication process in organization, 5) communication behavior in organization, and 6) efficient communication in organization. Books, periodicals and research reports published between 2538-2548 B.E. (1995-2005 A.D.) available in selected academic libraries were studied.

The results of the study were concluded as follows.

1. An annotation on communication in organization was created and presented. It consisted of 48 books, 8 periodical articles, 44 research reports, total 100 titles. Each annotated bibliography was arranged by author's name under each document type with author, title, and subject indexes.

2. Major themes from the study were as follows.

2.1 Communication in organization refers to transfer of message, data, and opinions. It is a channel for understanding and exchanging data between people, both internal and external organization so that tasks will be performed and activities of organization will be coordinated.

2.2 Communication in organization is important and essential for the organization success. It facilitates administration, planning, and commanding as well as creating relationships and personnel morale, and makes organization develop and sustain.

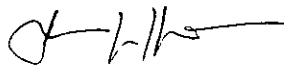
2.3 Objectives of communication in organization are to send data, coordinate, exchange of data, control, and motivate positive attitudes towards organization.

2.4 Components of communications include source of message, message, information, message receiver, results of communication, and interaction. Communication behaviors in organization are such as chatting, meeting, noting for consideration, and formal and informal communication.

2.5 Efficient communication in organization must take into account: defining of clear approaches and goals of communication, 3-way communication channel: from top to bottom, from bottom to top, and from/to same level, administrator understanding media and communication channels, short and straight communication channel between sender and receiver, and organization's communication facilities.

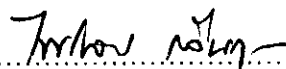
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ของ
พีรวัฒน์ ภูเพชร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



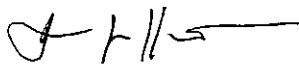
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



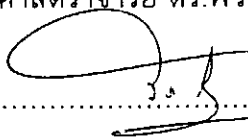
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย)



.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)



.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณ ดัณฑ์เจริญรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้คำแนะนำ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาค้นคว้ารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ดันท์เจริญรัตน์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้ความกรุณาแนะนำวิธีการศึกษาค้นคว้า และการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์อำนวยการพร พลจันทร์ อาจารย์สมบูรณ์ สุขประเสริฐ อาจารย์มะลิฉัตร ภูเพชร และนิสิตปริญญาโท ราชบุรี รุ่น 2 ทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าเอกสารในการจัดทำบรรณนิทัศน์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณผู้เขียนหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัยทุกท่าน ที่เป็นแหล่งความรู้ในการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทำให้สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแต่คุณพ่อ คุณแม่ และคณาจารย์

พีรวัฒน์ ภูเพชร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	4
ความสำคัญของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของเอกสารที่ศึกษาค้นคว้า	5
แหล่งข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร	7
การติดต่อสื่อสารในองค์กร	7
ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร	8
ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร	10
วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร	11
กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร	13
พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร	14
การติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	16
บรรณนิทัศน์	21
ความหมายของบรรณนิทัศน์	22
หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์	23
ลักษณะของบรรณนิทัศน์	23
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	25
วิธีการจัดทำบรรณนิทัศน์	25
การลำดับเนื้อหาบรรณนิทัศน์	26
การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล	27
การจัดทำบรรณนิทัศน์	29
บรรณนิชื้อเรื่อง	29
บรรณนิชื้อผู้แต่ง	31
บรรณนิหัวเรื่อง	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 แหล่งข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 บรรณนิทัศน์หนังสือ ตำรา.....	33
ตอนที่ 2 บรรณนิทัศน์วารสาร.....	68
ตอนที่ 3 บรรณนิทัศน์งานวิจัย.....	71
บรรณนิทัศน์.....	101
บรรณนิชื้อเรื่อง.....	101
บรรณนิชื้อผู้แต่ง.....	103
บรรณนิหัวเรื่อง.....	106
5 สรุปและอภิปรายสาระสำคัญ.....	108
บรรณานุกรม.....	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | แสดงหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย จากแหล่งข้อมูล..... | 28 |
| 2 | แสดงหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย..... | 29 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำเนินงานขององค์การ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งได้แก่ การสื่อสาร เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกฝ่ายในองค์การสามารถประสานงานซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้ เพื่อผลในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในที่สุด ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์การใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยความราบรื่น และการติดต่อสื่อสารยังเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับ การติดตาม และประเมินผลทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในองค์การนั้น ๆ ซึ่งผู้บริหารต้องเตรียมการ และการประสานงานในการสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรในองค์การให้เกิดความการร่วมมือร่วมใจ และปฏิบัติอย่างจริงจัง (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. 2546: 122) จึงกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญต่อบทบาทของผู้บริหารในการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การแสวงหาข่าวสาร และการเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญต่อทุกฝ่ายในองค์การ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการช่วยสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปด้วยความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ช่วยป้องกันผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ผู้บริหารจึงต้องสนใจ และรับผิดชอบในการติดต่อสื่อสารอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานต่อไป

การติดต่อสื่อสาร มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และประกอบด้วย เจตคติ อารมณ์ บทบาท และพฤติกรรมต่าง ๆ สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นวิธีการนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม (พะยอม วงศ์สารศรี. 2541: 240-246) ดังนั้น การติดต่อสื่อสาร จึงมีความจำเป็นแก่ชีวิตทั้งในส่วนบุคคลและในระหว่างการทำงาน ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ก่อนที่จะพัฒนาระบบงานอื่น เพราะคนเรามีความแตกต่างกัน ถ้าการติดต่อสื่อสารไม่เข้าใจกัน จะเกิดการต่อต้าน หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารที่ดี ก็เป็นหนทางในการนำไปสู่ผลผลิตที่เป็นเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่ดีมีประสิทธิภาพ (บัญชา อึ้งสกุล. 2545: 29-30)

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือของผู้บริหาร เนื่องจากต้องดำเนินการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการให้สำเร็จ ในการปฏิบัติงานต้องมีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกคนในองค์การทราบวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้

การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงบุคคลต่าง ๆ ทุกฝ่าย ในองค์กร ช่วยขจัดปัญหาความไม่เข้าใจกันในองค์กร ทำให้การต่อต้านลดลง และ ช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (บรรยงค์ ไตจินดา. 2545: 181-185)

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสาร ช่วยทำให้การต่อต้านน้อยลง โดยการมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดการระดมความคิด การอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง การเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดี สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล และประสานการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (สัมฤทธิ์ ทางเพ็ง. 2545: 9-12) ซึ่งทั้งนี้ กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็น 1 ใน 6 คุณลักษณะในการปฏิบัติงานของทีมงานที่ให้ผลผลิตสูง โดยการกำหนดโครงสร้างในการประชุม กำหนดกลไกให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปราย พิจารณาคุณค่าความคิดของแต่ละคน และ การฝึกอบรมทักษะการเจรจาต่อรอง องค์กรที่ต้องการให้มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ควรให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้ข่าวสาร และ การรับรู้ข้อมูลสารสนเทศขององค์กรให้มากที่สุดเท่าที่ควรจะได้รับรู้ได้ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านการใช้จ่ายขององค์กร ข้อมูลการแข่งขันกับองค์กรอื่น และ ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรับรู้ของบุคลากร (วันทนา เมืองจันทร์. 2545: 14- 15)

จึงเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทุกอย่างในองค์กรที่จะสั่งการให้บุคลากร อาทิเช่น การมอบหมาย การเปลี่ยนแปลงงาน หรือ การชี้แจงผู้ได้บังคับบัญชา การประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร (วิชัย ครุฑอรัญ. 2543: 2) และพนักงานทุกคนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งเกี่ยวกับกลยุทธ์ ในการดำเนินงาน ในหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จสูงที่สุด เกิดจากการที่ผู้บริหารมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีที่ทำให้การสื่อสารเป็นที่เข้าใจ และสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิษณุ ทองเลิศ. 2545: 99-107)

โรงเรียนเป็นองค์กรที่มีขนาดและองค์ประกอบที่แตกต่างกัน การบริหารงานจึงจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากโรงเรียนมีบุคลากรหลายฝ่าย แต่ละฝ่ายย่อมมีความสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร ครูผู้สอน นักเรียน นักการภารโรง ผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งผู้บริหารต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรเหล่านั้น เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบนโยบาย หรือ แผนงาน และชักจูงให้ปฏิบัติงาน (พนัส หันนาคินทร์. 2536: 136) ซึ่งการติดต่อสื่อสารมีบทบาทในการบริหารงานโรงเรียนทุกขั้นตอน เริ่มต้นที่การวางแผน การกำหนดนโยบายการดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมกำกับ การติดตามและการประเมินผล โดยการติดต่อสื่อสาร ทำหน้าที่ประสานงานและช่วยอำนวยความสะดวกการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน พบว่าบุคลากรในโรงเรียนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน โดยในระหว่างการดำเนินการมอบหมายงาน และการจัดกิจกรรม จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ตลอดเวลา ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนกับครู ระหว่างครูกับนักเรียน ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ (ดวงตา สุวรรณวัฒน์. 2545: 130-139) และสอดคล้องกับข้อค้นพบผลการวิจัยของ ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์. (2545: 143-145) พบว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารให้

ความสำคัญ นำมาใช้ปฏิบัติ และประสบผลสำเร็จในการบริหาร คือความสามารถในการสื่อสารกับครู และผู้ร่วมงานให้มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ประทุมวดี หงษ์ประสา (2545: 460) พบว่า การติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และ ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติในทางบวก ในด้านองค์ประกอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านการวางแผนงานวิชาการ การบริหารงานวิชาการ การวัดและประเมินผลการเรียน การประเมินผลงานวิชาการ ที่ปฏิบัติจริงในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข่าวสาร ความแจ่มชัด ความสามารถของผู้รับ การปฏิบัติตามทางเลือกที่เลือกไว้ และการประเมินผล การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหารกับครูในโรงเรียน และผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารให้เหมาะสม (พัชรพันธ์ รัตโนดม. 2536: 188-190) และมีความสอดคล้องกับข้อค้นพบของ อนุชา ดำรงค์ศักดิ์ (2539: บทคัดย่อ) พบว่า การติดต่อสื่อสาร และการกำหนดเป้าหมาย เป็นพฤติกรรมของการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชน ทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ สรรค์สร้างกิจ (2543: 142) พบว่า การติดต่อสื่อสารเป็นมิติ 1 ใน 5 ที่ทำให้สุขภาพขององค์การสมบูรณ์ค่อนข้างมากในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน

นอกจากข้อค้นพบดังกล่าวแล้ว พบว่า พฤติกรรมการบริหารด้านการติดต่อสื่อสาร ก็เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของโรงเรียน เพราะการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว การเปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอข้อมูลข่าวสาร (ธีระวุฒิ จันทคา. 2545: 117) ตลอดจนมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูศักดิ์ ชาญช่าง (2543: 106-107) ที่พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการโรงเรียนด้านการเสริมสร้างสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยผู้บริหารโรงเรียนมีการติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการโรงเรียนอย่างมีระบบ ถูกต้อง ตรงไปตรงมา และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ดี

ตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา ค้นคว้าเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การ เนื่องจากศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการบริหารงาน เป็นวิธีการนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์การ ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินการมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน การชี้แจง การประสานงานงาน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ทุกคนทราบวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง เป็นการช่วยลดการต่อต้านให้น้อยลง การให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการประสานการทำงานร่วมกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับทุกฝ่าย นอกจากนี้กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ดี จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ข่าวสาร สารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการระดมความคิด การอภิปรายร่วมกัน ผู้บริหารที่มีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี จะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

สูงสุด การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้ศึกษาได้จัดทำบรรณนิทัศน์ โดยได้ศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัย เพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสำหรับการสืบค้นสาระสำคัญ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อผู้บริหารในการบริหารงานในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ตลอดทั้งผู้ที่สนใจทั่วไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อจัดทำบรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย จากแหล่งข้อมูลสำนักหอสมุด สำนักวิทยบริการ สถาบันต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ที่มีองค์ประกอบเกี่ยวกับความหมายของการติดต่อสื่อสาร ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการศึกษา

ผู้ศึกษา มีความสนใจศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยหัวเรื่องที่สำคัญคือ ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญในการบริหารงานในองค์กร ซึ่งจะเป็ประโยชน์แก่ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า และ อ้างอิงงานวิชาการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร เนื่องจากได้ทำการศึกษาจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย พร้อมทั้งสรุปประเด็นสำคัญจากเอกสารดังกล่าว ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุม ถูกต้อง เทียงตรง และอ่านง่าย โดยนำเสนอในรูปแบบของบรรณนิทัศน์

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เนื้อหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
4. กระบวนการติดต่อสื่อสาร
5. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
6. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของเอกสารที่ศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้า เนื้อหาสาระจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ที่เป็นเอกสารประเภท หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2538-2548 รวมทั้งหมด 100 เรื่อง

แหล่งข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าจาก สำนักวิทยบริการ และ สถาบันต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. สำนักหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
4. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏนครปฐม
5. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี
6. สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้มีความหมายของคำที่ควรศึกษา ดังนี้

1. บรรณนิทัศน์ หมายถึง การสรุปสาระสำคัญโดยย่อจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย เพื่อช่วยให้ผู้อ่านได้รู้จักหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดยสังเขป

2. การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกัน เป็นการถ่ายทอด หรือ การแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจทุกรูปแบบเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน และ องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การใช้สื่อ เครื่องมือการสื่อสาร การสื่อความหมาย ในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ที่มีความหมายต่อกัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานและประสานกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

4. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การบอกถึงความจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานในองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์กร

5. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นปัจจัยให้เกิดความสำเร็จ ตามแบบแผนที่กำหนดไว้ เป็นการกระตุ้นและจูงใจให้การทำงานได้ผลดี สร้างความพอใจในการทำงานมากขึ้น

6. กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ขั้นตอนการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร

และองค์ประกอบการสื่อสาร ซึ่งทำให้เกิดการสื่อความหมาย การรับรู้ ความเข้าใจที่ดีและตรงกัน
ต่อบุคคลและองค์การ

7. พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติในลักษณะติดต่อสื่อสารโดยใช้รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การใช้คำพูด การเขียน ทำทาง สีนหน้า และทิศทางการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง การสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและสัมพันธภาพในองค์การ

8. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบวกแก่ตัวผู้ปฏิบัติและในองค์การ ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์การเกิดการพัฒนา สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีคุณภาพ

9. ครรชนี หมายถึง การจัดทำสารบัญคำ โดยการเรียงลำดับตัวอักษร พจนานุกรมไว้ท้ายเล่มของหนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้

10. ครรชนีชื่อเรื่อง คือ การจัดทำสารบัญคำ โดยการเรียงลำดับตัวอักษรตามพจนานุกรม เรื่อง จากหนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย

11. ครรชนีชื่อผู้แต่ง คือ การจัดทำสารบัญคำ โดยการเรียงลำดับตัวอักษรตามพจนานุกรมชื่อผู้แต่ง จากหนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย

12. ครรชนีหัวเรื่อง คือ การจัดทำสารบัญคำ จากการนำประเด็นที่สำคัญที่เป็นสาระสำคัญ นำออกมาเขียนเป็นหัวเรื่อง โดยเรียงลำดับตัวอักษรตามพจนานุกรมหัวเรื่องจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย

13. หนังสือ หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่เกิดจากการบันทึกความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของผู้เขียนที่เป็นเรื่องราว เรียบเรียงเป็นเรื่องสั้น หรือ เอกสารประกอบคำบรรยายทางวิชาการ เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

14. ตำรา หมายถึง สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือ เอกสารประกอบคำบรรยายทางวิชาการที่เกิดจากการบันทึกความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนประสบการณ์ของผู้เขียนที่เป็นเรื่องราว เรียบเรียงเป็นเรื่องสั้น เพื่อการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

15. วารสาร หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ต่อเนื่องอย่างเป็นระยะ ๆ มีหลายฉบับในชื่อเรื่องเดียวกัน กำหนดการพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ มีทั้งรายสัปดาห์ รายปักษ์ และ รายเดือน แต่ละฉบับมีหมายเลขกำกับ ระบุวัน เดือน ปีที่ออก เนื้อหาสาระประกอบด้วย บทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ ความคิด ความเคลื่อนไหว และ พัฒนาการด้านต่าง ๆ

16. งานวิจัย หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่รายงานการค้นคว้า ทดลอง และ วัดค่าความถูกต้องของการติดต่อสื่อสารในองค์การ จากสถิติ สามารถพิสูจน์ได้ และมีความน่าเชื่อถือของนักวิจัย คณาจารย์ ผลจากการค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาโท ปริญญาตรี ปริญญาเอก ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอย่างมีระบบ สมบูรณ์และเที่ยงตรง

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์การ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในองค์การ

- 1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 1.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 1.4 กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 1.5 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 1.6 การติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

บรรณนิทัศน์

1. ความหมายของบรรณนิทัศน์
2. หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์
3. ลักษณะของบรรณนิทัศน์

การติดต่อสื่อสารในองค์การ

การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกัน การทำกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลายรูปแบบรวมกันการติดต่อสื่อสาร จึงเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้น ช่วยให้ทุกคนในองค์การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทั้งที่เป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ (เสนาะ ตียะวรี. 2537: บทนำ) และการติดต่อสื่อสารที่ดี ช่วยให้มนุษย์มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ฉะนั้น ผู้บริหารที่ปรารถนาความสำเร็จในการบริหารงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทุกฝ่ายในองค์การ (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534: 237) ทั้งนี้ วรรณารถ แสงมณี (2538: 16–17) กล่าวว่า ผู้บริหารไม่สามารถบริหารโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว ให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากองค์การต้องมีผู้ร่วมงานจำนวนมาก และ งานย่อมมีความซับซ้อนที่ต้องอาศัยเป้าประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่ามีผู้ศึกษา ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การหลายประการ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2539: 41) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ด้วยข้อมูลที่ถูกผู้รับเข้าใจ ซึ่งก่อให้เกิดการกระทำ หรือ การเปลี่ยนแปลงบางอย่าง

สมชาย เรืองมณีซัชวาล (2539 : 31) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดความหมายระหว่างบุคคลต่าง ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการณ์

ทวีบุรณ์ หอมเย็น (2539 : 113) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ว่า เป็นกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูล และ ความเข้าใจของบุคคลคนหนึ่งไปสู่บุคคลคนอื่น ๆ เพื่อเป็นสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ เพื่อช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกัน

พะยอม วงศ์สารศรี (2541: 241) ให้ความหมายการติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และ ทำที่ต่าง ๆ ของบุคคลคนหนึ่ง หรือ หลายคนโดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อจะให้ผู้รับข่าวสารมีความเข้าใจ

นิยม สุวรรณะ (2541: 22) กล่าวถึงความหมายของการติดต่อสื่อสาร ไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอด หรือ แลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของคำพูด ลายลักษณ์อักษร สัญลักษณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ โดยใช้สื่อ หรือ สะพานเชื่อมโยงความเข้าใจซึ่งกันและกันในสภาวะแวดล้อมที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ และเพื่อช่วยลดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้อีกประการหนึ่ง

ธีรจิต บุรุษพัฒน์ (2541: 75) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การสื่อสาร หมายถึง การส่งความหมายข้ามไปโดยใช้สะพานแห่งความเข้าใจ และ ต้องการข้อมูลป้อนกลับเพื่อความมั่นใจในความถูกต้องของความเข้าใจ

บรรยงค์ ไตจินดา (2542: 182) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากคน ๆ หนึ่ง ไปยังอีกคน ๆ หนึ่ง การถ่ายทอดข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือ กลุ่มไปยังบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น โดยมีระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นกิจกรรม ซึ่งผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่ถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ส่งไปให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อกับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2542: 480) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมว่า เป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ด้วยข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ โดยมีการกำหนดรูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เน้นผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร และ ผู้รับข่าวสาร รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 157) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลอื่น หรือ กลุ่มอื่น มาแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545: 2) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารคือการแบ่งปันความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารรวบรวมข้อมูลจากภายนอก แล้วนำมาประมวลเป็นความคิดของตนเอง โดยการตีความ พร้อมกับสร้างความหมาย แล้วนำเสนอต่อผู้รับสาร เพื่อโน้มน้าวให้เขาเห็นด้วย หรือ คล้อยตาม

สมจิต บางโม (2545: 192) กล่าวถึงความหมายของการติดต่อสื่อสาร ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่ง หรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2545: 271) ให้ความหมายการติดต่อสื่อสาร ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในองค์การ มีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และ กระบวนการขององค์การอื่น ๆ ซึ่งเวลาส่วนใหญ่ผู้บริหารต้องถูกใช้ไปในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

ทองใบ สุดซารี (2545: 287) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ได้แลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกัน โดยต่างฝ่ายต่างต้องแปลนัยแห่งความหมายของการสื่อสารให้ตรงกัน ทั้งนี้ เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

นพ ศรีบุญนาท (2545: 24-30) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การ หมายถึง การส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือ ความคิดเห็นจากคน ๆ หนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรือ หลายคน โดยวิธีใดก็ได้เพื่อให้เข้าใจตรงกัน

ดลมา มหาพสุตานนท์ (2545: 10-12) กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล โดยมีผู้รับและผู้ส่งสาร และ โดยการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน

คอลีบ, ออสแลนด์ และรูบิน (Kolb, Osland and Rubin. 1995: 419) ได้ให้ความหมาย " การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสาร ข้อมูล โดยใช้สัญลักษณ์ "

จากคำกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการแลกเปลี่ยน หรือ ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ความรู้ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ด้วยวิธีการแสดงออกทางกริยา ท่าทาง คำพูด สัญลักษณ์ ลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากบุคคลหนึ่ง หรือ หลาย ๆ คน เพื่อให้มีความเข้าใจในความหมายหรือจุดประสงค์ตามเจตนาที่ต้องการของผู้ส่งสาร หรือ เพื่อโน้มน้าวให้เห็นด้วย และคล้อยตามความคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สำหรับความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีผู้ศึกษา กล่าวไว้หลายประการ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2536: 428) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานตามความรับผิดชอบได้ โดยผู้บริหารต้องได้รับข่าวสารเพื่อการวางแผน แล้วสื่อสารไปยังบุคคลอื่น เพื่อการดำเนินงาน การมอบหมายงาน การสั่งการ เพื่อให้เป้าหมายของกลุ่มประสบความสำเร็จ ซึ่งถือได้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานของหน้าที่การบริหารทั้งหมด

มินสเบิร์ก (สมยศ นาวิการ, 2538 : 478 – 479 ; อ้างอิงจาก Mintzberg, 1975: 49–61) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีบทบาทต่อผู้บริหารว่า ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำของหน่วยงาน เกี่ยวพันกับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ผู้บริหารต้องใช้เวลาร้อยละ 45 เพื่อติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน อีกร้อยละ 45 เพื่อติดต่อกับบุคคลภายนอก และ อีกร้อยละ 10 เพื่อติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้ง ผู้บริหารต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อกับบุคคลอื่น เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่องาน ต่อความรับผิดชอบและผู้บริหารยังต้องเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญอีกด้วย ซึ่งเป็นบทบาททางด้านข่าวสารของผู้บริหารที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2539: 289)ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารในการดำเนินงานในหน้าที่ และกิจกรรมด้านการจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แมนมาศ ขวลิต (2539: 637) กล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสาร ช่วยเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และมีความสำคัญกับคนทุกคน เนื่องด้วยการติดต่อสื่อสาร สามารถทำให้คนเข้าใจซึ่งกันและกัน อยู่ร่วมกันได้ และสามารถช่วยกันทำงานจนสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง

สมยศ นาวิการ (2536: 428) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการรากฐานของหน้าที่การบริหารทั้งหมด เพื่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหาร การจัดองค์การ การสั่งการการควบคุม และเวลาส่วนใหญ่ของผู้บริหารใช้ไปในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของบทบาท อันได้แก่ บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลบทบาทด้านข่าวสาร และบทบาททางการตัดสินใจ

นิยม สุวรรณะ (2541: 25) กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น หากแต่เป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เช่น การอำนวยความสะดวก การตัดสินใจสั่งการ ซึ่งช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการถูกต้องรวดเร็ว การควบคุมและการประสานงานดีขึ้น เกิดความสามัคคีในองค์กรนั้น ๆ

สมยศ นาวิการ (2544: 155–156) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นการประสานเข้าด้วยกันของผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมภายนอก เข้าด้วยกัน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งถือว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นพื้นฐานของการบริหารงานที่ดี ซึ่งช่วยให้สามารถดำเนินการตามความคิดเห็นที่ดีได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 145) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีหลายบทบาทได้แก่ บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล บทบาทของการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญที่ต้องติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น ต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545: 16) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความเข้าใจตรงกัน ต่างฝ่ายต่างเข้าใจกัน คำนึงถึงความรู้สึกของกันและกัน ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ มีความสุขในการปฏิบัติงาน งานก็ประสบความสำเร็จ

ทองใบ สุตซารี (2545: 290) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร มีความจำเป็น และสำคัญต่อผู้บริหาร เนื่องจากต้องทุ่มเทเวลาส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย 48 นาทีใน 1 ชั่วโมง หรือ 80 % ของเวลาทำงานในการสื่อสาร และ ยังมีความรับผิดชอบในการบริหารเพิ่มมากขึ้นเท่าไร เวลาและความสามารถในการติดต่อสื่อสารก็เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

นพ ตรีบุญนาท (2545: 38) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากสามารถทำให้เกิดความเข้าใจ การรับรู้ และ มีการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการของอีกฝ่ายได้

จากการกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ นั้น คือการสร้าง ความเข้าใจอันดี เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่เป็นประโยชน์โดยตรงในการบริหาร ที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว ควบคุมและประสานงานได้ดีขึ้น สร้างความสัมพันธ์ สามัคคีในหมู่คณะในองค์การได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นพื้นฐานในการบริหารงานที่ดี ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงาน และงานก็ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง การติดต่อสื่อสารจึงขาดหายไปจากกระบวนการบริหารไม่ได้

3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สมคิด บางโม (2539: 196) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์การ มี 5 ประการด้วยกัน ได้แก่ เพื่อรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ให้ได้รับทราบเป้าหมายร่วมกัน เพื่อประเมินสิ่งที่นำเข้าของตนเองและสิ่งนำออกของผู้อื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนอื่น หรือ ได้รับการอำนวยความสะดวกจากคนอื่น เพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อคนอื่น หรือ ยอมรับอิทธิพลจากคนอื่น และ เพื่อผลทางตรงและทางอ้อมที่เป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2543: 289) กล่าวว่า iva ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร มีความจำเป็นต่อการกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายขององค์การ การพัฒนาแผน เพื่อความสำเร็จขององค์การ การจัดระบบของตนและทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิผล และ ประสิทธิภาพสูงสุด การคัดเลือก การพัฒนาและการประเมินผลสมาชิกขององค์การ เพื่อการ ชักนำ การสั่งการการจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่ทำให้คนเกิดความต้องการที่จะให้ความ ความช่วยเหลือ ตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติงาน และ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 1277) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารทางการตลาด เป็นการกำหนดภารกิจในการ โฆษณาที่ต้องอาศัยกระบวนการตอบสนอง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้รับข่าวสารเปลี่ยนแปลงไปสู่ พฤติกรรมการซื้อ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นความเข้าใจ ขั้นความรู้สึก และขั้นพฤติกรรม

ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ (2539: 163) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ทุกคนทราบทิศทางที่ถูกต้อง ให้ทุกคนได้รู้ถึงหน้าที่ของตน เวลา สถานที่ และ วิธีการ ที่ควรปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 157) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารนั้น มีวัตถุประสงค์ เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545: 15) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร มี 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีที่ 1 เพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร และ ทฤษฎีที่ 2 เพื่อถ่ายทอดความคิดจาก คนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง

ทองใบ สุดซารี (2545: 287) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่สร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายต่างๆ ในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ เพื่อ ความสำเร็จในการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เช่น เป้าหมายของ องค์การ ทิศทางในการทำงาน ผลการดำเนินงานและการตัดสินใจ และเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก และอารมณ์ ซึ่งทั้ง 3 ประการมีความสำคัญที่ผู้บริหารต้องสนใจและดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ใน การทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์การ

จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร นั้น เป็นการดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อให้ทุกคนที่มีความแตกต่างได้มีความเข้าใจตรงกัน รู้หน้าที่ เวลา สถานที่ วิธี การปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุเป้าหมาย และ เพื่อให้การประสานงานมีความสำเร็จ หรือ เพื่อเป็นการกำหนดภารกิจ หรือ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน ข้อมูล ตลอดจนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อบุคคลอื่น หรือการยอมรับอิทธิพลจากคนอื่น รวมถึงเพื่อให้ ดำเนินงานสำเร็จตามแบบแผน และเพื่อกระตุ้น จูงใจให้มีการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งผลที่ตามก็คือ การติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้การทำงานได้ผลดีและสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นอีกประการหนึ่งด้วย

4. กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2539: 285 –290) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสาร เริ่มจากผู้ส่ง แปลข้อความเป็นรหัส ส่งออกไปตามช่องทางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งและผู้รับ แล้วผู้รับถอดรหัส อาจมีหรือไม่มีสิ่งรบกวน และ มีข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งถือว่าการตรวจสอบประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจมีสถานการณ์หรือปัจจัยขององค์การที่มีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสาร

ทองใบ สุดชาติ (2545: 296) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้มีความเป็นไปตามความต้องการขององค์การหรือไม่ โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 146) กล่าวถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร ที่ประกอบด้วย ผู้ส่งรหัสหรือข่าวสาร ไปทางช่องข่าวสารไปสู่ผู้รับ ผู้รับถอดรหัส อาจมีสิ่งรบกวนผู้รับส่ง ข้อมูลย้อนกลับ ทั้งนี้เพิ่มเติมประสิทธิภาพของข่าวสารหรือสื่อว่า มีความน่าเชื่อถือ ความกลมกลืน เนื้อหามีความหมายอ้างอิงได้ มีความต่อเนื่อง ชัดเจน และ ความสามารถของผู้รับ

สมยศ นาวิการ (2536: 430–432) กล่าวไว้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 อย่างได้แก่ ผู้ส่ง หรือ แหล่งที่มาของข่าวสาร การใส่รหัส ข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และ สิ่งที่ผู้รับนำไปสู่การถอดรหัสที่ผู้รับนำไปสู่การถอดรหัสที่ผู้รับทำความเข้าใจความหมายของการสื่อสาร และ สมยศ นาวิการ (2544: 157–160) กล่าวเพิ่มเติมว่า กระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น โดยมีภาระงานเริ่มตั้งแต่ แหล่งที่มาของข่าวสาร การใส่รหัส ข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร ผู้ถอดรหัส และ ผู้รับข่าวสาร สิ่งย้อนกลับ และ เสียง

วิชัย ครุฑอรัญ (2543: 35) กล่าวไว้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (Berlo, 1960: 72) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านสื่อ และ ด้านผู้รับสาร

นพ ศรีบุญนาท (2545: 63) กล่าวว่า กระบวนการสื่อสาร บอกให้ทราบว่ามีใครติดต่ออะไร ด้วยวิธีการใด กับใคร และ เกิดผลอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่ง การเข้ารหัส ข่าวสาร ตัวกลาง การถอดรหัส ผู้รับ ข้อมูลย้อนกลับ และ สิ่งรบกวน

ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545: 15) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการสื่อสาร มีข้อที่พึงประสงค์ 4 ขั้นตอน คือ เพื่อดึงดูดความสนใจ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ได้รับการตีความ และ เพื่อเก็บไว้ในเวลาต่อไป

เชอร์ริงตัน (Cherrington 1994: 533-535) กล่าวถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และ ข้อมูลย้อนกลับ

โดยสรุป กระบวนการติดต่อสื่อสาร ต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เป็นการนำสิ่งที่ผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและตรงกัน สิ่งที่ส่งไปนั้นไม่ว่าจะเป็น การแปลข้อความที่เป็นรหัสข้อมูล ข่าวสารและวิธีการ โดยส่งไปตามช่องทาง หรือสื่อไปยังผู้รับ แล้วผู้รับถอดรหัส

แปลความหมาย และทำความเข้าใจความหมายของการสื่อสาร ซึ่งอาจมีสิ่งรบกวน หรือ มีข้อมูลป้อนกลับ จึงต้องให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ และเพิ่มประสิทธิภาพของสื่อให้มีความน่าเชื่อถืออีกด้วย

5. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ

วัชร ฐวธรรม (2534: 33–35) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นทักษะการสื่อสารเชิงประสานสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ ศิลปะการตั้งคำถาม อำนาจในการฟัง การสื่อภาพพจน์ที่เหมาะสม การสื่อสารด้วยน้ำเสียง รู้จักใช้ภาษาร่างกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดให้มีที่ว่างบอบบางสิ่งได้ ต้องแนใจในข้อมูลป้อนกลับด้วย

ไพศาล มะระพฤษวรรณ (2539: 163) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร อาจทำในรูปแบบลายลักษณ์อักษร โดยวาจา หรือ การแสดงออก ท่าทาง การติดต่อสื่อสาร เป็นการส่งข่าวสารต่อไปยังผู้อื่น เพื่อให้ทุกคนรู้ทิศทางที่ถูกต้อง หน้าที่ของตนเอง รู้เวลา สถานที่ และ วิธีการปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ

บาร์นาร์ด (จันทราณี สงวนนาม. 2533: 39; อ้างอิงจาก Barnard. 1972: 175-176) ได้จำแนกวิธีการติดต่อสื่อสารเป็น 2 แบบ ได้แก่

การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน เป็นลายลักษณ์อักษร ธรรมเนียมปฏิบัติของทางราชการ โดยการนำเอานโยบายคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับ การวินิจฉัยสั่งการ ผ่านสายงานการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมาใช้ในระบบราชการ

การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดำเนินการตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด มักเป็นในรูปของบุคคลกับบุคคล หรือ บุคคลกับองค์การ แต่มักแทรกอยู่กับการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ สื่อที่ใช้ได้แก่ ลายลักษณ์อักษรในรูปของจดหมายส่วนตัวจดหมายร้องเรียน บันทึกคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และทางวาจาอยู่ในรูปของการสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน การรายงาน การพูดโทรศัพท์ การพูดพบปะส่วนตัว

แคทซ์ และ คานัน (จันทราณี สงวนนาม. 2533: 40–41; อ้างอิงจาก Katz and Kan) กล่าวถึง วิธีการติดต่อสื่อสาร มี 3 แบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Vertical Flow) เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารตามสายงานการบังคับบัญชา เช่น คำเตือน นโยบาย ระเบียบใช้สื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบทางการ และเป็นการให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ไม่มีการโต้แย้งการติดต่อสื่อสารจากล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Vertical Flow) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ร่วมงานเสนอขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชาในรูปของลายลักษณ์อักษร และ วาจาที่เป็นการนำเสนอข้อมูล ข้อเสนอแนะ หรือ การรายงานผล เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อการปรึกษาหารือ เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งสื่อที่ใช้ มีทั้งการเขียนและการสนทนาเผชิญหน้ากัน

ศรชัย จันทรวิริยะชัย (2538: 132–142) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร สามารถสื่อสารด้วยวาจาและภาษากาย ได้แก่ การฟัง การตอบข้อสงสัย วิธีการที่ใช้สื่อความหมาย โดยการใช้ น้ำเสียง ท่าทาง หน้าตา การโทรศัพท์ ภาษาเขียน ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นจดหมาย การประชุม และการนำเสนอ

สมคิด บางโม (2538: 198) ได้แบ่งวิธีการต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร ไว้ดังนี้

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีความรวดเร็ว ตรง และ ยืดหยุ่น แต่ข้อมูลอาจบิดเบือนได้ และการติดต่อสื่อสารแบบทางการ ทำได้หลายวิธี เช่น การประชุม การให้สัมภาษณ์ พิเศษ การให้สัมภาษณ์ คู่มือ จุลสาร แผ่นพิมพ์ สิ่งพิมพ์อื่นๆ การประกาศ รายงานประจำปี และจดหมายติดต่อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 279–291) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร มีหลายวิธีการ เช่น การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ ส่วนการติดต่อสื่อสารทางการตลาดแบบประสมประสานหลายเครื่องมือ เพื่อส่งข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ และผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยให้พนักงานขาย การส่งเสริมการตลาด การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์การตลาด และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 275–278) กล่าวเพิ่มเติมว่า การฟังเป็นกุญแจไปสู่ความเข้าใจ การติดต่อสื่อสารโดยการเขียน การติดต่อสื่อสารทางวาจา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรคมนาคม การประชุมทางไกลโดยผ่านสายโทรศัพท์ และ การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการควบคุมข่าวสารข้อมูล

สมชาย เรืองมณีชัชวาล (2539: 37) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบริหาร โรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการสั่งการ การควบคุมการปฏิบัติงาน โรงเรียนขนาดเล็ก ใช้การติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่เป็นลักษณะการเผชิญหน้า (Face to Face Communication) ได้แก่ การสนทนา การบอกเล่า การซักถาม โรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ ใช้การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One way Communication) และแบบสองทาง (Two way Communication) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบมีพิธีการและเป็นทางการ เพราะโรงเรียนขนาดใหญ่มีจำนวนคนและจำนวนข่าวสารข้อมูลมาก

พยอม วงศ์สารศรี (2541: 242–246) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารทำได้ 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นลักษณะของการเผชิญหน้ากัน มีกระบวนการปฏิสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารมวลชน คล้ายกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การรณรงค์ ในการไปลงคะแนนเลือกตั้ง ส่วนใหญ่ต้องผ่านสื่อมวลชนต่าง เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์

การติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานกับบุคคล ดำเนินการไปอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มี 3 ระบบด้วยกันคือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และ ตามแนวนอน ทั้งหมดมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร รหัส และท่าทาง

ธีรจิต บุรุษพัฒน์ (2541: 75) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารที่ต้องการข้อมูลย้อนกลับเพื่อความมั่นใจ ในความถูกต้องและรับผิดชอบ มี 3 ทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารกับฝ่ายบริหาร การสื่อสารกับพนักงาน และการสื่อสารกับหัวหน้างานคนอื่น ๆ

ทั้งนี้โดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เป็นวิธีการปฏิบัติเพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกัน ซึ่งมีหลายแบบได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ซึ่งเป็นไปตามสายงาน การบังคับบัญชา และมีการพิจารณาว่า ข่าวสารใดควรส่งไปถึงพนักงานและควรทำอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนก่อให้เกิดความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ทำ ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และในระดับเดียวกัน เพื่อประสานงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานกิจกรรม การแก้ปัญหา การสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยการใช้การประชุมคณะกรรมการ การให้ข่าวสารตอนหยุดพัก การพูดทางโทรศัพท์ การทำกิจกรรมทางสังคม การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน มีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานระดับต่ำมาก เพราะประหยัดเวลา และ มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานอย่างมาก การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นตามหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง

6. การติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต้องไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยที่จะนำสู่ความล้มเหลวจึงมีผู้กล่าวถึง อุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารในองค์การไว้หลายประการ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2536: 281–287) กล่าวว่า อุปสรรคที่ทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์การไม่มีประสิทธิภาพ เกิดจากสาเหตุของการจัดโครงสร้างและการดำเนินงานขององค์การ โดยเฉพาะปัญหาการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การฟังในสิ่งที่คาดหวังว่าจะต้องได้ยิน การละเลยข่าวสารที่เป็นความขัดแย้ง

ปัญหาการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เช่น การไม่ให้ความข่าวสารทั้งหมด ปัญหาการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เช่น การที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ส่งข่าวสารที่เป็นจุดด้อยในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 282–286) กล่าวว่า ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นปัญหาสำคัญมากที่สุดของผู้บริหาร เนื่องจากปัญหาการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหารากลึกของปัญหาทั้งปวง เช่น การออกแบบโครงสร้างขององค์กรที่ไม่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนของความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร หรือ แม้กระทั่ง การวางแผนที่ไม่มีคุณภาพ ก็เป็นสาเหตุของความไม่แน่นอนในการสั่งการ ฉะนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด ย่อมค้นหาสาเหตุของการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือ อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารได้ ซึ่งอาจมาจาก ผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร หรือ ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งปรากฏเป็นอุปสรรคและ ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ ขาดการวางแผนที่ดี ความไม่ชัดเจนของสมมติฐาน การบิดเบือนความหมาย ความไม่มีคุณภาพที่ชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ เช่น ภาษา วัฒนธรรม ความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำที่ไม่ดี การฟังที่ไม่มีคุณภาพ และการประเมินคุณค่าที่รวดเร็วเกินไป การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ความไม่ไว้วางใจ ขู่เข็ญ และความกลัว ข้อจำกัดของเวลา ข้อมูลข่าวสารที่มีมากเกินไป และอุปสรรคอื่น ๆ เช่น ตัวบุคคล ความแตกต่างตามสภาพ และ อำนาจ

อานนท์ ตระกูลพลอย (2542: 195–200) กล่าวว่า การสื่อความเข้าใจที่ไร้ประสิทธิภาพ เกิดจากผู้พูดไม่สนใจผู้ฟัง ไม่สามารถตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับได้ ภาพพจน์ของตนเอง ความสามารถในการรับฟัง การแสดงความรู้สึกลักษณะชัดเจน การบริหารความรู้สึกอารมณ์ การเปิดเผยตนเอง ความสามารถเต็มที่ในการรับรู้ รูปแบบพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรค เช่น พฤติกรรมแสนรู้ ขอบเขตจังหวัด คำพูดที่ไร้สาระ หรือ หลงตนเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 15) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และ การทำงานที่ผิดพลาดได้ ดังนี้คือ การรับรู้ที่แตกต่างกัน ความแตกต่างในเรื่องของภาษา เรื่องที่รบกวน อารมณ์ต่าง ๆ เช่น รัก ริษยา รังเกียจ บุคลิกภาพ และ ความไม่ไว้วางใจ

ทองใบ สุดซารี (2545: 305–311) กล่าวว่า นักบริหารมีความจำเป็นต้องศึกษา และ ทำความเข้าใจอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจากบุคคล เกิดจากความขัดแย้งในกรอบของการอ้างอิง ความหมายของภาษาที่แตกต่างกัน การตัดสินใจตามค่านิยมของตนเอง ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ความหลากหลายของวัฒนธรรม

2. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจากองค์กร มาจาก ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป ความจำเป็นโครงสร้างขององค์กร สถานการณ์ที่แตกต่าง ความชำนาญเฉพาะทางของการ ปฏิบัติภารกิจ และความชำนาญเฉพาะวิชาชีพ การกลั่นกรองข้อมูล ระยะเวลา

3. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารเฉพาะสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง มาจากสาเหตุของทัศนคติของผู้สื่อสารต่อผู้รับข่าวสาร สิ่งรบกวน ทัศนคติของผู้รับข่าวสารที่มีต่อผู้ส่ง ข่าวสาร การรับรู้ สารสนเทศที่มีความหมายหลายทาง

4. อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากสภาพแวดล้อม โดยมีสาเหตุของความต้องการสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น ความต้องการสารสนเทศที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น การเผชิญหน้ากับผู้ใช้ภาษาอื่นมากขึ้น ความต้องการเรียนรู้ ความต้องการลดเวลาในการสื่อสารลง

นพ ศิริบุญนาค (2545: 64) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร ที่ไม่มีประสิทธิภาพเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความแตกต่างของกรอบความคิดของคน การสื่อสารรับรู้ การตัดสินใจคุณค่าของข่าวสารก่อนที่จะฟังให้ครบและชัดเจน ปัญหาในการใช้ภาษา และการกลั่นกรองข่าวสาร

นอกจากนี้ สัญลักษณ์ที่เป็นคำพูดและภาพ ซึ่งใช้อธิบายของจริงที่ไม่ค่อยถูกต้อง และความไม่แน่นอนของภาษา ทำทาง เป็นสาเหตุประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสารที่ยุ่งยาก ภายหลัง สมยศ นาวิกาน (2545: 434–437) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ มาจากสาเหตุที่เป็นปัญหาทางด้านมนุษย์ และปัญหาทางด้านเทคนิค กล่าวโดยทั่วไปว่า ปัญหาทางด้านมนุษย์ ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่สมบูรณ์ การส่งข่าวสารมากเกินไป การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนไม่เพียงพอ และ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างไม่เพียงพอ

บรรยงค์ ไตจินดา (2545: 185–186) กล่าวว่า ผู้บริหารที่ไม่ให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร จะไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผูปฏิบัติงานได้ จึงทำให้ผูปฏิบัติงานไม่เข้าใจข้อมูลที่ได้รับ และทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิกาน (2536: 434–439) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่ต้องการให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรจัดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. การทำความเข้าใจอุปสรรคและการใช้ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ช่วยลดอุปสรรคได้
2. ผู้ส่งข่าวสารไม่ควรตั้งสมมติฐานว่าข่าวสารที่ละไว้ ผู้รับจะรู้ด้วยตนเอง
3. ผู้บริหารควรมีความรู้ลึกไวก่อความหมายเฉพาะของคำบางคำ คำที่มีความหมายแตกต่างไปจากความตั้งใจของผู้บริหารในแง่ของผู้รับ
4. การกำหนดเป้าหมายสิ่งป้อนกลับของผลการปฏิบัติงาน และ การแก้ปัญหาพร้อมกัน
5. การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น โครงสร้างของบุคลิกภาพบุคคล เกี่ยวพันระหว่างกันอย่างไร

ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย (2538: 28–37) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ลูกค้ำเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้ำในองค์การ ได้แสดงความคิดเห็นโดยการจัดงานสัมมนา ลูกค้ำหรือทีมงานหรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น หนังสือข่าวภายใน ประชาสัมพันธ์ยกย่อง การจัดรณรงค์เพื่อการบริการที่ดี สร้างกลุ่มปรับปรุงคุณภาพ ประชุมกลุ่มย่อย การสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว การรับฟังความคิดเห็น และปัญหาของพนักงานทุกคน ประชุมเชิงปฏิบัติการ ประชุมรายบุคคลเพื่อประเมินงานและกับลูกค้ำภายในองค์การต้องพัฒนาความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ และ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องพิจารณาสิ่งที่จะพูด ผู้รับข่าวสาร เหตุผลในการพูด วิธีการที่ทำให้เกิดผล และ จังหวะเวลาในการพูด เลือกใช้สื่อและเรียบเรียงเรื่องราวให้มีความเหมาะสม

2. สำรวจความเห็น ความพึงพอใจ โดยการใช้การสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งใช้เมื่อจำนวนคนที่ต้องการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

3. ต้องสร้างการสื่อสารทั้งไปและกลับให้แข็งแกร่ง ในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและภายในองค์กร

อานนท์ ตระกูลพลอย (2542: 231) เสนอแนะ การสื่อความเข้าใจที่มีประสิทธิภาพด้วย ยุทธวิธี ดังนี้ เตรียมข่าวสารที่จะสื่อ เตรียมตัวให้พร้อม การติดต่อกับฝ่ายรับสาร ส่งข่าวสาร รับฟังและทำความเข้าใจคำตอบ ปิดการสนทนา ติดตามผล นอกจากนี้ควรฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญในการฟัง การอ่าน การพูด และ การใช้ภาษากายที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 496–501) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประเมินได้โดยใช้ผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ และดำเนินการตามแนวทางที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ได้ดังนี้

1. การทำความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของข่าวสาร โดยผู้ส่งข่าวสารเอง
2. การเข้ารหัสและถอดรหัสที่เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้สารและผู้รับข่าวสาร
3. การวางแผนการติดต่อสื่อสารอย่างมีความหมาย
4. การให้ความสำคัญของการพิจารณาความต้องการของผู้รับข่าวสาร
5. การติดต่อสื่อสาร ควรทำด้วยสำนวนที่ไพเราะและเลือกใช้ภาษา
6. การทำให้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกส่งไปโดยไม่มีการติดต่อสื่อสาร
7. ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 153) กล่าวเสนอแนะ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วย 2 กระบวนการ คือ ต้องเข้าใจอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น และแสดงความต้องการชนะอุปสรรคนั้น ๆ โดยมีเทคนิค ดังนี้ ข่าวสารควรมีความชัดเจน เหมาะสมกับผู้รับ หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาเฉพาะหรือศัพท์เทคนิค ขจัดเสียงรบกวน พูดใหม่ หรือ เรียกร้องความสนใจตั้งใจฟัง ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง สังเกตลักษณะของผู้ฟังด้วย ปรับปรุงบุคลิกภาพ การแต่งกาย ภาษาท่าทาง และ สร้างความเชื่อถือระหว่างกัน หรือ สร้างมิตรสัมพันธ์โดยการให้เกียรติและซื่อสัตย์ต่อกัน

นพ ศรีบุญนาท (2545: 64) กล่าวเสนอแนะ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร คือ ควรมีการติดตามผลของการติดต่อสื่อสาร ระบบข้อมูลย้อนกลับ เน้นที่ตัวผู้รับข่าวสาร ควรใช้ภาษาง่ายๆ และ มีทักษะและศิลป์ในการฟัง

ทองใบ สุดชาติ (2545: 312–318) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการบริหารงาน โดยควรดำเนินการปรับปรุงการสื่อสาร 2 ระดับ คือ

1. การปรับปรุงการสื่อสารระดับบุคคล ด้วยวิธีการ ใช้เวลาในการสื่อสารสร้างการ

ยอมรับจากผู้อื่น อย่างน่าตัวพัวพันกับปัญหา พุดตามที่รู้สึก ฟังด้วยความกระตือรือร้นให้ข้อมูล ป้อนกลับทันเวลาและชัดเจน

2. การปรับปรุงการสื่อสารระดับองค์การ ใช้เทคนิคคือ เลือกใช้สื่อให้ถูกการใช้ระบบ ข้อมูลป้อนกลับจากทุกฝ่าย การสำรวจความเห็นจากบุคลากรและสำรวจข้อมูลป้อนกลับ การใช้ระบบการให้คำแนะนำและระบบการตอบคำถามพนักงาน การเปิดโทรศัพท์สายด่วนและเครือข่าย โทรทัศน์ รวมทั้งการฝึกอบรมด้านการจัดการ

สมยศ นาวิการ (2545: 288) เสนอแนะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการออกแบบสายใยแห่งการติดต่อสื่อสาร จากการที่รับรู้ข่าวสาร และ ส่งข่าวสารไปยังศูนย์การตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด ตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้สายใยติดต่อสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการติดต่อสื่อสารในองค์การควรดำเนินการประเมินความมีประสิทธิภาพ อย่างมีระบบด้วยและ บรรยงค์ ไตจินดา (2545: 186) จำแนกการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. ระบบการติดต่อสื่อสารโดยการ มอบหมายงาน การสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจ และ ควรมีการสอบถามด้วย
2. ระบบการสื่อสารจากการออกคำสั่ง กรณีที่ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจ ต้องทำการซักซ้อมก่อน มีการประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือ
3. ระบบการสื่อสารให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว สะดวก และ ทัวถึง
4. ระบบการสื่อสารที่มีการเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างบุคลากรในองค์การ
5. ระบบการสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจนโยบายขององค์การอย่างถูกต้องเสมอ
6. ระบบการติดต่อสื่อสารให้เป็นระบบ และอย่างต่อเนื่องเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดำเนินการได้หลาย ประการ โดยพิจารณาสภาพแวดล้อม การรวมกลุ่มของคนในองค์การ สถานการณ์ที่เหมาะสม การปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง แสดงความสนใจอย่างจริงจังในขณะที่ทำการติดต่อสื่อสาร มีการติดตาม ประเมินผล ทั้งนี้ต้องแสวงหาวิธีการสร้างความเข้าใจ และ ทำความเข้าใจกับการติดต่อสื่อสาร อย่างจริงจัง รวมทั้งต้องขจัดปัญหา อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารนานาประการ เช่น ปัญหาที่มาจากผู้บริหารในการออกแบบโครงสร้างขององค์การที่ไม่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

บรรณนิทัศน์

1. ความหมายของบรรณนิทัศน์

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของบรรณนิทัศน์ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจนะ (2533: 187) กล่าวว่า บรรณนิทัศน์ หมายถึง การจัดทำคำอธิบายพอสังเขป ว่าหนังสือแต่ละเล่มนั้น เขียนทำนองใด มีสาระสำคัญอย่างไรบ้าง

กรมสามัญศึกษา (2533: 216) อธิบายไว้ว่า บรรณนิทัศน์ คือ คำอธิบายสาระสำคัญโดยย่อของหนังสือแต่ละเล่ม เพื่อช่วยให้ผู้อ่านได้รู้จักหนังสือเล่มนั้นโดยสังเขปว่า มีความน่าสนใจ และมีคุณค่าอย่างไร

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2540: 90) กล่าวว่า บรรณนิทัศน์ คือ การบอกให้ทราบถึงสาระหรือเนื้อเรื่องของเอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือ วัสดุแต่ละชิ้น และ เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจเลือกเอกสารสิ่งพิมพ์ นั้น ๆ และหากได้รับการเลือกเข้าไปในห้องสมุด ก็จะเป็นเครื่องมือแจ้งให้สมาชิกทราบถึงคุณค่าของเอกสาร สิ่งพิมพ์นั้น ๆ

สถาพร ศรีม่วง (2545: 26) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ บรรณนิทัศน์ ว่า เป็นการสรุปเนื้อหาที่สำคัญของหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะเด่น และ ความมุ่งหมายของหนังสือ เอกสาร ต่าง ๆ

นุกูล ธรรมจง (2546: 9) แสดงแนวคิดเกี่ยวกับ บรรณนิทัศน์ ว่า คือ การสรุปประเด็นสาระสำคัญต่าง ๆ ออกมาจากหนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัย และ เอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เพื่อให้ทราบข้อมูล เนื้อหาโดยสังเขปว่า น่าสนใจ และ มีคุณประโยชน์อย่างไร และ เพียงใด

สมศักดิ์ จิตยารักษ์ (2546: 26) ให้แนวคิดบรรณนิทัศน์ว่า คือ คำอธิบายสาระสำคัญของหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์โดยย่อ เพื่อแนะนำลักษณะเด่น ๆ ของหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ว่ามีลักษณะการเขียนทำนอง มีความมุ่งหมาย และ สาระสำคัญอย่างไร

ไพฑูรย์ คงทัพ (2546: 48) กล่าวเกี่ยวกับความหมายของบรรณนิทัศน์ว่า คือ การสรุปประเด็นสาระสำคัญ จากหนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยสังเขป เพื่อเป็นการแนะนำลักษณะเด่น ๆ ของ หนังสือ บทความ งานวิจัย และ เอกสารสิ่งพิมพ์ ว่า การเขียนเป็นลักษณะใด และ มีคุณประโยชน์อย่างไร

ตามความหมายของบรรณนิทัศน์ซึ่งนักวิชาการได้แสดงแนวคิดไว้ต่าง ๆ กัน สรุปว่า บรรณนิทัศน์เป็นการสรุปสาระสำคัญต่าง ๆ ของหนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัย และ เอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เพื่อการแนะนำและช่วยให้ผู้อ่านได้รู้จักลักษณะเด่น ๆ ของหนังสือ เอกสาร บทความ และ งานวิจัย ว่า มีลักษณะการเขียนอย่างไร และ มีคุณประโยชน์อย่างไร

2. หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์

หลักของการจัดทำบรรณนิทัศน์ ซึ่งมีนักการศึกษาเสนอวิธีการจัดทำไว้ ดังนี้คือ

กรมวิชาการ (2535: 217) อธิบาย หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์ ดำเนินการโดย

1. ผู้จัดทำต้องกำหนดจุดมุ่งหมายในการจัดทำ และ เขียนบรรณนิทัศน์ให้ตรงกับจุดมุ่งหมายนั้น

2. อ่านหนังสือให้เข้าใจโดยตลอด รวมทั้งคำนำด้วย เพื่อให้ทราบจุดมุ่งหมายของผู้แต่ง และรายละเอียดของหนังสือ เอกสาร และ ต้องจับเนื้อหาสาระสำคัญให้ได้ แล้วจึงลงมือเขียนบรรณนิทัศน์

3. การเขียนบรรณนิทัศน์ ให้ลงรายละเอียดของหนังสือเรียงตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ผู้แต่ง
- 3.2 ชื่อเรื่อง
- 3.3 สถานที่พิมพ์
- 3.4 สำนักพิมพ์
- 3.5 ปีที่พิมพ์
- 3.6 จำนวนหน้า

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2540: 92) อธิบายลำดับขั้นตอนในการจัดทำบรรณนิทัศน์ หนังสือ เอกสาร แต่ละเล่ม ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด และ เนื้อเรื่องให้เข้าใจ โดยพิจารณาอ่าน คำนำ สารบัญ และ เนื้อเรื่องพอสังเขป

2. เขียนรายละเอียดของบรรณนุกรม เรียงตามลำดับดังนี้

- 2.1 ชื่อผู้แต่ง
- 2.2 ชื่อเรื่อง
- 2.3 ครั้งที่พิมพ์ (ตั้งแต่พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)
- 2.4 สถานที่พิมพ์
- 2.5 สำนักพิมพ์
- 2.6 ปีที่พิมพ์
- 2.7 จำนวนหน้า

3. เขียนสรุปสาระสำคัญเนื้อเรื่องโดยย่อให้มีความครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด และ นำเสนอคุณค่าที่แท้จริงของหนังสือเล่มนั้น ๆ

4. ทบทวนเนื้อหา สำนวนภาษา และ ความยาวให้มีความเหมาะสม

ไพฑูรย์ คงทัพ (2546: 49-50) อธิบายสรุป หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์ว่า ผู้จัดทำต้องอ่านและทำความเข้าใจเนื้อเรื่อง สารที่เป็นใจความสำคัญของหนังสือโดยตลอด และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ เนื้อหาหลักของหนังสือเล่มนั้น ๆ ตลอดจนทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายในการเขียนของ

ผู้แต่งด้วยว่ามีความคาดหวังกับการประสบความสำเร็จในการเขียนหนังสือเล่มนั้น ๆ อย่างไร จากนั้น สรุปประเด็นสำคัญให้ครอบคลุมเนื้อหาหลัก จึงจัดทำบรรณานุกรมอ้างอิง ทั้งนี้ได้ บรรณนิทัศน์ หากให้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรทบทวน ตรวจสอบอีกครั้งว่าเนื้อหา ที่ได้จัดทำทั้งหมดนั้น มีความสอดคล้อง และ มีความสัมพันธ์ตรงตามจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของ หนังสือเล่มนั้น

ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการจัดทำบรรณนิทัศน์ ดำเนินการโดย กำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนบรรณนิทัศน์ให้ตรงกับจุดมุ่งหมาย อ่านหนังสือให้เข้าใจโดยตลอด และจับใจความสำคัญให้ได้รายละเอียดมากที่สุด เขียนตามรายละเอียดของบรรณานุกรม และ เขียนสรุปสาระสำคัญเนือย่อโดยย่อซึ่งให้มีความครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด และนำเสนอคุณค่า ที่แท้จริงของหนังสือเล่มนั้นตลอดจนทบทวน ตรวจสอบเนื้อหาเพื่อศึกษาความสอดคล้อง และ ศึกษา ความสัมพันธ์ตรงตามจุดมุ่งหมายของหนังสือเล่มนั้น อีกครั้ง

3. ลักษณะของบรรณนิทัศน์

กรมวิชาการ (2535: 217) อธิบายลักษณะของบรรณนิทัศน์ที่ดี ควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำสั้น ๆ รัดกุม ตรงตามจุดมุ่งหมาย
2. ข้อความถูกต้อง ตรงตามสาระและเนื้อหาของหนังสือ
3. สำนวนภาษาสละสลวย น่าสนใจ ชวนให้อ่าน
4. มีศิลป์ในการเขียนที่ทำให้ผู้อ่านสนใจ มีอารมณ์ที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาได้อย่าง

ชัดเจนและ เข้าใจคุณค่าของหนังสือได้เป็นอย่างดี

5. ความยาวเหมาะสมกับความเข้าใจเรื่องราวที่ตรงตามจุดมุ่งหมายของผู้อ่าน
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2540: 91) อธิบายลักษณะของบรรณนิทัศน์ ดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำกระชับรัด ได้ใจความตรงตามจุดมุ่งหมาย ไม่วกวนซ้ำซาก
2. ข้อความถูกต้อง ตรงตามสาระสำคัญของหนังสือ
3. สำนวนภาษาสละสลวย ชวนอ่าน
4. มีศิลป์ในการเขียน ที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาได้อย่างชัดเจน และ เข้าใจคุณค่า

ที่แท้จริงของหนังสือได้เป็นอย่างดี

5. ข้อความที่เขียนต้องเขียนโดยปราศจากความมีอคติ
6. ความยาวให้มีความเหมาะสม ที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ไพฑูรย์ คงทัพบ (2546: 50-51) สรุปลักษณะของบรรณนิทัศน์ที่ดี ควรใช้ถ้อยคำที่สั้น และรัดกุม ข้อความที่สรุปต้องถูกต้อง ตรงตามเนื้อหาสาระสำคัญของหนังสือ ไม่ควรให้มีความยาว มากเกินไป ผู้เขียนต้องมีศิลป์ในการเขียน ซึ่งต้องใช้สำนวนภาษาที่สละสลวย น่าอ่าน และ สามารถ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจคุณค่าที่แท้จริงของหนังสือเล่มนั้น

โดยสรุป บรรณนิทัศน์ ควรมีลักษณะที่มีถ้อยคำได้ใจความตรงตามจุดมุ่งหมาย ตรงตามสาระสำคัญของหนังสือ มีสำนวนภาษาที่กะทัดรัด ถูกต้อง น่าสนใจ มีศิลป์ในการเขียน และเป็นการเขียนโดยปราศจากความมีอคติ ตลอดจนมีความยาวที่เหมาะสม สามารถทำความเข้าใจให้ผู้อ่านรู้ถึงคุณค่าของหนังสือเล่มนั้นอย่างแท้จริง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวม โดยมีลำดับขั้นตอนของการดำเนินการ ดังนี้ คือ

- วิธีการจัดทำบรรณนิทัศน์
- การลำดับเนื้อหาบรรณนิทัศน์
- การจัดทำดัชนีบรรณนิทัศน์

วิธีการจัดทำบรรณนิทัศน์

1. ศึกษา รวบรวมและค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา จำนวน 48 เรื่อง วารสาร 8 เรื่อง และ งานวิจัย จำนวน 44 เรื่อง รวม 100 เรื่อง ซึ่งกล่าวถึง การติดต่อสื่อสารในองค์การ ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2538 ถึง ปีพุทธศักราช 2548
2. จัดหมวดหมู่เอกสารตามที่ได้ศึกษา ค้นคว้ามา โดยการจัดกลุ่ม ดังนี้
 - 2.1 หนังสือ ตำรา
 - 2.2 วารสาร
 - 2.3 งานวิจัย
3. อ่าน และ สรุปสาระสำคัญของเนื้อหาโดยย่อพอสังเขป ซึ่งต้องให้มีความหมาย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยศึกษาจากตามหัวเรื่อง จากขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ ดังนี้
 - 3.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.4 กระบวนการของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.5 พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.6 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
4. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความสละสลวยของสำนวนภาษา และจัดระบบการนำเสนอเนื้อหาสาระ
5. จัดทำบรรณานุกรม ตามหลักการและเกณฑ์วิธีการเขียนบรรณานุกรม

6. จัดทำดรรชนีนำเสนอ 3 รูปแบบ เพื่อสะดวกในการศึกษาค้นคว้า แบ่งออกเป็น 3 เรื่อง ได้แก่

6.1 ดรรชนีชื่อเรื่อง การทำดรรชนีชื่อเรื่อง เป็นการรวบรวมชื่อเรื่องของ หนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย รวมทั้งสิ้น 100 เล่ม จัดเรียงโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

6.1.1 เรียงชื่อเรื่องแต่ละประเภทตามลำดับอักษรแบบพจนานุกรม

6.1.2 ใส่หมายเลข (ลำดับที่) ไว้ด้านหลังของแต่ละชื่อเรื่อง พร้อมเขียนบอก ลำดับหมายเลขหน้าตามประเภทของเอกสารที่บรรณนิทัศน์นั้น ๆ ปรากฏอยู่กำกับไว้ด้วย

6.2 ดรรชนีผู้แต่ง การทำดรรชนีชื่อผู้แต่ง เป็นการรวบรวมชื่อผู้แต่งหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย รวมทั้งสิ้น 100 เล่ม จัดเรียงโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

6.2.1 จัดเรียงรายชื่อผู้แต่งตามลำดับอักษร ตามหลักพจนานุกรม

6.2.2 ใส่หมายเลข (ลำดับที่) ไว้ด้านหลังชื่อผู้แต่งแต่ละคน และเขียนบอก ลำดับหมายเลขหน้าตามประเภทของเอกสารบรรณนิทัศน์นั้น ๆ ปรากฏอยู่กำกับไว้

6.3 ดรรชนีหัวเรื่อง มีลักษณะที่แตกต่างจากดรรชนีชื่อเรื่อง และดรรชนีชื่อผู้แต่ง โดยผู้ศึกษาค้นคว้า ต้องอ่าน และทำความเข้าใจเนื้อหาจากหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจับประเด็นสาระสำคัญในแต่ละเรื่องที่อ่าน แล้วนำออกมาเขียนคำจำกัดความที่รัดกุมและครอบคลุมเนื้อหานั้น ๆ วิธีการทำดรรชนีหัวเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ห้ามยืดหลักการสรุปหัวเรื่องจากชื่อเรื่องของเอกสารต่าง ๆ เป็นอันขาด เนื่องจากชื่อเรื่องของเอกสารกับเนื้อหาในเอกสารที่นำมาศึกษาค้นคว้าบางส่วนนั้น อาจมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การจัดทำดรรชนีหัวเรื่องมีความยุ่งยากมากกว่าการจัดทำดรรชนีรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งการจัดทำดรรชนีหัวเรื่อง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

6.3.1 อ่านแล้วสรุปเนื้อเรื่องของหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย และ เอกสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

6.3.2 เรียงหัวเรื่องตามลำดับอักษรแบบพจนานุกรม

6.3.3 กำหนดหัวเรื่องให้ครอบคลุมเนื้อเรื่อง โดยนำหนังสือหลักการให้หัวเรื่อง ของ พวา พันธุ์เมฆา (2537) กล่าวว่า การให้หัวเรื่องควรมีความครอบคลุมเนื้อเรื่องมาเป็นแนวทาง ในการให้หัวเรื่อง

การลำดับเนื้อหาบรรณนิทัศน์

บรรณนิทัศน์ในเอกสารบทที่ 4 จำแนกตามประเภทของวัสดุตีพิมพ์ ดังนี้

1. หนังสือ ตำรา
2. วารสาร
2. งานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล

ในการจัดทำบรรณนิทัศน์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าหนังสือ ตำรา วารสาร และงานวิจัย เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร จากสำนักวิทยบริการ และสถาบันต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2538 -2548 จำนวน 100 เรื่อง สามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตาราง 1 แสดง หนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย จากแหล่งข้อมูลตั้งแต่ พ.ศ.2538-2548

แหล่งข้อมูล	หนังสือ ตำรา (เล่ม)	วารสาร (เล่ม)	งานวิจัย (เล่ม)	รวม (เล่ม)	ร้อยละ
1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	18	-	18	36	36
2. สำนักหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	12	6	12	30	30
3. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี	4	-	7	11	11
4. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏนครปฐม	9	-	4	13	13
5. สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี	3	2	3	8	8
6. สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี	2	-	-	2	2
รวม	48	8	44	100	100

จากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า หนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัย จากสำนักวิทยบริการ และสถาบันต่าง เพื่อนำมาจัดทำบรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบแหล่งข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

หนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัย จากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 36 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 36 สำนักหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 30 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 30 สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 11 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 11 สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏนครปฐม จำนวน 13 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 13 สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี จำนวน 8 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 8 และสำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำนวน 2 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 2

ตาราง 2 แสดงหนังสือ ตำรา วารสารและงานวิจัย ตั้งแต่ พ.ศ.2538 – 2548

พ.ศ.	หนังสือ ตำรา (เล่ม)	วารสาร (เล่ม)	งานวิจัย (เล่ม)	รวม (เล่ม)	ร้อยละ
2538	4	-	-	4	4
2539	2	-	-	2	2
2540	1	-	-	1	1
2541	5	-	-	5	5
2542	8	-	17	25	25
2543	6	-	11	17	17
2544	8	1	16	25	25
2546	7	1	-	8	8
2547	2	3	-	5	5
2548	-	1	-	1	1
	รวม 48	8	44	100	100

จากการที่ได้ศึกษา ค้นคว้าหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย ในการจัดทำบรรณนิทัศน์ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบแหล่งข้อมูล ซึ่งนำมาจัดทำบรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารใน องค์การ ตั้งแต่ พ.ศ. 2538 – 2548 สรุปได้ดังนี้

ในการรวบรวมหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย พ.ศ. 2538 จำนวน 4 เล่ม คิดเป็น ร้อยละ 4 พ.ศ. 2539 จำนวน 2 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 2 พ.ศ. 2540 จำนวน 1 เล่ม คิดเป็น ร้อยละ 1 พ.ศ. 2541 จำนวน 5 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 5 พ.ศ. 2542 จำนวน 25 เล่ม คิดเป็น ร้อยละ 25 พ.ศ. 2543 จำนวน 17 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 17 พ.ศ. 2544 จำนวน 25 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 25 พ.ศ. 2545 จำนวน 7 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 7 พ.ศ. 2546 จำนวน 8 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 5 พ.ศ. 2547 จำนวน 5 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 5 และพ.ศ. 2548 จำนวน 1 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 1

การจัดทำดรรชนีบรรณนิทัศน์

การจัดทำดรรชนีบรรณนิทัศน์ หนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย และ เอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้ศึกษาได้จัดทำดรรชนีช่วยการสืบค้นแก่ผู้ที่มีความสนใจ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการศึกษาค้นคว้า เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ดรรชนีชื่อเรื่อง
2. ดรรชนีชื่อผู้แต่ง
3. ดรรชนีหัวเรื่อง

1. ดรรชนีชื่อเรื่อง

การทำดรรชนีชื่อเรื่อง เป็นการรวบรวมชื่อเรื่องของ หนังสือ ตำรา วารสาร และ งานวิจัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 100 เล่ม จัดเรียงโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เรียงชื่อเรื่องแต่ละประเภทตามลำดับอักษรแบบพจนานุกรม
2. ใส่หมายเลข (ลำดับที่) ไว้ด้านหลังของแต่ละชื่อเรื่อง พร้อมเขียนบอกลำดับหมายเลขหน้าตามประเภทของเอกสารที่บรรณนิทัศน์นั้น ๆ ปรากฏอยู่กำกับไว้ด้วย ดังตัวอย่าง

ครรชนีชื่อเรื่อง

ครรชนีชื่อเรื่อง (ลำดับที่)	ลำดับเลขหน้า
หนังสือ ตำรา	
การจัดการ (05,09,11,19)	36,38,40,43,45
การบริหาร (06,12,14,20,22)	37,41,42,45,47
ทฤษฎีองค์การ (18,44)	44,63
วารสาร	
การสื่อสาร (01,03,04,07,08)	68,69,69,70,70
การปฏิรูป (02,05,06)	68,69,70
งานวิจัย	
กรณีศึกษา (28,40,41,42)	87,96,97,98
การมีส่วนร่วม (14,21,22,24,32)	78,83,83,85,90
พฤติกรรม (03,13,23,25,26)	72,78,84,85,86

2. ครรชนีชื่อผู้แต่ง

ครรชนีชื่อผู้แต่ง เป็นการรวบรวมชื่อผู้แต่งหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 100 เรื่อง จัดเรียงโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. เรียงรายชื่อผู้แต่ง ตามลำดับอักษรแบบพจนานุกรม
2. ใส่หมายเลข (ลำดับที่) ไว้ด้านหลังชื่อผู้แต่งแต่ละคน และ เขียนบอกลำดับหมายเลขหน้าตามประเภทของเอกสารบรรณนิทัศน์นั้น ๆ ปรากฏอยู่กำกับไว้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างบรรณานุกรม

บรรณานุกรม	ลำดับเลขหน้า
หนังสือ ตำรา	
กริช สืบสนธิ์ (01)	33
ชนงกรณ์ กุลชลบุตร (05)	36
ธงชัย สันติวงษ์ (10,11,12,13)	38,40,41,41
วารสาร	
กาญจนา แก้วเทพ (01)	68
เทียน ทองแก้ว (02)	68
ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์ (07,08)	70,70
งานวิจัย	
กิตติพงษ์ ฤทธิกิจดำรง (02)	71
ชลียา จุลโมกข์ (07)	75
ฐานันท์ อากาศโชติ (09)	75

3. บรรณานุกรม

บรรณานุกรม มีลักษณะที่แตกต่างจากบรรณานุกรม และ บรรณานุกรม โดยผู้ศึกษาค้นคว้า ต้องอ่าน และทำความเข้าใจเนื้อหาจากหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจับประเด็นสาระสำคัญในแต่ละเรื่องที่อ่าน แล้วนำออกมาเขียนคำจำกัดความที่รัดกุม และครอบคลุมเนื้อหานั้น ๆ วิธีการทำบรรณานุกรมที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ห้ามยัดหลักการสรุปหัวข้อเรื่องจากชื่อเรื่องของเอกสารต่าง ๆ เป็นอันขาด เนื่องจากชื่อเรื่องของเอกสารกับเนื้อหาในเอกสารที่นำมาศึกษาค้นคว้าบางส่วนนั้น อาจมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การจัดทำบรรณานุกรมมีความยุ่งยากมากกว่าการจัดทำบรรณานุกรมรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งการจัดทำบรรณานุกรมมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 อ่านแล้วสรุปเนื้อเรื่องของหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

1.2 กำหนดหัวเรื่องให้ครอบคลุมเนื้อเรื่อง โดยนำหนังสือหลักการให้หัวเรื่องของ พวา พันธุ์เมฆา (2537) กล่าวว่า การให้หัวเรื่องควรมีความครอบคลุมเนื้อเรื่อง มาเป็นแนวทางในการให้หัวเรื่อง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างพรรณหัวเรื่อง

พรรณหัวเรื่อง	
	ลำดับเลขหน้า
หนังสือ ตำรา	
การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร (09,11,12,24,25)	38,40,41,49,53
การสื่อความหมาย(02,11,22,27,28)	34,40,40,47,51
ช่องทางการสื่อสาร (10,20,27,29,35)	38,45,51,53,57
วารสาร	
การสื่อความหมาย (02,04)	68,69
ทิศทางการสื่อสาร (01)	68
รูปแบบการสื่อสาร (0,44,46)	60,63,66
งานวิจัย	
การสื่อสารที่ดี (01)	71
รูปแบบการสื่อสาร (16)	80

บทที่ 4

แหล่งข้อมูล

บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย จำนวน 100 เรื่อง ตั้งแต่ พ.ศ. 2538–2548 โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ ตามหัวเรื่องที่สำคัญ 6 เรื่อง ดังนี้

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ
2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารองค์การ
3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ
4. กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ
6. การติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารที่ศึกษาจัดทำเป็นบรรณนิทัศน์ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 บรรณนิทัศน์ หนังสือ ตำรา	จำนวน 48 เล่ม
ตอนที่ 2 บรรณนิทัศน์ วารสาร	จำนวน 8 เล่ม
ตอนที่ 3 บรรณนิทัศน์ งานวิจัย	จำนวน 44 เล่ม

ตอนที่ 1 บรรณนิทัศน์ หนังสือ ตำรา

01 กริช สืบสนธิ์. (2541). *สร้างวัฒนธรรมให้องค์การ สร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

หนังสือเล่มนี้ กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารในองค์การ จะฉีกทุก ๆ ส่วนขององค์การ เข้าด้วยกันโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง สถานะ หน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ ไม่เพียงแต่ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร แต่ยังต้องตีความสำคัญของข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลอื่น ทุกวิธีการสื่อสารเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งบางทีงานก็ไม่สำเร็จมากนัก สิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การมักเกิดอย่างไม่เป็นทางการ แม้แต่ใน สถานการณ์การประชุมที่มีการควบคุมโดยเคร่งครัดก็จะมี การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ แฝงอยู่ เช่น การเหลือบมอง ยักคิ้ว พยักหน้า ในวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง การติดต่อสื่อสารจะช่วย เสริมสร้างความเชื่อมั่นพื้นฐานขององค์การ ช่วยสร้างบรรยากาศใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงต้องตระหนัก และใช้การติดต่อสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายของตนให้ได้ โดยเฉพาะในองค์ การขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

02 กิติมา สุรสนธิ. (2547). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสร้างความร่วมกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ การสื่อสารที่มีอยู่ในสังคมนี้ แบ่งออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เราจะนำมาใช้ในการพิจารณา การสื่อสารแต่ละประเภทจะมีลักษณะ ประโยชน์ และข้อจำกัดในการใช้แตกต่างกันไป การสื่อสารมักมีองค์ประกอบอยู่ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษา การสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (instrument) และวิธีการ (Means) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งในองค์กร สังคม บุคคล

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่มีความตั้งใจหรือมุ่งก่อให้เกิดผลในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในตัวของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารอาจแบ่งออกได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform)	1. เพื่อทราบ (to know or understand)
2. เพื่อให้การศึกษา (to teach or to educate)	2. เพื่อเรียนรู้ (to learn)
3. เพื่อชักจูง (to propose or to persuade)	3. เพื่อตัดสินใจ (to decide)
4. เพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิง (to please or entertain)	4. เพื่อสนุกสนาน (to enjoy)

การพิจารณาวัตถุประสงค์การสื่อสารในลักษณะของการนำไปใช้ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความต้องการในการนำการสื่อสารไปใช้เพื่อให้เกิดผล ตามเกณฑ์ 2 ประเภท ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การสื่อสารแบบต้องการให้เกิดผลทันทีทันใด คือวัตถุประสงค์ที่ผู้รับสารต้องการให้การสื่อสารในขณะนั้นสนองตอบต่อความรู้สึกของตนเองในทันทีทันใด การสื่อสารในลักษณะนี้มักเป็นการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับสารแบบทันทีทันใด

2. วัตถุประสงค์การนำการสื่อสารไปใช้เป็นเครื่องมือ เป็นวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ผู้รับสารไม่ได้ต้องการมุ่งหวังผลจากการสื่อสารในทันทีทันใด เป็นวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำการสื่อสารนั้นไปใช้ในอนาคต

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย - การประสานงาน

03 เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *ข้อคิดเพื่อการทำงานเป็นทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การทำงานในองค์กรอาจเกิดปัญหาได้หากขาดการระมัดระวังที่จะสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจริง ๆ การมีวัตถุประสงค์ชัดเจนหนักแน่นอาจไร้ประโยชน์หากไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจได้ การกำหนดวิธีการสื่อสาร เป้าหมายนั้นยึดตามมุมมองของผู้รับสารเป็นหลัก มิใช่ตามมุมมองของผู้ส่งสารเอง การสื่อสารที่ดีนำมาซึ่งการประสานงาน การประสานงานนำสู่ความสำเร็จของทีม ผู้ส่งสารต้องส่งสารด้วยความชัดเจน ตรงความหมายกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อ เพื่อให้ข่าวสารไม่ผิดเพี้ยนบิดเบือน ผู้ส่งสารที่พูดไม่รู้เรื่องส่วนใหญ่มักก็เพราะยังไม่ชัดเจนว่าต้องการจะสื่ออะไร การสื่อสารกับทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องพูดมาก และการตอบสนองของทีมงานในองค์กรจะเป็นตัวบอกว่าเราสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

04 จารุวรรณ อรุณฤกษ์. (2539). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสาร*. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การสื่อสาร คือ กระบวนการ (Process) ที่ผู้ส่งสาร (Source) ถ่ายทอดสาร (Message) ผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel) ไปยังผู้รับสาร (receiver) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งกับผู้รับสารตามเจตนารมณ์ของตน

ความสำคัญของการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมอันจำเป็นเบื้องต้นของสังคมมนุษย์ หากมนุษย์ไม่มีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันการเรียนรู้ในสังคมมนุษย์ย่อมไม่เกิดขึ้น และสังคมมนุษย์ย่อมเจริญขึ้นไม่ได้ มนุษย์อาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของตนและเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม ความสำคัญของการสื่อสารสรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือให้สังคมมนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นสังคม เกิดความเข้าใจกันและอยู่รวมกันอย่างสงบ เป็นการเชื่อมส่วนต่าง ๆ ของสังคมเข้าไว้ด้วยกัน นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดมรดกทางสังคม ทำให้สังคมดำรงอยู่ได้

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การติดต่อสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อาจกล่าวได้ว่า ตลอดเวลาที่เรตื่นเราก็ทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา อาจจะอยู่ในฐานะของผู้ส่งสาร หรือผู้รับสาร

3. ความสำคัญต่อธุรกิจและอุตสาหกรรม การดำเนินงานของงานธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสนับสนุนร่วมมือ ทั้งนี้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มต่าง ๆ ที่หน่วยงานต้องเกี่ยวข้องด้วย

4. ความสำคัญต่อการเมืองการปกครอง ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นกลไกหรือเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดไว้ รวมทั้งเป็นการศึกษาความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ หรือประชามติของประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายของรัฐบาลให้สอดคล้องกับประชามติ

การสื่อสารในองค์การ (Organization Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน ได้แก่ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในหน่วยงานราชการ

หัวเรื่อง : เครื่องมือการสื่อสาร

05 ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2546). *หลักการจัดการ : แนวคิดและสถานการณ์ธุรกิจปัจจุบัน*.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้ กล่าวถึงกระบวนการสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน มีลักษณะเป็นกระบวนการ นำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ มีหลายวิธี แต่ละวิธีต้องแปลงสัญญาณเพื่อส่ง (encode) และมีการรับสัญญาณมาแปล (decode) เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ กระบวนการสื่อสารแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การสื่อสารทางเดียว (One – Way communication) มีลักษณะเป็นการสื่อสารที่ผู้ต้องการสื่อเนื้อหาการสื่อสารแต่ฝ่ายเดียว โดยไม่สนใจการตอบสนองของผู้รับสารว่าจะเป็นอย่างไร เช่น การติดประกาศให้ทราบและดำเนินการปฏิบัติ แล้วไม่สนใจว่าจะดำเนินการหรือไม่

2. การสื่อสารสองทาง (Two – Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ทำการสื่อสารได้ทำการสื่อสารแล้วรับทราบการตอบสนองต่าง ๆ ของผู้ที่รับสารด้วย เช่น การสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วติดตามสอบถามความเห็น ทำให้ทราบว่าสิ่งที่สั่งการไปนั้นเหมาะสมหรือไม่ ผู้ปฏิบัติพบปัญหาอะไร มีความเห็นควรแก้ไขอย่างไร

หัวเรื่อง : ขั้นตอนการสื่อสาร – รูปแบบการสื่อสาร

06 ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2547). *การบริหารงานยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นกระบวนการสามทาง จากบนลงสู่ข้างล่าง จากข้างล่างขึ้นไปข้างบน และระดับเดียวกัน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร การสื่อความหมายใด ๆ จะต้องมีการเข้าร่วมและการตอบสนองจากฝ่ายที่รับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ขึ้นอยู่กับอิสระของการสื่อความหมายในทุกทิศทาง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจและเห็นด้วยในโปรแกรมขององค์กร แต่การตัดสินใจเหล่านี้จะต้องเข้าใจอย่างแจ่มชัด เพื่อให้เกิดประสิทธิผล

ในทุกระดับองค์กรจะต้องมีการยอมรับในทางบวก และการสนับสนุนของการสื่อความหมายขึ้นไปข้างบน ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี หัวหน้างาน ผู้อำนวยการที่จะออกคำสั่งให้ผู้อื่นรับฟังอยู่ตลอดเวลา จะต้องเป็นคนที่มีความจริงใจ โดยแสดงออกทางการกระทำ ไม่ใช่แต่เฉพาะคำพูดเท่านั้น การสื่อความหมายขึ้นไปข้างบนจะต้องมีจุดหมายและมีลักษณะในเชิงสร้างสรรค์

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี - รูปแบบการสื่อสาร

07 ณรงค์ สมพงษ์. (2543). *การสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ เช่นเดียวกับที่ร่างกายต้องการอาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย มนุษย์จำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกลุ่มเพื่อสร้างความเข้าใจกัน เนื่องจากไม่สามารถอยู่เพียงลำพังได้ ดังนั้นการสื่อสารของมนุษย์ก็เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีเพื่อความอยู่รอดเช่นเดียวกัน

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดทัศนคติ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารจะต้องมีคู่สื่อสารเกิดขึ้น คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร โดยมีสารที่จะส่งและช่องทางที่สารนั้นจะถูกส่งผ่านไปด้วย ผู้รับจะต้องอาศัยการรับสัมผัส จากหลายช่องทาง เช่น การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรส และการได้กลิ่น การรับสัมผัสอาจเกิดขึ้นเพียงช่องทางเดียวหรือหลายช่องทางก็ได้

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

08 ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ด.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการทำงานของกลุ่ม หรือทีมซึ่งเป็นระบบสังคมที่สมาชิกเข้ามารวมตัวและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การทำงานของสมาชิกมิใช่เพียงต่างคนต่างทำเท่านั้น แต่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ทั้งเรื่องส่วนรวม เช่น การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน การสร้างผลงาน การแก้ปัญหา หรือแลกเปลี่ยนทัศนคติ เป็นต้น โดยบุคคล

จะสื่อสาร เพื่อส่งผ่านข้อมูลและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อช่วยเหลือกันทำงานให้สำเร็จ และร่วมกันแก้ปัญหาระหว่างกัน

การติดต่อสื่อสาร จะเป็นกระบวนการสำคัญกับการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นทีม การสื่อสารจะช่วยให้ทีมงานมีความคิด แนวทางปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีความเข้าใจพื้นฐานและหลักการสื่อสาร เพื่อจะวางแผน และจัดระบบสื่อสารให้สามารถติดต่อ สร้างความเข้าใจระหว่างกัน และทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวเรื่อง : การประสานงาน - การควบคุมและติดตาม

09 ตุลาคมหาพสุธานนท์. (2543). *หลักการจัดการ – หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์การ ระบบสังคมมนุษย์นั้นการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล การสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการบริหารขององค์การ เพราะเป็นการสื่อถึงความรู้สึก ความนึกคิด วัตถุประสงค์ ความต้องการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การสื่อสารยังก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวกและลบต่อบุคคล และการปฏิบัติงานในองค์การ บางครั้งความพอใจที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารอาจนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามความไม่พอใจจากการสื่อสารในองค์การย่อมนำมาซึ่งปัญหาในการทำงานได้เช่นกัน การสื่อสารเป็นกระบวนการ จะเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร ข่าวนสาร ผ่านช่องทาง ผู้รับสาร ซึ่งจะดำเนินการแปลความหรือถอดความหมาย และตอบสนอง ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

หัวเรื่อง : ขั้นตอนการสื่อสาร

10 ชงชัย สันติวงษ์. (2542). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

หนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริง (facts) หรือความรู้ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป การติดต่อสื่อสารจะประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับข่าวสาร (receivers) และผู้ส่งข่าวสาร (senders) ซึ่งต่างก็จะมีแนวทางในการที่จะรับหรือส่งข่าวสารของตน การติดต่อสื่อสารอาจจะผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องขึ้นได้ ถ้าผู้ส่งได้ส่งข่าวสารไปในแนวทางที่ไม่ถูกต้อง หรือผู้รับได้รับเอาข่าวสารที่บิดเบือน (distort) เนื่องจากการถอดรหัสของข่าวสารออกมาไม่ถูกต้อง

กระบวนการติดต่อสื่อสาร จะประกอบไปด้วยผู้ส่งข่าวสารซึ่งจะใส่รหัส (encoding) ของข่าวสารที่จะส่งไปในรูปแบบที่เหมาะสมแล้วส่งผ่านไปยังผู้รับสาร ซึ่งผู้รับก็จะถอดรหัส (decoding) ของข่าวสารที่ได้รับนั้นออกมาเป็นความหมาย การติดต่อสื่อสารอาจจะมีผลถูกต้องหรือความชัดเจนลดลงเนื่องจากตัวรบกวน (noise) และองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ (perceptual set) ความเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ของผู้ส่งและผู้รับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะถ้าทั้งผู้ส่งและผู้รับมีองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ต่างกัน เช่น การยึดมั่นอยู่ในบางสิ่งบางอย่าง การฟังเฉพาะสิ่งที่ตรงกับความสนใจของตน การใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผิด หรือสลับซับซ้อนเกินไป จะทำให้การติดต่อสื่อสารขาดความชัดเจน และผิดพลาดได้

ช่องทางของการติดต่อสื่อสารเพื่อรับรู้และเก็บข้อมูลระหว่างกัน สามารถจำแนกได้เป็น 4 ช่องทาง คือ

1. การมองเห็น ใช้ดวงตาเป็นเครื่องรับสัญญาณ
2. การได้ยิน ใช้หูเป็นเครื่องรับสัญญาณ
3. การดมกลิ่น ใช้จมูกเป็นเครื่องรับสัญญาณ
4. การสัมผัส ใช้ผิวหนังเป็นเครื่องรับสัญญาณ

ช่องทางการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะเป็นช่องทางที่ช่วยให้รับรู้และทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับผู้อื่นการเลือกใช้ช่องทางใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น โดยปกติในองค์การมักจะมี การใช้ช่องทางการมองเห็นและการได้ยินเป็นส่วนใหญ่ การใช้ช่องทางผิดในสถานการณ์หนึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากกับผู้อื่น

การติดต่อสื่อสารกับความเข้าใจจากการรับรู้

คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่มีผลทำให้ความเข้าใจจากการรับรู้จากข่าวสารบิดเบือนไปขึ้นอยู่กับ

1. เมื่อมีการนำเอาอารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้อง
2. เมื่อมีการนำเอาสิ่งจูงใจเข้าไปเกี่ยวข้อง
3. เมื่อมีการนำเอาความสัมพันธ์เข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น ความเป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เมื่อข้อตกลงทางจิตใจไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้

คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่มีผลทำให้ความเข้าใจจากการรับรู้จากข่าวสารมีความถูกต้องมากขึ้น ขึ้นอยู่กับ

1. มีความคุ้นเคยสนิทสนมกันมานาน
2. มีความเป็นกันเอง
3. มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

ปัญหาที่ยุ้งยากสำหรับผู้บริหารอันหนึ่งก็คือ การขายความคิด (selling ideas) หรืออีกนัยหนึ่งคือ การให้คนอื่นยอมรับความคิดของตน ได้มีข้อพิสูจน์ที่ปรากฏอย่างเด่นชัดว่า

การประสบความสำเร็จในงานขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะมีการติดต่อสื่อสารได้ดีหรือไม่เพียงใด แนวทางหนึ่งที่จะสามารถปรับปรุงการติดต่อสื่อสารได้ก็คือ การเข้าใจในลักษณะของกระบวนการเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ ทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารมาจากองค์ประกอบของการรับรู้ที่ต่างกัน ถ้าหากเราสามารถเข้าใจกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้ได้ดี ก็จะสามารถทำให้เราเข้าใจในกระบวนการติดต่อสื่อสารได้ดีด้วย

หัวเรื่อง : ศิลปะการติดต่อสื่อสาร

11 ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร คือ สื่อ หรือเครื่องมือที่มนุษย์ใช้สำหรับการสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ โดยทั่วไปแล้วการติดต่อสื่อสารจะหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับขนาดความพร้อมและความตั้งใจในการเสริมสร้าง และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจเป็นสำคัญ การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และเป็นเป็นปัญหาในทางการบริหารเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ทำการจูงใจคนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจเป็นพื้นฐาน จึงต้องเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานโดยการปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้นตลอดเวลา

ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารในการจัดการ ผู้บริหาร ต่างก็ทำงานของตนจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ จะเห็นได้ชัดว่าต่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องช่วยที่สำคัญเสมอ จึงสามารถทำได้สำเร็จผลด้วยดี ความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง แม้ว่าผู้บริหารจะมีทักษะทั้งในด้านเทคนิคและทักษะในด้านการจัดการสูงมากก็ตาม ถ้าหากเกิดข้อบกพร่องหรือไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือทำความเข้าใจกับฝ่ายอื่น ๆ ได้ดีพอแล้ว ความสามารถที่มีอยู่ก็ไม่อาจนำไปใช้ให้เกิดผลได้ในทางตรงข้าม การมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างเดียว อาจไม่เป็นปัจจัยทำให้ประสบผลสำเร็จเป็นผู้บริหารได้ทันที ต้องมีทั้งความรู้ความสามารถหรือทักษะในทางเทคนิคที่ดีพร้อม ควบคู่กับการมีทักษะในทางการติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งผู้บริหารจะมีความสำเร็จอย่างดั้นนั้น จะต้องมีความสามารถในการวางแผน จัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมคนให้ทำงานทางด้านเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ ต่างต้องทำโดยอาศัยการติดต่อสื่อสารเสมอ

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย - ศิลปะการติดต่อสื่อสาร

- 12 ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ล้วนแต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวเท่านั้น ที่จะใช้สำหรับสั่งการงานต่าง ๆ ไปให้แก่บุคคลหรือกลุ่มคนในองค์การ การมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน หรือโครงการต่าง ๆ การชี้แจงผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การประสานงาน ในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ ต้องอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชานำคำถามหรือรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตน ก็จะต้องมีการใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน

กล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำ หน้าที่ประการแรกของผู้บริหารก็คือ จะต้องจัดทำและชำระไว้ซึ่งระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ความหมายของการติดต่อสื่อสารดังกล่าวก็คือ ตำแหน่งผู้บริหารทั้งหลายคือศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากที่ต่าง ๆ และผ่านข้อมูลเหล่านั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย ภายในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินใจ

หัวข้อเรื่อง : ศิลปะการติดต่อสื่อสาร - การสื่อสารที่ดี

- 13 ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หนังสือเล่มนี้ กล่าวถึงการสื่อสารขององค์การ เป็นระบบการสื่อสารที่มีอยู่ทั่วไป และอยู่รอบทุกองค์การ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่องค์กรจะมองข้ามไม่อาจมองข้ามหรือหลีกเลี่ยงได้ กลับจะต้องยอมรับว่าทุกภารกิจจะต้องอยู่กับการติดต่อสื่อสารตลอดเวลา อีกทั้งยังถูกกดดันจากพลังอิทธิพลของการสื่อสารที่มีมากขึ้น การสื่อสารจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การสื่อสารในองค์การ จะมุ่งเน้นถึงการประสานงานร่วมมือกัน ของคนผู้ทำงาน ควบคู่กับการมุ่งถึงเป้าหมาย (Goalsdirected) ของทุกฝ่ายขององค์การเป็นสำคัญ การสื่อสารขององค์การ จะเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์การที่จัดไว้เป็นโครงสร้าง (Structured systems) นั่นคือจะเป็นไปตามสภาพขององค์การที่พฤติกรรมสัมพันธ์ระหว่างกันของฝ่ายต่าง ๆ มีลักษณะเป็นโครงสร้าง ภายในโครงสร้างนั้นมีการจัดระดับสูงต่ำตามอำนาจหน้าที่ มีโครงสร้างทางสังคมระหว่างบุคคลที่ทำงานอยู่ด้วยกัน มีการยอมรับนับถือระหว่างกันเองในองค์การ

หัวข้อเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

14 ธงชัย สภานุชาติ. (2542). *การบริหารองค์กรพัฒนาเอกชน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาและอาชีพ มูลนิธิศึกษาเอเชีย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการ ครอบพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้มีประโยชน์ ดังนี้

1. การสื่อสารที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร การพัฒนาการสื่อสาร จะช่วยให้บุคลากรมีจิตวิญญาณการทำงานเป็นทีม (Team Spirit) บุคลากรมีโอกาสสร้างพลัง (Empowerment) ให้กับตนเอง และช่วยสร้างพลังซึ่งกันและกัน รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายด้วย ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งความมุ่งมั่น บุคลากรในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น มีความสนิทสนมซึ่งกันและกัน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ลดภาวะกดดันที่แต่ละคนมีอยู่ ลดการใช้เล่ห์เหลี่ยมและการหักหลังกัน การสื่อสารที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กรนำไปสู่ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม และระบบในองค์กรด้วย

2. การปรับปรุงระบบการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่การบรรลุภารกิจตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ ระบบการสื่อสารที่ดีมีส่วนช่วยผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความราบรื่น ระบบการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การแบ่งงาน การประสานงาน การมอบหมายงานเป็นไปด้วยดี ระบบการสื่อสารที่ดีจะทำให้ข่าวสาร ข้อมูล ไปตามช่องทางที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง การบริหารองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารแผนงาน โครงการจะเป็นไปไม่ได้ หากองค์กรมีระบบการสื่อสารที่ไม่ดี

ระบบการสื่อสารถือเป็นเส้นเลือดที่จะไปหล่อเลี้ยงหัวใจหรือความเจริญรุ่งเรืองหรือความอยู่รอดขององค์กร หากปราศจากระบบการสื่อสารที่ดี ความสับสน ความขัดแย้ง และระบบเผด็จการจะเกิดขึ้นในองค์กรนั้น

3. การปรับปรุงระบบการสื่อสารระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์กรดำรงอยู่ท่ามกลางผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) มากมาย รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายซึ่งองค์กรทำหน้าที่แทนตามกฎหมาย ระบบการสื่อสาร และทักษะในการบริหารขององค์กรควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารควรทำความเข้าใจสื่อ และช่องทางต่าง ๆ และรู้ว่าจะใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างไร

หัวเรื่อง : การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร

15 ธรรมบุญ นวลใจ. (2541). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: กำแก้ว.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ทักษะจิตทางจิตใจที่ถูกต้อง และการแสวงหาทักษะที่ถูกต้อง จะต้องเรียนรู้ทั้งสองประการนี้

การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ สามารถทำได้เช่นเดียวกับทักษะอื่น ๆ ที่คุ้นเคย สิ่งที่แตกต่างกันออกไปก็คือ ทักษะใหม่นี้ไม่ได้มีประโยชน์เฉพาะกับส่วนหนึ่งของชีวิต หรือสถานการณ์การทำงานเท่านั้น แต่ทักษะใหม่นี้มีค่าต่อทุกส่วนในชีวิต ไม่ว่าจะเป็น การทำงาน สังคม และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตในแต่ละวัน สามารถประยุกต์ใช้ทักษะด้านการสื่อสารได้อย่างไม่มีขีดจำกัด

การสื่อสารและความมั่นใจนั้น เป็นเสมือนเส้นขนานที่ลากคู่กันไป และยังมีผลกระทบเชื่อมความสัมพันธ์ถึงกันด้วย จะพบด้วยตัวเองเมื่อเวลาค่อย ๆ ผ่านไป และจะเพิ่มความมั่นใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ความสามารถในการสื่อสารจะเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ในเวลาเดียวกันระดับความมั่นใจก็จะเพิ่มขึ้นอีกเช่นกัน อันเนื่องมาจากความสำเร็จที่ได้มาจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

สิ่งที่ต้องห้ามอย่างยิ่ง ก็คือ การเติมความคิดในเชิงนิเสธ หรือการดูถูกตัวเอง เพราะการทำเช่นนั้นจะเป็นผลเสียต่อตัวเอง จงมองว่าอุปสรรคในการสื่อสารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นเพียงสถานการณ์ชั่วคราวที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทุก ๆ สิ่งที่เราเติมเข้าไปในจิตใจของเรามีผลต่อตัวเรา และความคิดแต่ละด้านจะทำให้ก้าวเข้าไปใกล้เป้าหมายเพิ่มขึ้นได้เรื่อย ๆ

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

16 นพ ศรีบุญนาค. (2546). ศาสตร์และการจัดการ. กรุงเทพฯ: สุทรไพศาล.

หนังสือเล่มนี้ กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร ให้เห็นว่า ใคร ติดต่ออะไร โดยวิธีการใด กับใคร และทำให้เกิดผลกระทบอย่างไร ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ส่ง หมายถึงบุคคลที่พยายามติดต่อกับผู้อื่น
2. การเข้ารหัส หมายถึงกระบวนการในการแปลงความคิด และความต้องการของผู้ส่งออกไปในรูปแบบที่ทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจ
3. ข่าวนำ หมายถึง สิ่งที่เอากบุคคลหวังที่จะใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือส่งไปให้แก่ผู้รับ
4. ตัวกลาง หมายถึงวิธีการ สื่อ หรือช่องทางที่สามารถส่งข่าวสารออกไปยังผู้รับ
5. การถอดรหัส ข่าวนำที่ผู้ส่ง ๆ ไปจะถูกถอดรหัสโดยผู้รับ การถอดรหัสก็คือ การแปลหรือตีความหมายข่าวสารที่ได้รับ
6. ผู้รับ หมายถึง ผู้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
7. ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง สิ่งที่ส่งจากผู้รับกลับไปยังผู้ส่ง เช่น การตั้งคำถามของผู้รับ หรือการแสดงสีหน้าแววตาที่แสดงความไม่เข้าใจ

หัวเรื่อง : ขั้นตอนการสื่อสาร

- 17 นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2544). *การสื่อสาร – วรรณคดีเชิงกลุ่บทศาศตร์ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร ตรงกับภาษาอังกฤษคือ (Communication) การจะสื่อสารหรือสื่อความได้ต้องมีความเข้าใจร่วมกัน หรือลักษณะร่วมกัน เช่นเป็นคนเชื้อชาติเดียวกัน ชุมชนเดียวกัน เป็นเพื่อนบ้านกัน แต่มุ่งให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ข้อมูล (data) ข่าวสาร (Information) ความเห็น/ความรู้ (Opinion / Knowledge) ทศนคติ/เจตคติ (attitudes) แนวปฏิบัติ (practice)

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารหมายความว่า คือกระบวนการแลกเปลี่ยนและร่วมกันรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ เป็นกระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยแลกเปลี่ยนถ้อยคำ สัญลักษณ์ ทำทางเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร โดยจุดใจที่จะปรับเปลี่ยนสภาพกายภาพและจิตใจซึ่งกันและกัน อันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

การติดต่อสื่อสาร : การสื่อความหมาย

- 18 นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). *ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง ความหมายการติดต่อสื่อสารขององค์การ คือ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ การติดต่อสื่อสารขององค์การมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ องค์การต้องมีการติดต่อสื่อสารด้วยเหตุผล ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์การต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา
2. วัฒนธรรมขององค์การ (culture) ประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์การ วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน
3. ระดับและเป้าหมายขององค์การ ระดับของการบริหารแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ซึ่งสนใจในเรื่องของการพัฒนา สภาพแวดล้อมภายนอก และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์การ ระดับกลาง จะเกี่ยวข้องการนำคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงมาปฏิบัติ และระดับล่างปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการขององค์การ
4. ขนาดขององค์การ เมื่อองค์การเจริญเติบโต ผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้น เมื่อองค์การมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้โดยตรง ผู้ส่งและผู้รับใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
5. ความต้องการเป็นอิสระ องค์การต้องการให้มีการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารก็มีความต้องการส่วนบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน

6. คุณภาพของชีวิตในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การต้องการมีคุณภาพชีวิตในงาน (quality of work life) การทำงานที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เป็นแนวทางที่นำมาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตในงาน

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

19 นิรมล กิติกุล. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร เปรียบเสมือนระบบประสาทที่รับและนำความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย หากการติดต่อสื่อสารเกิดความขัดข้องขึ้น องค์การหรือคนก็จะกลายเป็นอัมพาตทันที ดังนั้นองค์การที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับผู้นำใช้ระบบการสื่อสารแบบใดที่สามารถโน้มน้าวจิตใจและชักชวนคนให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

1. เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และยังช่วยให้การทำงานสอดคล้องกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน
3. เพื่อช่วยทำให้การควบคุมงานตามสายการบังคับบัญชามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. เพื่อช่วยให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน เกิดขวัญในการทำงาน และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจในหน่วยงานดียิ่งขึ้น

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี - ปัจจัยความสำเร็จ

20 บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

หนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึง การสร้างความสัมพันธ์ในองค์การด้วยการสื่อสาร ผลจากการศึกษาวิจัยพฤติกรรมมนุษย์ในช่วง 40 ปีที่ผ่านมา ได้ค้นพบกฎเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ ในการกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญในการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร ดังนี้

1. แสดงความคิดเห็นโดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจน (Specificity) การให้ข้อมูลหรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เฉพาะเจาะจงให้ชัดเจนลงไปจะเป็นสาเหตุให้เกิดการเข้าใจผิดพลาด การรับรู้ที่คลาดเคลื่อนจะเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการสื่อสารสัมพันธที่ดีของทั้งสองฝ่าย การแสดงความคิดเห็นโดยระบุรายละเอียดที่ชัดเจน ควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจที่คลุมเครือ หรือการคาดเดาความหมายเอาเองตามทัศนคติของผู้ฟัง การให้ข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นควรมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีเหตุผล มีหลักฐานอ้างอิง โดยไม่กล่าวอย่างเลื่อนลอย

2. การแสดงความคิดเห็นให้อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ (Empathy) ผู้มีความเข้าใจผู้อื่นจะมีความสามารถในการสื่อสารได้ดี การให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นบนพื้นฐานของความเข้าใจ จะสะท้อนให้เห็นโครงสร้างทางด้านจิตใจ ในการติดต่อระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นให้อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ ย่อมช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความรู้สึกเชื่อใจกัน (Trust – worthiness) จะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในลักษณะ 2 ทาง (Two – Way feedbackexchanges)

3. การตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน (Inquiry) การสร้างทักษะในการสื่อสาร การตั้งคำถามจะใกล้เคียงและตรงเป้าหมายกับการสื่อสาร 2 ทางมากที่สุด ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเปิดช่องทางการสื่อสารโดยมีการถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าบุคคลทั้งสองมีความเข้าใจตรงกันในประเด็นนั้น ๆ บรรยายภาพที่ไม่เป็นมิตรไม่ก่อให้เกิดความสร้างสรรค์แต่อย่างใด บรรยายภาพที่เต็มไปด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลย่อมเกิดผลประโยชน์มากกว่า เพราะจะช่วยให้ผู้คนเกิดกำลังใจที่จะแก้ปัญหาในทางที่สร้างสรรค์ บรรยายภาพในการสื่อสารที่ดีสร้างสรรค์ และสร้างความพอใจให้เกิดกับทั้งสองฝ่าย การสื่อสาร 2 ทาง ย่อมนำไปสู่การพัฒนาและเรียนรู้ อย่างไม่มีที่สิ้นสุดในสังคมของคนทำงาน

สถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสารฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายอาจคิดว่าไม่มีความจำเป็นที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และบุคคลอื่นก็ไม่มีอะไรอยากจะได้จากฝ่ายตรงข้าม
2. ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจจะคิดว่า ข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับถูกจัดเตรียมไว้แล้วโดยบางคน ด้วยจุดประสงค์บางอย่าง
3. ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกว่าเป็นคู่แข่งกัน จึงขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่ต้องการที่จะร่วมใช้และเปิดเผยข้อมูลให้แก่กัน
4. การรับรู้และความเข้าใจของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เนื่องจากระดับความชำนาญหรืออาวุโสที่แตกต่างกัน

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี - ช่องทางการสื่อสาร

21 บุญศรี ปรานณศักดิ์. และคณะ. (2538). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่ได้กระทำ เช่น ตื่นนอนด้วยเสียงปลุก เปิดวิทยุฟังเพลงหรือข่าว สนทนากับสมาชิกในครอบครัว อ่านบันทึกบทพจนกิจกรรมาที่จะต้องทำ โบกมือให้รถโดยสารหยุดรับ ดุสัญญาณจราจร พุดโต้ตอบในการซื้อขายสินค้า อ่านหนังสือตำราหรือประกาศต่าง ๆ ฟังบรรยาย จัดบันทึก ประชุม เขียนจดหมาย โทรศัพท์ พุดคุย ทักทายกับบุคคลต่าง ๆ อ่านหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์ และชมภาพยนตร์ ล้วนแต่เป็นกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารคือกระบวนการแลกเปลี่ยน และร่วมกันรับรู้เรื่องราว

ข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ การสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่อาจจะยังชีพได้ด้วยตัวเองคนเดียวในโลกโดยไม่ติดต่อพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ดังนั้นถ้าได้มีการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การให้ดีย่อมที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพ

หัวข้อเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

22 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารและการจัดการ เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มไปสู่บุคคลอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การติดต่อสื่อสารมีบทบาท ดังนี้

1. เป็นการแสดงบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล
2. เป็นการแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล เป็นการสื่อความหมายกัน

ในองค์การและหน่วยงาน

3. เป็นการแสดงบทบาทของการตัดสินใจ การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น และการติดต่อสื่อสารนั้นต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับรู้ หรือมีส่วนร่วมในความรู้สึกนั้น ซึ่งต้องเข้าใจความหมายที่ติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารต้องการสัญลักษณ์ ซึ่งออกมาเป็นภาษา สัญลักษณ์ เสียงบันทึกข้อความ จดหมายที่สื่อความหมายที่ต้องการได้

กระบวนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยกระบวนการ ดังนี้

1. ผู้ส่ง หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน ผู้แสดงมีข่าวสาร ความคิดเห็นหรือความจริงที่ต้องการส่งไป เรียกว่า ความคิด (Ideation) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และเป็นพื้นฐานของข่าวสาร

2. ส่งรหัส ผู้ส่งเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ การแสดง การส่งรหัสเป็นสิ่งจำเป็นเพราะข่าวสารจะส่งผ่านไปยังผู้รับด้วยการมีสื่อ

3. ข่าวสาร แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ ข่าวสารที่ใช้วาจา ได้แก่ คำพูด การเขียน ข่าวสารที่ไม่ใช้วาจา ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อในการส่งข่าวสาร การส่งข่าวสารที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพของสื่อที่ส่งไปยังผู้รับ ประสิทธิภาพของสื่อ มีดังนี้

3.1 ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ได้มา ถ้ามาจากแหล่งที่ผู้รับเชื่อถือก็เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการให้ข่าวสาร

3.2 ความกลมกลืน คำพูด และท่าทางซึ่งประกอบขึ้นเป็นข่าวของการติดต่อสื่อสารต้องให้เหมาะสม กลมกลืนเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อม เป็นโอกาสให้ผู้รับผู้ส่งมีส่วนร่วมด้วย

3.3 เนื้อหาของข่าวสารเผยแพร่ไปต้องติดต่อ เป็นเรื่องเดียวกัน ต้องทำให้เกิดผลแน่นอน

3.4 ช่องทางที่ส่งข่าวสารที่จะเผยแพร่ไปยังคนหมู่มาก ที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน ได้อาศัยเครื่องมือหลายอย่างประกอบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นปลิว เป็นต้น

3.5 ความชัดเจน ข่าวสารที่ส่งไปต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ไม่คลุมเครือ ง่ายต่อการตีความหมาย ใช้ภาษาง่าย ๆ สั้น ๆ ได้ความชัดเจน

3.6 ความสามารถของผู้รับ ควรคำนึงถึงผู้รับว่าเป็นใคร มีความสามารถเพียงใด ในการรับ มิฉะนั้นข่าวสารที่ส่งไปจะไม่มีประโยชน์

4. ช่องรับข่าวสาร (Channel) เป็นการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องมีช่องทางข่าวสารที่เหมาะสมกับข่าวสารที่ส่งไป

5. ผู้รับ ผู้รับข่าวสารได้ดี ต้องสอดคล้องกับสื่อ เช่น ถ้าสื่อด้วยคำพูด ผู้รับต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังแล้วจับใจความได้ ถ้าสื่อด้วยการเขียน ผู้รับอ่านแล้วจับใจความได้ ต้องพิจารณาคุณสมบัติของผู้รับ คือ วัยของผู้รับ เพศ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ บริเวณที่อยู่อาศัย ศาสนา เชื้อชาติและภาษา

6. การถอดรหัส เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้รับต้องรู้ข่าวสารก่อนแล้วจึงตีความ การถอดรหัสจะมีผลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับ การประเมินผลของผู้รับ ภาษาท่าทางและความคาดหวังของผู้รับ

7. สิ่งรบกวน ทำให้การส่งสารเกิดความเข้าใจผิด และตีความหมายผิด สิ่งรบกวนสามารถเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอน

8. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการติกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นการแสดงความรู้สึกรับสาร และผู้รับสารก็กลายเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งมีรูปแบบย้อนกลับแตกต่างกันไป บางครั้งก็เป็นการย้อนกลับแตกต่างกันไป บางทีก็เป็นการย้อนกลับจากผู้รับ บางทีผู้รับไม่แสดงออก แต่ก็มีการย้อนกลับทางอ้อมจากบุคคลอื่น ถ้าไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ฝ่ายจัดการจะไม่รู้หรือสายเกินไปที่จะแก้ไขสถานการณ์

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย – ขั้นตอนการสื่อสาร - รูปแบบการสื่อสาร

23 เปื้อง กิจรัตน์ภร. (2543). *การจัดการอุตสาหกรรมและการผลิต*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในระบบการทำงานขององค์กร เพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เจ้าหน้าที่และคนงานเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการทำงาน และวิธีการทำงานอย่างดี ถ้าผู้บริหารไม่สามารถติดต่อสื่อสารข้อมูลและความหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ตลอดจนความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีดังนี้

1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ทุกองค์การจะมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่อกลุ่มสมาชิกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทุกคนในองค์การมีการประสานในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
 2. เพื่อประเมินผลการทำงาน ทุกองค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการประเมินผลจึงความจำเป็นและจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
 3. เพื่อแนะแนวทางการสื่อสาร การแนะแนวและการสั่งการเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานจะไม่เกิดขึ้นเลย ถ้าไม่มีการสื่อสาร
 4. เพื่อกระตุ้นและจูงใจ กาจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับความสามารถซึ่งจะวัดได้จากการติดต่อสื่อสารอย่างดี
 5. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในและนอกองค์การจะเกิดขึ้นได้เพราะการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์และช่วยให้องค์การดำรงอยู่ และพัฒนาต่อไปในทุกสถานการณ์
- หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

24 วิชัย โกลสุวรรณจินดา. (2546). หัวหน้างานพันธุ์แท้. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสาร ในการบริหารองค์การ การสื่อสารข้อความจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจร่วมกันในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน บุคคลต่อกัน หรือระหว่างองค์การ เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน

การสื่อสารข้อความที่ดีจะช่วยให้หัวหน้างานได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน ทั้งยังใช้ในการสั่งการให้มีการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล

การสื่อสารข้อความจึงหมายถึงการสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน นำมาซึ่งการปฏิบัติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

25 วรนาถ แสงมณี. (2544). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ:

เท็กซ์แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง ไม่มีกลุ่มชนใดที่รวมตัวกันขึ้นได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็น

เสมือนสื่อในการนำความประสงค์ ความคิดเห็น ในทุกระดับ ทุกโอกาส ส่งผ่านถึงกัน ตลอดทั้งบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย การติดต่อสื่อสารและการจูงใจเป็นงานบริหารที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันและกัน และมีผลเชื่อมโยงถึงการจูงใจให้เกิดความรู้สึกที่ดีและจงรักภักดีต่อองค์กรร่วมกัน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกับการบริหาร กิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านการบริหารต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เพื่อผู้บริหารจะได้สามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ การติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานที่จำเป็นของการบริหาร เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถบริหารงานแต่เพียงผู้เดียวได้ แต่ต้องปฏิบัติหน้าที่การบริหารด้วยการเกี่ยวข้องและติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานนั้น ๆ กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง ผลงานที่ได้รับจึงจะมีประสิทธิภาพ

งานของผู้บริหารส่วนใหญ่คือการติดต่อสื่อสาร โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารผ่านบทบาททางบริหาร ผู้บริหารต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และเป้าหมายเพื่อองค์กร ที่สำคัญคือบุคคลอื่นจะต้องติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น บทบาทความเป็นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดีกับบุคคลอื่น เพื่อที่จะสามารถได้รับข้อมูลในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาภายในทุกด้านของกระบวนการบริหาร

การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารในหน้าที่ทางด้านการสั่งการ (directing) ทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ การติดต่อสื่อสารในองค์การมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอย่างน้อย 2 ประการ คือ (1) เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปจนบรรลุเป้าหมายของแผนงานหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (2) เป็นการกระตุ้นและชักจูงให้บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้ดำเนินการและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้จนสำเร็จ

กระบวนการของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ มีผู้ส่งสาร สาร และผู้รับสาร จึงจะเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสาร ในทางบริหารนั้น การติดต่อสื่อสาร มีองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. ผู้ทำการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้พูด ผู้ส่ง หรือผู้ออกคำสั่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของการส่งข่าวสาร
2. วิธีการติดต่อสื่อสาร เช่น การพูด การส่ง หรือการออกคำสั่ง
3. ข่าวสาร เช่น คำสั่ง รายงาน ซึ่งมีไปถึงผู้รับการติดต่อสื่อสาร
4. ผู้รับการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้ฟัง ผู้ตอบ เพื่อต้องการทราบข่าวสารที่ส่งมาจะสามารถชักจูงหรือมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้รับการติดต่อ สังเกตได้จากการตอบรับ
5. การตอบรับ เช่น คำตอบ หรือปฏิกิริยา

หัวเรื่อง : ศิลปะการติดต่อสื่อสาร - องค์ประกอบการสื่อสาร

26 วันเพ็ญ คงวิมลกุล. (2542). *องค์การและการจัดการ*. สถาบันราชภัฏนครปฐม.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร คุณสมบัติประการสำคัญของผู้บริหาร คือความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่คนในองค์กรจะยอมรับนโยบาย มีความเข้าใจในคำสั่งเป็นอย่างดี และทำการปรับปรุงงานอย่างได้ผลนั้น ทุกกรณีขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อความนั่นเอง หากผู้บริหารคนใดไม่สามารถสื่อความกับผู้ร่วมงานเกี่ยวกับเรื่องงานได้แล้ว การจะให้เขาเหล่านั้นช่วยเหลือปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงไปย่อมทำได้ยาก ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นและต้องการสำหรับที่จะนำมาบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีก็จะขาดหายไป

การติดต่อสื่อสาร คือ สื่อกลาง หรือเครื่องมือที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้ใช้สำหรับการหล่อหลอมและการเชื่อมโยง รวมทั้งใช้ประสานกิจกรรมทุกอย่างที่ผู้บริหารกำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึกจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ

หัวข้อเรื่อง : การสื่อสารที่ดี – เครื่องมือการสื่อสาร

27 ศิริพงษ์ ศรีชัยมัยรัตน์. (2542). *กุญแจสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารคน*. กรุงเทพฯ: ชูม.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลและทัศนคติระหว่างฝ่ายบริหารกับองค์กร การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะ คนคือพนักงาน คือผู้บริหารข่าวสาร หากการสื่อสารดี ทัวถึง ปัญหาต่าง ๆ จะลดน้อยลงเป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง และระหว่างพนักงานด้วยกัน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงาน มีอยู่ 3 ช่องทาง คือ

1. จากบนลงล่าง (Downward) เป็นช่องทางการสื่อสารที่นิยมปฏิบัติกันมากที่สุด โดยสื่อสารจากผู้บริหารผ่านสายงานการบังคับบัญชาไปยังพนักงาน ซึ่งนิยมปฏิบัติกันหลายวิธี เช่น กฎระเบียบข้อบังคับ นโยบาย คำสั่ง ประกาศ คำชี้แจง หนังสือเวียน บันทึก การประชุมในระดับต่าง ๆ การสัมมนา ฯลฯ

2. จากล่างขึ้นบน (Upward) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารของพนักงานสื่อสารผ่านหัวหน้างาน และผู้จัดการไปยังฝ่ายบริหาร อุปสรรคของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยผ่านขั้นตอนตามสายงานบังคับบัญชา มักจะเป็นไปโดยบังเอิญและเชื่อถือไม่ค่อยได้ (Haphazard and unreliable) ทั้งนี้เพราะข่าวดีที่ตนได้ประโยชน์ก็ส่งผ่านไปอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าข่าวสารไม่ค่อยดีที่ตนไม่ได้ประโยชน์จะถูกปิดกั้น (Block) หรือไม่สื่อสารอีกเลย

3. จากแนวราบหรือตามแนวนอน (Horizontal) หมายถึง การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ซึ่งนิยมสื่อสารกันด้วย 2 วิธีคือ

3.1 การพูดคุยกัน (Face to face) เป็นการมุ่งการสื่อสารกันโดยตรงระหว่างบุคคล

3.2 การประชุมร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ (Intradepartmental meeting)

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารแบบแนวนอนนี้มี 2 ประการ คือ ความขัดแย้งผลประโยชน์(Conflict of interest) ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์ของหน่วยงานก็ได้ และปัญหาขององค์การ ซึ่งฝ่ายบริหารไม่สนใจหรือส่งเสริมการประชุมร่วมกันในการบริหารงาน

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย - ช่องทางการสื่อสาร

28 ศิริวรรณ เสรีรัตน์. และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การสื่อสาร (Communication) เป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งที่มีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการทำให้กิจกรรมการจัดระบบมีความสอดคล้องกัน การติดต่อสื่อสารจะถูกพิจารณาในความหมายของปัจจัยนำเข้าทางสังคม (Social input) ซึ่งถูกป้อนเข้าไปในระบบของสังคม (Social system) และมีความหมายเป็นการปรับพฤติกรรม ทำให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การติดต่อสื่อสาร มีส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนต่อความพยายามในการถ่ายทอดความคิด ซึ่งได้รับการยอมรับมาหลายปีแล้ว Chester T" Banard มองการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มคือการปฏิบัติงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนจะไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารในองค์การ (Communication in the organization) การดำเนินกิจการในปัจจุบัน จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้เร็วกว่าในอดีต การติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วจะทำให้เกิดการแก้ปัญหาหรือดำเนินการได้ทันทั่วทั้งที่ จำนวนข้อมูลที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ข้อมูลมีมากเกินไป ผู้บริหารจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มิตำแหน่งสูงกว่า ผู้ได้บังคับบัญชา และแผนกงานรวมทั้งบุคคลในสถานที่อื่น ๆ ในองค์การด้วย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข่าวสารในการตัดสินใจ

ความจำเป็นต้องรู้ของผู้บริหาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เพื่อการดำเนินการในหน้าที่ และกิจกรรมด้านการบริหารจัดการ (Managerial functions and activities) การไม่สนใจหรือไม่ระวังการนำเสนอระบบการติดต่อสื่อสารจะทำให้ผู้บริหารขาดข้อมูลข่าวสารที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ ทำให้มีผลต่องานที่เกินกำลังความสามารถ เป็นสิ่งที่ประจักษ์ชัดว่า ผู้บริหารต้องรู้จักคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรง และไม่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวางแบบใดที่จะใช้การได้อย่างชัดเจน ยกเว้นระบบการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริหาร

การติดต่อสื่อสารในทีม (Communicating in teams) การทำงานเป็นทีมจำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารเป็นทีมด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ (1) เครือข่ายแบบรวมอำนาจ (Centralized network) และ (2) เครือข่ายแบบกระจายอำนาจ (Decentralized network)

หัวข้อเรื่อง : การสื่อความหมาย – ศิลปะการติดต่อสื่อสาร

29 สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (2538). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแจ้งให้ทราบ การบอก หรือการส่งผ่านข้อมูล การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนที่ร่วมอยู่ในการบริหาร ผู้บริหารต้องส่งผ่านและรับความคิด รายงานข้อมูล และข่าวสารรูปแบบอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้องค์การปฏิบัติงานได้ ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ แผนงานนั้นมักไม่ประสบผลสำเร็จ ในกรณีที่องค์การไม่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งผลกระทบทางตรงที่ไม่ดีหลายประการ เช่น ความผิดพลาด การทำงานที่ซ้ำซ้อน และทรัพยากรที่สูญเปล่า การติดต่อสื่อสารในสำนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) หมายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสำนักงานเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์จะให้บุคคลในสำนักงานให้ทราบข่าว ความเคลื่อนไหวในสำนักงานเพื่อชี้แจงนโยบาย กฎ ระเบียบ ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หากการติดต่อสื่อสารภายในล้มเหลวย่อมมีผลต่อการดำเนินการของสำนักงาน

2. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) หมายถึง การติดต่อกันระหว่างสำนักงานกับบุคคลภายนอก โดยมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้เกิดความเข้าใจ ถ้ามีความล้มเหลวหรือความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน จะมีผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์การและทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก

รูปแบบในการติดต่อสื่อสารนั้นสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารด้วยวาจา สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในองค์การและนอกองค์การ รูปแบบการของการสื่อสารด้วยวาจา อาจดำเนินการต่าง ๆ ได้ เช่น การประชุมชี้แจง การประชุมเชิงปฏิบัติการ การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายตอบปัญหา การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ การสาธิต การสาธิตด้วยวาจายังมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารอีกหลายชนิด เช่น โทรศัพท์ เครื่องติดต่อสื่อสารภายใน การใช้เครื่องเรียกตามสายภายใน โทรศัพท์วงจรปิด

2. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร นิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารในสำนักงานโดยเฉพาะในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น บันทึกหรือจดหมายติดต่อสำหรับหน่วยงานภายใน การส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องอัดสำเนา เครื่องถ่ายเอกสาร นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น ระบบส่งเอกสารโดยใช้เครื่องขับเคลื่อน

ระบบรับข่าวสารและถ่ายทอดเป็นเอกสาร ระบบส่งภาพนิ่งหรือลายมือทางโทรศัพท์ ระบบโทรพิมพ์ แลโทรเลข

หัวข้อเรื่อง : การสื่อความหมาย – ช่องทางการสื่อสาร - รูปแบบการสื่อสาร

30 สุตา ทัพสุวรรณ. (2541). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา*. ภาควิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารประกอบการสอนเล่มนี้ ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะใช้ดำเนินงานของหน่วยงานให้ราบรื่น ประสบผลสำเร็จ ช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารแบบบุคลากรของหน่วยงาน ถ้าผู้บริหารไม่มีความรู้หรือใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานไม่ดี จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดความคิด คำสั่งให้ผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเป็นประสบการณ์ ทศนคติ และอารมณ์ เป็นเครื่องมือในการประสานงาน ประสานน้ำใจ ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจทั้งกลุ่มภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ดี สามารถช่วยขจัดปัญหาได้

หัวข้อเรื่อง – การสื่อสารที่ดี

31 สมควร กวียะ. (2540). *การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพ และความรับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารซึ่งเข้ามาผูกพันกับการศึกษา ทำให้การปฏิรูปปัญหาของประชาชน เข้ามาสู่มาตรฐานเดียวกันมากขึ้นและเร็วขึ้น แต่มาตรฐานจะดีหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับภูมิปัญญาและประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของนักการศึกษา และนักการสื่อสาร บทบาทหน้าที่ของโรงเรียน (School's function) ในเมื่อการสื่อสารถูกนำไปผูกพันกับระบบการศึกษาของสังคมมากขึ้น เท่ากับว่าบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการศึกษาในแนวลึกลงไปทุกที ในขณะเดียวกันโรงเรียนและสถาบันการศึกษาก็พยายามทำตนให้เป็นประชาคมของการสื่อสาร โดยการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนให้ดีขึ้นด้วยปรัชญาประชาธิปไตยทางการศึกษา ในแง่การสื่อสารก็คือการสร้างกลไกการตอบสนองกลับและความมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร ส่วนเนื้อหาและวัสดุอุปกรณ์การสอนที่ก้าวหน้าทันสมัยก็คือตัวสารและช่องทางนั่นเอง

การประสานที่กลมกลืนเข้าด้วยกันเช่นนี้ ทำให้การสื่อสารต้องทำหน้าที่ของโรงเรียนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนานับตั้งแต่วัยเรียนเรื่อยไปจนตลอดชีวิต ในทางปฏิบัติอาจก่อให้เกิดความเข้าใจสับสน และการทำงานที่ซ้ำซ้อนเหลื่อมล้ำ จึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาขอบเขตของการศึกษาและการสื่อสารให้ชัดเจน

หัวข้อเรื่อง : การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร

32 สมควร กวียะ. (2546). *ทฤษฎีการสื่อสารประยุกต์*. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

1. หน่วยงานคือสังคม ต้องสื่อสารเกลียวกลมเป็นหนึ่งเดียว มนุษย์ตาย แต่องค์กรและสังคมไม่มีวันตาย
 2. ผู้บริหาร คือศูนย์กลางรับฟังความเห็นที่แตกต่าง รวมพลังเป็นนโยบาย และแผนกลยุทธ์ขององค์กร
 3. ความต้องการ การอยู่รอด ปลอดภัย รักใคร่ นิยม สังคม สำเร็จ และสุนทรีย์ คือเป้าหมายความสำเร็จของทุกชีวิตที่ร่วมงาน
 4. มนุษย์สัมพันธ์ ส่งเสริมสร้างสรรค์ความสุขความสามัคคี
 5. พลังกาย พลังจิต เกิดขึ้นทุกเวลาในที่ เพราะความคิดเชิงบวก
 6. สถิติปัญญา ความสามารถ คือธรรมชาติและศักยภาพของมนุษย์ทุกรูปทุกนาม
 7. สร้างความหมายสูงสุดของการทำงาน สร้างสรรค์ภาพจริงขององค์กรร่วมกัน ทำงานเพื่อผู้บริโภค สังคม และระบบนิเวศของโลก
 8. ปรับปรุงอาคาร สถานที่ และห้องทำงานให้มีบรรยากาศท้าทาย บรรยากาศแห่งความทันสมัย และความสำเร็จ
 9. ความรู้มีค่า เวลามีคุณค่า สนับสนุนด้วยจิตใจที่ดีและฉลาด
 10. ความเป็นธรรมเหนืออื่นใด ขจัดความน้อยใจและท้อแท้
 11. ช่วยกันดูแลรักษา พัฒนาร่างกายและจิตใจ
 12. พึงมอบความรัก ความดี ความจริง ให้ทุกคน จะเป็นผลกลับมาตามกฎแห่งกรรม
- หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

33 เสถียร เขยประทับ. (2541). *การสื่อสารและการพัฒนา*. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร จะมีองค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. แหล่งสาร การสื่อสารทุกชนิดต้องมีแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร อาจเป็นคนหนึ่งหรือหลายคน ที่ทำงานร่วมกันเป็นองค์กร ที่พูด เขียน หรือแสดงกริยาท่าทางให้บุคคลหรือองค์กรอื่นทราบ มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ และระดับของสังคมและวัฒนธรรม การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพถ้าแหล่งสารและผู้รับสารมีลักษณะทั้ง 4 ประการคล้ายกัน
2. สาร หมายถึงสิ่งเร้าที่แหล่งสารส่งออกไปยังผู้รับสาร อาจมีลักษณะต่างกัน สารเป็นผลิตผลของผู้ส่งสารที่ส่งผ่านช่องทางไปยังผู้รับ

3. ช่องสาร หมายถึง คลื่นเสียง คลื่นแสง หรือสื่อในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสทั้งห้า อาจมองเห็น ได้ยิน สัมผัส ลิ้มรส หรือดมกลิ่น

4. ผู้รับสาร เมื่อมีแหล่งสาร ในการสื่อสารทุกครั้ง จำเป็นต้องมีผู้รับสารทุกครั้ง อาจเป็นคน ๆ หนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง หรือเป็นองค์กรก็ได้

5. ผลของการสื่อสาร คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสารอาจเป็นได้ ทั้งผลลบและในทางบวก เป็นผลระยะสั้น ระยะยาว การสื่อสารอาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมของผู้รับสาร

6. กระบวนการในการส่งสาร การโต้ตอบสาร และการโต้ตอบซึ่งกันและกัน ซึ่งเรียกกันว่าปฏิกริยาตอบสนอง จะเห็นว่าบุคคลหรือองค์กรในกระบวนการสื่อสารเป็นทั้งผู้เข้ารหัสและผู้ถอดรหัส หรือเป็นทั้งแหล่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

หัวเรื่อง : องค์ประกอบการสื่อสาร

34 สมคิด บางโม. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: นานาอักษรการพิมพ์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคล โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ดี จะทำให้การดำเนินงานขององค์การราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์การ

1. เพื่อรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ทำให้ทราบเป้าหมายร่วมกัน
2. เพื่อประเมินสิ่งนำเข้าของตนเองและสิ่งนำออกของผู้อื่น
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนอื่น หรือได้รับการอำนวยความสะดวกจากคนอื่น
4. เพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อคนอื่นหรือยอมรับอิทธิพลจากคนอื่น
5. เพื่อผลทางตรงและทางอ้อมที่เป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ

ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร นิยมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อตามสายบังคับบัญชา
2. ติดต่อจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน อาจเป็นทางการในรูปของรายงาน หรือไม่เป็น

ทางการก็ได้

3. การติดต่อทางแนวนอน เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน
- ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดประโยชน์แก่ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้การตัดสินใจสั่งการได้รวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง
2. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี
3. ช่วยให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน
4. ช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและองค์การ

5. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้
หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย – ปัจจัยความสำเร็จ - ช่องทางการสื่อสาร

35 สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์ จำกัด.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารขององค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น

3 ประเภท คือ

1. ติดต่อจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อตามสายบังคับบัญชา
2. ติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน อาจเป็นทางการในรูปของรายงาน หรือไม่เป็น

ทางการก็ได้

3. การติดต่อทางแนวนอน เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

36 สมคิด บางโม. (2544). *การบริหาร คู่มือและแบบทดสอบ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

หนังสือเรื่องนี้ กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ส่ง ผู้ริเริ่มการติดต่อสื่อสาร
2. การใส่รหัส ผู้ส่งแปลข่าวสารเป็นสัญลักษณ์
3. ข่าวสาร แบบรูปร่างของข่าวสาร
4. ช่องทาง วิธีการส่งข่าวสาร
5. ผู้รับ ผู้รับข่าวสารของผู้ส่ง
6. การถอดรหัส ผู้รับแปลข่าวสาร
7. สิ่งรบกวน ปัจจัยใด ๆ ที่รบกวนหรือทำความสับสนกับการติดต่อสื่อสาร
8. สิ่งย้อนกลับ การย้อนกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับแสดงปฏิกิริยา

ต่อข่าวสารของผู้ส่ง

หัวเรื่อง : องค์ประกอบการสื่อสาร

37 สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ฯ.

หนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในองค์การ การติดต่อสื่อสารที่ดี จะทำให้การดำเนินงานขององค์การราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์การ

1. เพื่อรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ทำให้ทราบเป้าหมายร่วมกัน

2. เพื่อประเมินสิ่งนำเข้าของตนเองและสิ่งนำออกของผู้อื่น
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนอื่นหรือได้รับการอำนวยความสะดวกจากบุคคลอื่น
4. เพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อคนอื่นหรือยอมรับอิทธิพลจากบุคคลอื่น
5. เพื่อผลทางตรงและทางอ้อมที่เห็นวัตถุประสงค์ขององค์การ

ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร นิยมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ติดต่อจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อตามสายบังคับบัญชา
2. ติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน อาจเป็นทางการในรูปของรายงาน ไม่เป็นทางการ

ก็ได้

3. การติดต่อทางแนวนอน เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน

หัวข้อเรื่อง : การสื่อความหมาย – ปัจจัยความสำเร็จ - ช่องทางการสื่อสาร

38 สมยศ นาวิการ. (2538). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผล 2 อย่าง คือ ประการแรก การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุม ประการที่สอง การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาของผู้บริหารค่อนข้างมาก

กระบวนการติดต่อสื่อสารทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานตามความรับผิดชอบได้ ผู้บริหารต้องได้รับข่าวสารเพื่อไว้เป็นฐานของการวางแผน แผนงานต้องสื่อสารไปยังบุคคลอื่นเพื่อการดำเนินงาน การจัดองค์การต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การมอบหมายงาน การสั่งการ ผู้บริหารต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เป้าหมายของกลุ่มประสบความสำเร็จ การติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร หรืออาจเป็นส่วนสำคัญของการควบคุม กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานของหน้าที่การบริหารทั้งหมด เวลาที่ใช้ในการบริหารงานส่วนใหญ่จะอยู่ที่กิจกรรมของการติดต่อสื่อสาร ต้องมีการเผชิญหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารไม่อาจอยู่ตามลำพัง มักถูกรบกวนด้วยการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นเสมอ

Henry Mintzberg อธิบายถึงบทบาทของผู้บริหาร 3 อย่าง การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของแต่ละบทบาท ดังนี้

1. บทบาททางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) ผู้บริหารเป็นผู้นำของหน่วยงานขององค์การ ผู้บริหารใช้เวลาติดต่อกับเพื่อนร่วมงานประมาณ 45 % กับบุคคลที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน 45 % และ 10 % กับผู้บังคับบัญชา
2. บทบาททางข่าวสาร (Informational Role) ผู้บริหารจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์การ
3. บทบาททางการตัดสินใจ (Decisional Roles) ผู้บริหารต้องดำเนินการโครงการ

ใหม่ ๆ จัดการความยุ่งยากต่าง ๆ และจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิก ผู้บริหารต้องติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจเรื่องดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น

กระบวนการติดต่อสื่อสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้ส่ง (แหล่งที่มา) คือผู้ริเริ่มการติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสารให้ทราบ และมีความมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่น เพื่อการจูงใจบุคคลภายในองค์การ
 2. การใส่รหัส ผู้ส่งจะเปลี่ยนแปลงให้เป็นสัญลักษณ์หรือท่าทาง ภาษาเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งที่ได้รับการนิยามมากที่สุด การใส่รหัสมีความจำเป็นเพราะข่าวสารไม่สามารถส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นได้ นอกจากการแสดงให้เห็นหรือการใช้สัญลักษณ์ โดยปกติข่าวสารอาจจะอยู่ในรูปของคำพูดหรือท่าทาง ที่ผู้ส่งมีความเชื่อว่าจะมีความหมายอย่างเดียวกันในกรณีของผู้รับ การขาดความเข้าใจร่วมกันเป็นสาเหตุอย่างหนึ่งของความเข้าใจผิดหรือขาดการติดต่อสื่อสาร
 3. ข่าวสารอาจจะอยู่ในรูปใด ๆ ที่สามารถเข้าใจได้โดยประสาทอย่างใดอย่างหนึ่ง ข่าวสารอาจจะเป็นคำพูด การเขียน การวาดภาพ การแสดงออกทางสีหน้า และอากัปกริยาของแขน การสัมผัสอาจจะติดต่อสื่อสารที่เป็นการปลอบใจจนถึงการข่มขู่ การโบกมือสามารถติดต่อข่าวสารที่แตกต่างกันไป ข่าวสารที่ไม่ใช่ภาษาเป็นแบบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง
 4. ช่องทาง คือวิธีการติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อกลางหรือตัวนำข่าวสารอย่างหนึ่งที่ใช้ในการส่งข่าวสาร เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างแหล่งที่มาของข่าวสารและผู้รับข่าวสาร ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ วิธีการต้องเหมาะสมกับข่าวสาร
 5. ผู้รับ คือบุคคลที่ใช้ประสาททั้งห้ารับข่าวสารของผู้ส่ง การติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้นถ้าหากว่าข่าวสารไม่ถึงผู้รับ
 6. การถอดรหัส คือกระบวนการที่ผู้รับทำความเข้าใจความหมายของการสื่อสาร กระบวนการถอดรหัสจะได้รับผลกระทบจากประสบการณ์ การถอดรหัสของผู้รับตรงกับข่าวสารที่ผู้ส่งตั้งใจส่งไปให้มากเท่าไร การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเท่านั้น
- หัวเรื่อง : ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร - องค์ประกอบการสื่อสาร

39 สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับผู้บริหารเป็นอย่างมาก ผู้บริหารทำกิจกรรมส่วนใหญ่ผ่านทางการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจต้องถูกติดต่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่น กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งซับซ้อน เป็นกระบวนการส่งข่าวสารและความหมายจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น กระบวนการติดต่อสื่อสารต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยที่สุดสองคน คือ ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร ความมุ่งหมายคือความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร การเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารต้องเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วย

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การส่วนใหญ่เรียกว่าการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นไปตามช่องทางที่กำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ภายในองค์การยังมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นไปตามช่องทางที่ไม่เป็นทางการและอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมีความสำคัญทั้งสองอย่าง ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารทั้งสองอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมี 3 อย่าง คือ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบน สู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่าง สู่เบื้องบน และการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

หัวเรื่อง : ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร - รูปแบบการสื่อสาร

40 สมยศ นาวิการ. (2544). *การติดต่อสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะมีอยู่สี่ทิศทาง ซึ่งจะเป็นเครือข่ายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลระดับสูงกว่าไปยังบุคคลระดับต่ำกว่า เช่น คำสั่ง บันทึก นโยบาย คู่มือ และป้ายประกาศ
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Downward Communication) องค์การต้องการการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน มากเท่ากับความต้องการการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะเป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลระดับสูงกว่า
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนมักจะถูกมองข้ามไปภายในองค์การจำนวนมาก การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลระดับเดียวกัน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างคณะภายในมหาวิทยาลัย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนจำเป็นต่อการประสานงานระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์การ
4. การติดต่อสื่อสารทแยงมุม (Diagonal Communication) การติดต่อสื่อสารทแยงมุมจะถูกใช้น้อยที่สุดในองค์การ การติดต่อสื่อสารทแยงมุมจะมีความสำคัญภายในสถานการณ์ที่สมาชิกขององค์การไม่สามารถติดต่อสื่อสารผ่านทางทางการติดต่อสื่อสารอย่างอื่นได้

หัวเรื่อง : ทิศทางการสื่อสาร

41 สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารข้อมูล หรือถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นและทำที่ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจ เพื่อจะได้มีปฏิกิริยาโต้ตอบอย่างถูกต้อง โครงสร้างของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือผู้ที่ถ่ายทอดความคิด ทัศนคติไปยังผู้อื่น

2. ข่าวสาร คือ เนื้อหา สารของข่าวสาร ที่ต้องการส่งไปยังผู้รับอาจจะอยู่ในรูปของ ภาษาพูด ภาษาเขียน ทำทาง หรือรูปสัญลักษณ์เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจ

3. สื่อที่ใช้ในการส่ง คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น วิทยุ หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์

4. ผู้รับข่าวสาร คือ บุคคลที่ผู้ส่งต้องการถ่ายทอดข่าวสารให้รับรู้ ผู้ส่งต้องพิจารณาถึง คุณสมบัติ ทักษะของผู้รับข่าวสารด้วย

5. จุดมุ่งหมายของการส่งข่าวสาร ในการส่งข่าวสาร ผู้ส่งจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน ต้องการให้ผู้รับทราบข้อมูลเพียงคนเดียวหรือต้องการสื่อข้อมูลให้ใครทราบ

6. ผลที่เกิดขึ้นหลังจากรับข่าวสาร เพื่อต้องการทราบว่า ข้อมูลที่ส่งไปนั้นผู้รับเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ได้ปฏิกิริยาอย่างไร โดยใช้ระบบข้อมูลย้อนกลับ เพื่อทราบผลที่เกิดขึ้นหลังจากรับข่าวสาร

หลักในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. จัดระบบ ระเบียบของการสื่อสารในองค์กร และแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน
2. สายการติดต่อระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ควรมีลักษณะตรงและสั้น
3. ถ้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ควรใช้การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ใช้การติดต่อแบบสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งผู้ส่งและผู้รับ
5. องค์กรช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์และการส่งข่าว

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสาร สามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายแบบ ดังนี้

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะทำการส่งสารทางเดียว ไม่มีการส่งกลับจากผู้รับ เช่น คำสั่ง นโยบาย ประกาศ

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง ลักษณะของการสื่อสารแบบสองทางทั้งผู้รับและผู้ส่ง สามารถที่จะโต้ตอบเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น การมอบหมายงาน

2. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งเป็น 4 แบบ ดังนี้

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง ลักษณะของการเดินทางของข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงลงมาระดับต่ำ เช่น คำสั่ง คำเตือน

2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการเดินทางของข่าวสารจากผู้มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า เสนอตามสายงานขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า เช่น ขอร้อง คำขออนุมัติ

2.3 การสื่อสารในแนวนอน เป็นการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน เป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ เช่น การขอคำแนะนำ การขอคำปรึกษา

3. การสื่อสารแบบทแยงมุม เป็นการสื่อสารข้ามแผนก ข้ามกอง เป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ เช่น การขอข้อมูล การขอตัวอย่าง

4. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

4.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบการปฏิบัติชัดเจนขององค์การ เช่น การเสนอบันทึกร การเสนอโครงการ

4.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะส่วนตัว เป็นการประสานงานระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดผลในทางปฏิบัติได้รวดเร็วกว่าเป็นทางการ เช่น การพูดโทรศัพท์ขอข้อมูล การนัดหมายการประชุม

หัวข้อเรื่อง : การสื่อความหมาย – รูปแบบการสื่อสาร - การสื่อสารที่ดี

42 สุธี สิทธิสมบูรณ์. (2544). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร บางทีเรียกว่า การสื่อความ การสื่อสัมพันธ์ และสังคมนาม หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน หรือหมายถึงกระบวนการที่นำเอาข่าวสารที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งในการติดต่อสื่อสารอาจเป็นการติดต่อกันด้วยวาจา ทำทาง ตัวหนังสือ คำสั่ง คำสนทนา การประชุม ในการติดต่อสื่อสารนี้จะต้องมีผู้นำส่งสาร (Sender) สาร (Message) และผู้รับสาร (Receiver)

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญต่อการบริหารอย่างยิ่ง เพราะการบริหารงานทุกอย่างที่เป็นหน้าที่ของนักบริหารหรือหัวหน้างานจะต้องส่งผ่านไปยังผู้ปฏิบัติก็ด้วยการติดต่อสื่อสารทั้งนั้น ถ้ามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การบริหารขององค์การหรือหน่วยงานก็จะดีขึ้นด้วย ถ้าระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี ไม่สะดวก ลำช้า การบริหารงานขององค์การหรือหน่วยงานก็จะขาดประสิทธิภาพ เช่น ในด้านการวินิจฉัยสั่งการ ถ้าการติดต่อสื่อสารไม่ดี การวินิจฉัยสั่งการก็จะล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ มีการตัดสินใจผิดพลาด เพราะข้อมูลข่าวสารที่ได้มาไม่ถูกต้อง ในการประสานงานถ้าขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี การร่วมมือประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การก็จะไม่ดี เมื่อขาดการร่วมมือประสานงาน งานขององค์การหรือหน่วยงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ ในด้านการควบคุมงาน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร การควบคุมอาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร อาจประมวลประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อการบริหารงาน ดังนี้

1. การนำระบบการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ จะช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี การจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดี จะทำให้การทำงานดำเนินไปโดยประสานสอดคล้องกัน ช่วยให้เกิดการประหยัดในการปฏิบัติงาน และลดอันตรายจากการทำงานให้น้อยลง

3. เพื่อช่วยให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหาร

การควบคุมตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อได้จัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

4. เพื่อช่วยให้เกิดสามัคคีธรรมในหมู่คณะและองค์การเป็นส่วนร่วม ขวัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายมีความเข้าใจในองค์การดี

5. สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ข้อมูลที่ทันสมัยย่อมเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานมาก

หัวข้อเรื่อง : การสื่อความหมาย - ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร

43 สุนันทา เลาหันทน์. (2544). *การสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: ดี. ดี.บุ๊คส์โดว์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง องค์ประกอบกระบวนการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสาร นับเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยจะมีข่าวสาร ข้อมูล อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการต่าง ๆ อยู่ในตัวเอง ผู้ส่งสารจะนำสิ่งที่ต้องการสื่อสารเข้ารหัส ให้เหมาะสมกับช่องทาง ซึ่งอาจเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน สีหน้า ท่าทาง สัญลักษณ์ หรือภาษาร่างกาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และเมื่อผู้รับสารได้ถอดรหัสแล้ว จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามความเข้าใจของตนเอง ซึ่งจะส่งเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ส่งสารรับทราบ ว่า ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกับเจตนาของผู้ส่งสารหรือไม่ การบิดเบือนของข้อมูลอาจเกิดจากสาเหตุหนึ่งคือ เสี่ยงรบกวนในขณะที่มีการติดต่อสื่อสาร

หัวข้อเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

44 สุวิทย์ เมธวาทนะเศรษฐ์. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แสงเทียนการพิมพ์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง การสื่อสารขององค์การก็คือ การใช้ข่าวสารข้อมูลเพื่อลดความไม่แน่นอน ใ้บุคคลสามารถทำนายถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากระบบขององค์การได้ โดยการสื่อสารนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนดสัญลักษณ์ (Symbolic Forms) ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับบุคคลบนพื้นฐานของสิ่งที่บุคคลเคยมีความรู้ความเข้าใจมาก่อน

หน้าที่ของการสื่อสาร (Functions of Communication) มี 3 หน้าที่

1. Production หมายถึง การประสานงานและการควบคุมกิจกรรมให้เกิดขึ้น
2. Innovation หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงริเริ่มใหม่ ๆ ในระบบ
3. Maintenance หมายถึง การรักษาความนิยมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อดำรงไว้ซึ่งระบบ

การบริหารงานโดยระบบข่าวสาร (Management by Information System) เป็นการบริหารงานที่องอาศัยข่าวสารข้อมูลเป็นทรัพยากรพื้นฐานขององค์การ จึงเปรียบข่าวสารข้อมูลว่า

เป็นเสมือนเส้นเลือดที่ใช้หล่อเลี้ยงองค์การ การที่ฝ่ายจัดการต้องการข้อมูลก็เพื่อกำหนดเป้าหมาย และกำหนดแนวทางปฏิบัติขององค์การ ฉะนั้นการจัดรวบรวมข่าวสารข้อมูลจึงจำเป็นต้องมีระบบ จัดเก็บเพื่อให้การข่าวสารสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย จึงต้องมีการพัฒนาระบบข่าวสารให้เหมาะสม เรียกว่า Management Information System

การติดต่อสื่อสารระหว่างคน 2 คน จะกลายเป็นการเชื่อมโยงให้กลุ่ม และกลุ่ม เชื่อมโยงให้องค์การ สิ่งสำคัญสำหรับการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มกับองค์การ คือการมีส่วนร่วมในการจัดแบ่งข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกัน ความต้องการของคนจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งภายในกลุ่มและระหว่างองค์การ การที่บุคคลจะมีบทบาทอย่างไรนั้นจะขึ้นอยู่กับการใช้ การติดต่อสื่อสารเพื่อแบ่งปันอำนาจในองค์การ อำนาจ (Power) ขึ้นอยู่กับความชอบธรรมของการ ได้มาซึ่งอำนาจ (Authority) การครอบครองหรือการมีข้อมูล (Information) อยู่ในมือ ฉะนั้นความ สำคัญของกระบวนการสื่อสารคือการที่กระบวนการสื่อสารเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การได้บรรลุสู่เป้าหมาย ทั้งนี้จะต้องอาศัยข่าวสารข้อมูลที่ผ่านตามบทบาทของสายใย (Network Roles) เป็นสิ่งสำคัญ

หัวเรื่อง : ทิศทางการสื่อสาร

45 เสถียร เขยประทับ. (2541). *การสื่อสารและการพัฒนา*. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึง องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร จะมีองค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. แหล่งสาร การสื่อสารทุกชนิดต้องมีแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร อาจเป็นคนหนึ่งหรือหลาย คนที่ทำงานร่วมกันเป็นองค์กร ที่พูด เขียน หรือแสดงกริยาท่าทางให้บุคคลหรือองค์กรอื่นทราบ มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ และระดับของสังคม และ วัฒนธรรม การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพถ้าแหล่งสารและผู้รับสารมีลักษณะทั้ง 4 ประการคล้ายกัน
2. สาร หมายถึงสิ่งเร้าที่แหล่งสารส่งออกไปยังผู้รับสาร อาจมีลักษณะต่างกัน สารเป็น ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ส่งผ่านช่องทางไปยังผู้รับ
3. ช่องสาร หมายถึง คลื่นเสียง คลื่นแสง หรือสื่อในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสทั้งห้า อาจมองเห็น ได้ยิน สัมผัส ลิ้มรส หรือดมกลิ่น
4. ผู้รับสาร เมื่อมีแหล่งสาร ในการสื่อสารทุกครั้ง จำเป็นต้องมีผู้รับสารทุกครั้ง อาจ เป็นคน ๆ หนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง หรือเป็นองค์กรก็ได้
5. ผลของการสื่อสาร คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสารอาจเป็นได้ทั้ง ผลลบและในทางบวก เป็นผลระยะสั้น ระยะยาว การสื่อสารอาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะคิด หรือพฤติกรรมของผู้รับสาร

6. กระบวนการในการส่งสาร การโต้ตอบสาร และการโต้ตอบซึ่งกันและกัน ซึ่งเรียกกันว่าปฏิกริยาตอบสนอง จะเห็นว่าบุคคลหรือองค์กรในกระบวนการสื่อสารเป็นทั้งผู้เข้ารหัส และผู้ถอดรหัส หรือเป็นทั้งแหล่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

หัวข้อเรื่อง : องค์ประกอบของการสื่อสาร

46 เสนาะ ดีเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารกับการบริหาร สิ่งที่ยุ่งยากและสร้างปัญหาให้กับผู้บริหาร คือ การทำให้คนในองค์กรมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและมีความมุ่งมั่นใ้ทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลจะทำให้องค์กรผ่านพ้นปัญหาและความยุ่งยาก การสื่อสารจะมีส่วนสำคัญทางการบริหารทุกหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร การนำ การควบคุม แม้แต่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กรและจรรยาบรรณขององค์กรล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ผลงานขององค์กรและผู้ปฏิบัติงานจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อการสื่อสารขององค์กรดำเนินไปอย่างเป็นระบบ การทำงานเป็นทีม เป็นวิธีการสมัยใหม่ที่ใช้ในทุกองค์กร ต้องอาศัยการสื่อสารที่เหมาะสมแทนการใช้อำนาจของผู้บริหาร ทำให้มีการประสานการทำงานระหว่างสมาชิกในกลุ่มส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึง ความหมายของข้อมูลที่ส่งกับความหมายของข้อมูลที่รับตรงกัน หรือข่าวสารที่ผู้รับข่าวแปลความหมายตรงกันกับข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวตั้งใจส่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้น การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญมากระทบประสิทธิผลของการสื่อสาร การสื่อสารโดยการพูดแบบพบหน้ากันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงกว่าการสื่อสารด้วยการเขียนบันทึก จดหมาย

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสารเกิดขึ้นต่ำ เวลา เป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ไปกับการสื่อสาร ผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องรู้ว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด แต่ยังคงเกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสาร ในกรณีที่เป็นต้องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีภายในองค์กร แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายสูงมากก็จำเป็นต้องทำเพราะรู้ว่าการลงทุนนั้นก่อให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสารที่คุ้มค่า

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้ในองค์กร มีดังนี้

1. เพื่อบอกข้อมูล (to inform) การบอกข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีข้อมูลพร้อมสำหรับใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาการทำงาน
2. เพื่อประสานงาน (to coordinate) การประสานงานจะทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์เพราะมีงานหลายอย่างที่ต้องแบ่งแยกกันทำระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน

3. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (to share) ข้อมูลขององค์กรเป็นเรื่องการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ ฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารต้องอาศัยการมีส่วนร่วม

4. เพื่อควบคุม (to control) ผู้บริหารต้องตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทุกคน เพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดการผิดพลาดก็จะได้แก้ไข

5. เพื่อใช้อิทธิพล (to influence) การจูงใจให้คนในองค์กรมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เป็นงานขององค์กรเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

6. เพื่อกระตุ้น (to inspire) ให้คนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร เป็นการสร้างให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก เชื่อมมั่น มีความแน่วแน่ในการทำงาน มีความสุข ความสบายใจ และมีสำนึกที่ดีต่อองค์กร

หัวข้อเรื่อง : ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร - ปัจจัยความสำเร็จ

47 อนุช อาภาภิรม. (2545). การสื่อสารความแสวงหาสื่อเพื่อสาธารณะในโลกยุคไร้พรมแดน. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

หนังสือเล่มนี้ กล่าวถึงความคิดเห็นจะกลายเป็นจริงได้ต้องมีแผนงาน เมื่อวางแผนงานขึ้นแล้วแผนงานต้องติดต่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่นที่ดำเนินงานตามแผนงาน การติดต่อสื่อสารเป็นแนวทางอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้การกระทำจากบุคคลอื่น การติดต่อสื่อสารเป็นแนวทางที่ช่วยส่งเสริมความเข้าใจระหว่างบุคคลด้วยการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทัศนคติและอารมณ์

เมื่อพิจารณาจากทัศนะขององค์กร การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลแลกลุ่มเพื่อให้มีการปฏิบัติตามแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประสานงานของกลุ่ม ความเป็นผู้นำ และการปฏิบัติหน้าที่ทุกอย่าง ประสิทธิภาพของผู้บริหารทุกคนขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

หน้าที่การบริหารของผู้บังคับบัญชาคือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุมงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารต้องอธิบายการเตรียมงานต่าง ๆ ต้องออกคำสั่ง และอธิบายให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนทราบว่าจะคาดหวังอะไร ต้องพูดถึงการปฏิบัติงานกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้ทั้งหมดคือ การติดต่อสื่อสารในการบริหารงาน

องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชา คือ ความสามารถทางการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่ทำให้การทำงานของทีมงานเป็นไปอย่างราบรื่น และสม่ำเสมอ ไม่มีหน้าที่การบริหารใด ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติได้โดยไม่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจจะมีความสามารถ ความรอบรู้ทางเทคนิค

ลักษณะท่าทางที่ดี แต่จะไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เลย ถ้าหากไม่ใช่นักติดต่อสื่อสารที่ดี การปราศจากการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกิดขึ้นไม่ได้

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

48 อรวรรณ ปิลันธน์โอวาส. (2542). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวจิตใจ*. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวกับผู้สื่อสารกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสาร เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้การสื่อสารมีผลขึ้นมาได้ การจะกระทำเช่นนั้นได้ ผู้สื่อสารจะต้องมีคุณลักษณะหลายประการในการดำเนินการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้สื่อสารควรจะใช้การแนะนำตัวเองให้เป็นประโยชน์ในการที่จะรับการยอมรับจากผู้รับสาร ในเรื่องของ ความน่าไว้วางใจ ความสามารถ หรือเป็นผู้มีความกระตือรือร้น
2. ผู้สื่อสารที่ต้องการจะเป็นผู้โน้มน้าวจิตใจที่ดี จะต้องมีการปฏิบัติตนให้สอดคล้องไปด้วยในกิจกรรมที่กระทำประจำวัน ไม่ใช่เฉพาะเวลาทำการสื่อสารเท่านั้น
3. ผู้สื่อสารจะต้องระวังว่าผู้รับสารอาจคิดว่า ผู้สื่อสารเป็นบุคคลที่มีบทบาทอยู่ในองค์การใดองค์การหนึ่ง ผู้รับสารอาจสับสนในบทบาทของผู้ส่งสารที่เป็นคนเดียวกันแต่ต่างองค์การกัน
4. ในเรื่องของผู้นำความคิดเห็น ผู้สื่อสารจะต้องไม่มองข้ามความสำคัญของผู้นำความคิดเห็นในสังคมนั้น ถ้าหากผู้สื่อสารสามารถที่จะกระทำตนเป็นผู้นำความคิดเห็นได้ด้วยตนเองก็จะเป็นการดี
5. ในเรื่องของความคล้ายคลึงกันในทัศนคติ ผู้สื่อสารอาจจะเรียนรู้ทัศนคติของกลุ่มชนนั้น
6. ผู้สื่อสารสามารถที่จะอ้างถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ซึ่งเป็นที่เชื่อถือของผู้ฟัง เพื่อเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนเรื่องที่ตนพูดได้
7. ผู้สื่อสารจะต้องปรับสารของตนเข้ากับกลุ่มผู้รับส่วนใหญ่ได้ แต่ต้องระวังไม่ให้เปลี่ยนบทบาทของตนเองจากผู้โน้มน้าวใจ มาเป็นผู้ถูกโน้มน้าวใจ โดยกลุ่มผู้ฟังเพื่อจะเอาใจผู้รับสาร โดยลืมหลักการของตนเอง กล่าวคือ พยายามพูด สื่อสารให้ถูกใจผู้รับสารโดยไม่คำนึงถึงหลักการตนเอง

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

ตอนที่ 2 บรรณนิทัศน์ วารสาร

- 01 กาญจนา แก้วเทพ. (2547, มกราคม–มิถุนายน). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม. วารสารการวิจัยและการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 1(2): 9–19.

บทความนี้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งนำมาผูกกับแนวคิดของการสื่อสาร ผลลัพธ์นั้นจะมี 2 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารจะเป็นวิถีทาง หรือเป็น เครื่องมือ ในการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในสังคม เห็นได้จากระบบประชาธิปไตย ก็คือ การใช้การสื่อสารเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในระบบการสื่อสาร ที่เรียกว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม นั้น มีข้อคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม คือ การสื่อสารแบบไหนที่จะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมได้มาก ซึ่งมีลักษณะของการสื่อสาร 2 ลักษณะ คือ

2.1 การถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission) จะมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว (one – way communication) คือการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยบทบาทของผู้ส่งและผู้รับจะตายตัว ผู้ส่งสารจะเป็นผู้ควบคุมกระบวนการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่

2.2 ลักษณะเชิงพิธีกรรม (Ritualistic) มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (Two – Way Communication) โดยที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะสลับบทบาทกันไปมา หลังจากการสื่อสารกันแล้ว จะมีการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร - ทิศทางการสื่อสาร

- 02 เทียน ทองแก้ว. (2545, กันยายน). ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป. วารสารวิชาการ. 1(4): 7–9.

บทความนี้กล่าวถึง ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป มี 5 ด้าน ด้านที่ 5 การสร้างความเข้าใจ/ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการอธิบายแนวทาง แนวคิด เจรจากับบุคคลหรือ กลุ่มคน โดยมีปัจจัยสำคัญที่นำสู่การติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1. การใช้อิทธิพล
2. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจา
4. ความเป็นหุ้นส่วนกัน
5. เข้าใจการเมือง
6. การสื่อสารด้วยการเขียน

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย - ช่องทางการสื่อสาร

- 03 นิชาวี ดานีเหิง. (2544). การสื่อสารเพื่อการพัฒนา. วารสารวิชาการ คณะวิทยาการ
จัดการ สถาบันราชภัฏยะลา. 1(1): 28–29.

บทความนี้กล่าวถึง การสื่อสารเป็นพลังแห่งอำนาจของสังคม เป็นเครื่องมือที่มีส่วนสำคัญให้กลุ่มเป้าหมายคล้อยตามและส่งผลต่อการเปลี่ยนวิถีคิด (Way of thinking) และแบบวิถีชีวิต (Way of life) การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ชุมชน ท้องถิ่น ซึ่งมีรูปแบบของการสื่อสารเพื่อพัฒนาในมิติใหม่ เป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของชุมชน และเพื่อชุมชนอย่างแท้จริง การมีส่วนร่วมในการสื่อสารของชุมชนอาจจะมีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่งสาร ผู้ผลิต โดยร่วมมือกับหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรเอกชน โดยหน่วยงานของรัฐต้องสำรวจช่องทางให้เข้าถึงข่าวสาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของชุมชน ภายใต้เงื่อนไขที่ต้องการ ผู้ที่จะทำงานการสื่อสารจะต้องมีความรู้ทางด้านสื่อ ทักษะการสื่อสาร และหลักการในการพัฒนาควบคู่กันไปด้วย

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร - ปัจจัยความสำเร็จ

- 04 บัณฑิต วุฒิศักดิ์. (2546,ตุลาคม). การสื่อสารในครอบครัว. วารสารการศึกษาปฐมวัย.
ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
7(4): 9–15.

บทความนี้ กล่าวถึงความหมายของการสื่อสาร เป็นกระบวนการของมนุษย์ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความคิดเห็นและอารมณ์ระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันตามเนื้อหาที่ต้องการสื่อ ซึ่งการสื่อสารนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ที่สำคัญการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างภายใน และภายนอกของบุคคล

หัวเรื่อง : การสื่อความหมาย

- 05 บัญชา อึ้งสกุล. (2545,มีนาคม). ประสิทธิภาพของผู้บริหารการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา.
วารสารวิชาการ. 5(3): 29–31.

บทความนี้กล่าวถึง ผู้นำกลยุทธ์ : การจัดการใช้สมองซีกซ้าย การนำไปใช้สมองซีกขวา ทั้งนี้กล่าวว่า การบริหารจัดการและภาวะผู้นำต้องสร้างแรงจูงใจให้สร้างทีมงาน และต้องฟังหาสมอง โดยแนะนำผู้ใช้สมองซีกซ้ายมาก ควรฝึกสมองซีกขวา โดยการเรียนรู้ในการสื่อสารผ่านความรู้สึกสัมผัส และจินตนาการ ให้เห็นเป็นภาพ ฟังให้มากกว่าดูด้วยตา เกี่ยวข้องกับงานศิลปะให้มาก และมองไปข้างหน้า ส่วนผู้ใช้สมองซีกขวามากกว่า ต้องฝึกกล้ามเนื้อสมองซีกซ้ายให้มากขึ้น แก้ปัญหาโดยกระบวนการวิเคราะห์ให้มาก สื่อสารด้วยคำพูด ใช้เหตุผลให้มากขึ้น อ่านหนังสือให้มากขึ้น ศึกษาวิทยาศาสตร์ประยุกต์และสิ่งที่ต้องใช้เทคนิค

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

06 พรรณี กลิ่นมีสุข. (2547,พฤษภาคม). รายงานปฏิรูปการศึกษาไทย. 17(5): 9-12.

บทความนี้กล่าวถึง ผู้บริหารกับการการติดต่อสื่อสาร จากการที่มีการเปิดโอกาสให้ ชุมชนร่วมกันระดมทรัพยากรจัดการศึกษาในโรงเรียน ผู้บริหารจึงต้องมีเทคนิคสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดผลต่อการบริหาร ดังนี้

1. ผู้บริหารและครูต้องสื่อสารกับผู้ปกครองและชุมชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ
 2. ต้องมีการสื่อสารในการประชุม ปรีกษาหารือ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 3. เพื่อให้ชุมชนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ ร่วมกิจกรรม เป็นวิทยากร สร้างความคุ้นเคยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนโดยโรงเรียนมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน
- หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

07 ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์. (2547,มิถุนายน). เวทีความคิด. วารสารกรมประชาสัมพันธ์. 9(102): 12-13.

บทความนี้กล่าวถึง เหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้มีการวิเคราะห์จากหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายกลุ่ม หลายคณะ ประเด็นสรุปที่เด่นชัดและตรงกันของทุกฝ่ายเมื่อมีความไม่สงบเกิดขึ้นก็คือ ความบกพร่องล้มเหลวทางด้านการประชาสัมพันธ์ ตามความหมายของการประชาสัมพันธ์ ต้องมีส่วนประกอบดังนี้

1. ต้องมีสถาบัน ซึ่งหมายถึง องค์การ หน่วยงาน รัฐบาล สมาคม และอื่น ๆ
2. ต้องเป็นการสื่อสารแบบ Two Way Communication ซึ่งมีใช่เพียงการโฆษณาเผยแพร่เพียงเพื่อมุ่งเรียกร้องความสนใจเท่านั้น
3. มีการจูงใจอยู่บนรากฐานแห่งความเป็นจริง และข้อสัตย์สุจริต เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสนใจของประชาชนให้เกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือแก่สถาบัน

หัวเรื่อง : การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร

08 ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์. (2548,มกราคม). โพนสื่อสาร ร่วมงานชุมชน. วารสารกรมประชาสัมพันธ์. 10(109): 22-23.

บทความนี้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ในทางลึก เพื่อสื่อสารในรูปแบบของการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้ภาคประชาชนเข้ามามีบทบาท หน่วยงานที่รับผิดชอบในงานพื้นที่ต่าง ๆ เร่งดำเนินการทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น สิ่งทีคณะทำงานประชาสัมพันธ์ค้นพบและต้องดำเนินการในเวลาต่อไปคือการให้ข่าวสารในแนวกว้าง (Mass Media) ซึ่งจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารการทำงานของคณะทำงานต่าง ๆ สิ่งทีจำเป็นสำหรับผู้ทีดำเนินการประชาสัมพันธ์ คือทักษะของการติดต่อสื่อสาร

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร - การประสานงาน

ตอนที่ 3 บรรณทัศน์งานวิจัย

01. ชัยณรงค์ สิทา. (2544). การสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานในองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ยางสยามอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พัฒนบริหารการมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษาเรื่องการสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยางสยามอุตสาหกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานในองค์กร แนวทางการนำแนวคิดการสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานมาใช้ในทางปฏิบัติ แนวทางการบริหารจัดการภายในบริษัท

ผลการวิจัยพบว่า บริษัทยางสยามอุตสาหกรรม จำกัดมีการบริหารจัดการภายในโดยเน้นให้ความสำคัญเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การให้ความสำคัญกับพนักงาน การสร้างทีมงาน การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรตลอดจนมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการตอบสนองความต้องการของพนักงานและการพัฒนาความสามารถในการทำงาน

บริษัทมีการดำเนินการสร้างเสริมอำนาจให้พนักงาน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการขึ้นตำแหน่งงาน ขั้นตอนตรวจสอบ ขั้นตอนประเมินผล ปรับปรุงและสร้างมาตรฐาน จากการดำเนินงานพบว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นและร่วมมือกันทำงานส่งผลให้ผลิตภาพในการผลิตเพิ่มสูง ปัญหาอุปสรรคที่พบเป็นปัญหาจากขั้นตอนการดำเนินการและแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานบางคน

ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นหลักที่อาจใช้แนวทางเพื่อการนำไปประยุกต์ให้กับองค์กรอื่น 6 ประการ คือ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ค่านิยมหลัก 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) การยอมรับข้อตกลงร่วมกัน 5) การควบคุมที่เหมาะสม และ 6) ความคิดสร้างสรรค์

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

02. กิตติพงษ์ ฤทธิกิจดำรง. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการและการบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการใช้ประเภทข่าวสารต่าง ๆ สำหรับพนักงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างกัน และลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุนต่างกัน จะมีระดับการใช้ประเภทข่าวสารที่ใช้ต่างกัน โดยที่ข่าวสารธำรงรักษา จะมีการใช้งานสูง รองลงมาคือข่าวสารด้านมนุษยสัมพันธ์ และข่าวสาร ด้านนวัตกรรม ส่วนข่าวสารปฏิบัติงานจะมีการใช้น้อยที่สุด

พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารในพนักงานระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการต่างกัน และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างกัน จะมีการใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร ต่างกัน โดยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึกแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์ จะใช้สูงกว่าวิธีอื่น ๆ และ วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือโทรศัพท์แล้วตามด้วยบันทึก วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึก และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยบันทึกแล้วตามด้วยวาจาหรือโทรศัพท์จะใช้สูงทั้ง 5 สาขา ส่วนลักษณะงานหลัก และลักษณะงานสนับสนุนไม่พบว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

พนักงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแล้วตามด้วยบันทึก การติดต่อสื่อสารของพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข่าวสาร

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

03 ขจรวุฒิ นาศิริกุล. (2543). *ลักษณะทางพฤติกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของกิจการร่วมทุนระหว่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์ ช.ม. (ธุรกิจระหว่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การจัดตั้งกิจการร่วมทุนระหว่างประเทศของบริษัทต่าง ๆ กำลังเป็นที่แพร่หลายเป็นอย่างมาก เพื่อที่บริษัทจะได้มาและรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดโลก การวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลแบบตัดขวาง (Cross Sectional Design) ตัวแบบการศึกษาทางทฤษฎีถูกพัฒนาขึ้นโดยมีข้อสมมติฐานว่า ลักษณะของการเข้ากันได้ คุณสมบัติของการร่วมมือกัน พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารกัน และลักษณะวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในผลของการดำเนินงาน

ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันในความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำคัญของลักษณะทางพฤติกรรมดังกล่าว สมมติฐานในการวิจัยนี้คือ ลักษณะของการเข้ากันได้ คุณสมบัติของการร่วมมือกัน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกัน และลักษณะวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีผลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานของกิจการร่วมทุน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกันในแง่ของคุณภาพการมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร และการแบ่งสรรข้อมูล และลักษณะวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้วิธีร่วมมือและวิธีประนีประนอม ผลของสมมติฐานเกี่ยวกับคุณสมบัติของการร่วมมือในแง่ของการประสานงานความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน คุณภาพในการติดต่อสื่อสารการมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร การแบ่งสรรข้อมูล และลักษณะวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้วิธีร่วมมือและวิธีประนีประนอม ผลของการวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความเข้าใจในการที่จะจัดการดูแลรักษาความสัมพันธ์เหล่านี้ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะบรรลุถึงความสำเร็จของการร่วมลงทุนระหว่างประเทศ

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

04. จารุณี พัทธพิมานสกุล. (2542). *การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิตจิต*. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิตจิต และปัจจัยสื่อสารที่ส่งผลต่อการพัฒนาการของเครือข่ายกลุ่มชีวิตจิต โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มแกนนำ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิตจิตเป็นเครือข่ายการสื่อสารแบบแนวระนาบ มี ดร. สาทิส อินทรกำแหง เป็นศูนย์กลาง และเครือข่ายประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ มูลนิธิชีวิตจิต กลุ่มแกนนำภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม และรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างเครือข่ายของกลุ่ม โดยรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างเครือข่ายของกลุ่มแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ การติดต่อสื่อสารสองทางไม่เป็นทางการและมีปฏิสัมพันธ์น้อย การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวไม่เป็นทางการ

ปัจจัยสื่อสารที่ส่งผลต่อการพัฒนาการของเครือข่ายกลุ่มชีวิตจิต ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ปัจจัยด้านคุณสมบัติของแนวคิดชีวิตจิต ปัจจัยด้านช่องทางสื่อสาร ปัจจัยด้านผู้รับสาร ปัจจัยด้านบริบทสังคม

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

05. เจตจรัส ศรีรัตนพร. (2542). *การศึกษาความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระของนักเรียนช่างอุตสาหกรรมที่จะจบจากวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระ ของนักเรียนช่างอุตสาหกรรมที่จบจากวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ในด้านความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง พื้นฐานทางธุรกิจ ขั้นตอนและเทคนิควิธีการประกอบอาชีพอิสระ การติดต่อสื่อสาร การผลิตและการบริการทางธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนช่างอุตสาหกรรมจำนวน 627 คน ตอบแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าทางสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระของนักเรียนช่างอุตสาหกรรมที่จะจบจากวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระของนักเรียนช่างอุตสาหกรรมโดยรวมทั้งแปดด้านอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การมีพื้นฐานในการประกอบอาชีพด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกได้แก่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ควบคุมกระบวนการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ด้านเทคนิควิธีการประกอบอาชีพอิสระ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง อันดับแรกได้แก่ การหาหนทางในการเข้าสู่อาชีพส่วนตัว และอันดับสุดท้ายคือ มีเทคนิคการดำเนินงานติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 06 เจริญศักดิ์ ครองพล. (2543). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเจตคติในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของคณะกรรมการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

การวิจัยเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพร้อมด้านเจตคติในการเข้าไปมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของคณะกรรมการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเจตคติของคณะกรรมการบริหาร ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม ประสบการณ์ในการศึกษาอบรม ฐานะทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการประสานงานภายในชุมชน โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมด้านเจตคติในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเจตคติในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ระดับการศึกษา ความสามารถในการตัดสินใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการประสานความร่วมมือภายในชุมชน

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

07. ชลียา จุลโมกษ์. (2543). *การพัฒนาโปรแกรมเพื่อจัดการภาพทางการแพทย์มาตรฐาน DICOM*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม.(วิศวกรรมชีวแพทย์). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ผลการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีทางการแพทย์ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถที่จะนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาลได้ ระบบมาตรฐาน DICOM ก็เป็นระบบหนึ่งที่มีความก้าวหน้าอย่างมาก โดยจะเป็นระบบที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการแพทย์ด้านรังสีวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก โดยจะเป็นระบบที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการแพทย์ด้านรังสีวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการคิดค้นและพัฒนาโปรแกรมซึ่งสามารถที่จะรองรับมาตรฐานนี้ได้

ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ก็เพื่อที่จะพัฒนาโปรแกรม ซึ่งสามารถที่จะจัดการภาพทางการแพทย์ที่เป็นมาตรฐาน DICOM ได้โดยโปรแกรมนี้จะพัฒนาจากโปรแกรม Visual C++ 6.0 และโปรแกรมช่วยเหลือต่าง ๆ ในการจัดการภาพระบบดิจิทัล

หัวข้อเรื่อง : การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร

08. เชื้อชาย เนตรบุตร. (2542). *แนวทางการพัฒนาเพื่อการจัดการช่วงกว้างของแบนด์วิธ โดยใช้ระบบเครือข่าย ATM*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมไฟฟ้า). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.

ผลการศึกษาพบว่า ATM เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในเน็ตเวิร์กเพื่อให้สามารถรองรับได้ทั้งการสื่อสารของเสียงข้อมูล ภาพเคลื่อนไหว และมัลติมีเดีย ซึ่งจัดเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารข้อมูลชนิดหนึ่ง ซึ่งถูกนำมาใช้สำหรับบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลชนิดแบนกว้าง (B-ISDN) ซึ่งสามารถนำมาอุปถัมภ์ช่วงกว้างของแบนด์วิธรวมให้มากขึ้นโดยใช้ระบบการจัดการโครงข่าย ATM ทั้งในโครงข่ายระบบ LAN และ WAN

หัวข้อเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

09. รุณันตร์ อากาศโชติ. (2543). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามนโยบายของรัฐในโครงการโรงเรียนสีขาวกรมสามัญศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามนโยบายของรัฐในโครงการโรงเรียนสีขาว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษา จำนวน 350 โรงเรียน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของโรงเรียนในโครงการโรงเรียนสีขาว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทำนายมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าเป็นบวก 3 ตัว ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และระดับการศึกษาของผู้ปกครองในชุมชน

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 10 ชีมัมพร บุญซึก. (2544). การศึกษาผลกระทบของสภาพภูมิอากาศต่อการสื่อสารดาวเทียมระบบดิจิทัลในย่านความถี่ Ku. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิศวกรรมไฟฟ้า). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษา และวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดกับการสื่อสารดาวเทียมระบบดิจิทัลย่านความถี่ ku การวิเคราะห์ทำโดยวัดสัญญาณรบกวนของดาวเทียม JCSAT – 1B 9] ตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2543 ถึงเดือน กันยายน 2544 ทำการทดลองหาอัตราส่วนระดับสัญญาณคลื่นพาห์ต่อระดับสัญญาณรบกวน (C/N) อัตราการผิดพลาดที่ระดับ C/N

ผลการศึกษาพบว่า ดาวเทียมระบบดิจิทัลย่านความถี่ Ku ที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งอยู่ในบริเวณแถบเส้นศูนย์สูตร สภาพภูมิอากาศในแถบนี้มีผลกระทบอย่างมากต่อการสื่อสารย่าน Ku ผลที่ได้จากการทดลองนั้นใกล้เคียงกับผลของแบบจำลองของ Crane ในเขต H และค่าที่ได้จากแบบจำลองของ ITU-R ต่ำกว่าค่าที่ได้จากการทดลองมาก ระบบสถานีภาคพื้นดิน ที่ใช้ในการทดลองนี้มีอัตราส่วนคลื่นพาห์ต่อสัญญาณรบกวนของช่องสัญญาณสื่อสารประมาณ 16 dB ซึ่งจะมีเวลาไม่สามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เลยเป็นเวลา 0.1% ของเวลาทั้งปี หรือ ประมาณ 9 ชั่วโมง และเป็นเวลา 0.45% ของเวลาทั้งปี หรือประมาณ 39 ชั่วโมง ที่การติดต่อสื่อสารเกิดการผิดพลาดของข้อมูลเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ในการทำนายความน่าเชื่อถือของระบบสื่อสารดาวเทียมย่านความถี่ Ku สำหรับประเทศไทยและประเทศที่มีภูมิอากาศแบบร้อน อย่างเช่นประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้เป็นอย่างดี

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 11 นิชกานต์ พรเลิศนครินทร์. (2542). ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดระหว่างองค์กรและพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าทำความสะอาดของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับมาตรฐาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การโฆษณา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบและกิจกรรมการตลาดที่บริษัทผู้จำหน่ายสินค้าทำความสะอาดใช้ทำการสื่อสารไปยังผู้บริโภคที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบันนั้นได้แก่ การเน้นการขายโดยบุคคล การตลาดทางตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านรูปแบบและกิจกรรมการตลาดของบริษัทผู้จำหน่ายสินค้าทำความสะอาดมีอิทธิพลต่อการพิจารณาซื้อสินค้าทำความสะอาดของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับมาตรฐานทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบ ซึ่งในเชิงบวก ทางโรงงานจะพิจารณาจากความเป็นมืออาชีพของพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความชำนาญ เข้าใจขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับทางโรงงาน การให้บริการที่ดี และการให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าอย่างครบถ้วน ส่วนรูปแบบการติดต่อที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาซื้อสินค้าทำความสะอาดในเชิงลบได้แก่การเข้ามาพบโดยไม่ทำการนัดหมาย การเสนอขายสินค้าโดยไม่เสนอผ่านตามกระบวนการจัดซื้อของโรงงาน ความบกพร่องเกี่ยวกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่จะมานำเสนอ

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 12 ดวงจันทร์ แข็งขัน. (2543). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจกลุ่มพนักงานที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงาน ระดับของภาษาอังกฤษที่ต้องการใช้ในองค์กร ความจำเป็นและวัตถุประสงค์การใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนและการแปล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สำหรับ Window เวอร์ชัน 7.5

ผลการศึกษาพบว่า ภาษาอังกฤษเป็นที่ต้องการในการทำงานอย่างสูง การฟังและการพูดเป็นทักษะที่ต้องการใช้และปรับปรุงมากที่สุด ปัญหาทั้ง 5 ทักษะของทุกกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มช่างวิศวกร เป็นกลุ่มที่ต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดมากที่สุด ขณะที่กลุ่มสายงานปฏิบัติการต้องการปรับปรุงการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 5 ทักษะในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความสามารถในภาษาอังกฤษมาจาก พื้นฐาน ทักษะเดิม การนำไปปรับ

ใช้ในอนาคต รวมถึงผู้สอนและวิธีการสอน เพื่อให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจะปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน และทัศนคติในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

หัวข้อ : รูปแบบการสื่อสาร

- 13 ตระการ ก้าวกลิกรรม. (2544). *การพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลของโรงเรียนนายเรืออากาศ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมเครื่องกลของโรงเรียนนายเรืออากาศให้สามารถผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของกองทัพอากาศ และแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรทางด้านวิศวกรรมเครื่องกล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ 1) การสำรวจข้อมูลคุณลักษณะของบุคลากร และข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตร และการพัฒนารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิศวกรรมเครื่องกล 2) การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล 3) การบริหารหลักสูตรและการประเมินคุณภาพหลักสูตร

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมเครื่องกลของโรงเรียนนายเรืออากาศควรมีลักษณะที่เน้นการปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการเรียนการสอนภาคทฤษฎี มีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างรายวิชาต่าง ๆ นำพื้นฐานการออกแบบในลักษณะการทำโครงการมาประยุกต์ในการเรียนการสอน และให้มีการผสมผสานการเรียนรู้จากปัญหาเข้าไปในหลักสูตร ให้ผู้เรียนมีทักษะในการติดต่อสื่อสารและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม จัดรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในลักษณะส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสำคัญกับศาสตร์ทางด้านเครื่องกลอิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเชิงบริบทรวมของมุมมองทางวิศวกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคม

หัวข้อ : ช่องทางการสื่อสาร

- 14 ถวิล อินทรโม. (2544). *การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกิ่งอำเภอศรีนครินทร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยการติดต่อสื่อสารของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม 2) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมการดำเนินงานของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 141 ราย การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ oneway ANOVA โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ยังไม่ดีเท่าที่ควร ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ขนาดพื้นฐานที่ทำการเกษตร สถานภาพภายในกลุ่ม ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกกลุ่ม และการได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 15 ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร. (2544). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัดต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานของบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา จำนวน 186 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์แบบแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และใช้เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe+ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านต่าง ๆ (ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล່หลอมทางองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอนและคุณภาพของสื่อ) อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง จำนวนพนักงานในหน่วยงาน วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ อายุงาน วิธีการติดต่อสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 16 ธนศักดิ์ พุ่มเพชร. (2542). ปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์ไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์มุ่งศึกษาปัญหาการปฏิสัมพันธ์ของการใช้จนวนภาษา และอวจนภาษาของมัคคุเทศก์ไทยกับนักท่องเที่ยวย ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติ รวมทั้งทดสอบความพึงพอใจและความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวย โดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวยโดยมัคคุเทศก์

ผลการศึกษาพบว่า จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่ามัคคุเทศก์ไทยส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่เน้นระดับเสียงสูง-ต่ำ (Intonation) และไม่เน้นโครงสร้างหลักไวยากรณ์ (Grammatical Structure) นอกจากนี้ยังพบว่ามัคคุเทศก์ใช้จนวนภาษามากกว่าใช้อวจนภาษา และพบว่าจนวนภาษาและอวจนภาษาของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการท่องเที่ยวย การศึกษาและสัญชาติของนักท่องเที่ยวยเป็นปัจจัยสำคัญที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการท่องเที่ยวย

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 17 นงลักษณ์ ทองอินทร์. (2542). การรับรู้ของผู้ป่วยหลอดเลือดหัวใจตีบขณะรอรับการขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน 0.51. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การพยาบาลผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษารั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจตีบขณะรอรับการขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ การสังเกต จดบันทึกและบันทึกเทปขณะสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะพยาบาลควรมีการเพิ่มบทบาทในการประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจตีบต่อภาวะเจ็บป่วยและการรักษาที่ได้รับ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจตีบนั้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพยาบาลให้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคหลอดเลือดหัวใจตีบ รวมทั้งการฝึกทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้ป่วย

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 18 บุญญาพร มารุ่งเรือง. (2543). *การสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการศึกษาการเปรียบเทียบจุดมุ่งหมาย ทิศทาง รูปแบบ และชนิดของข่าวสาร การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน ระดับผู้บริหาร 92 คน ระดับปฏิบัติงาน 224 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 แห่ง ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS/FW และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความเข้าใจ และแรงจูงใจเพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายการพัฒนางองค์กร และปัญหาขององค์กร ผู้บริหารใช้การสื่อสารต่อจุดมุ่งหมายนี้ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานพบว่า ใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง

การตัดสินใจและแก้ปัญหาการปฏิบัติงานพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง การกระตุ้นการปฏิบัติงานให้มีการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้การสื่อสารนี้อยู่ในระดับปานกลาง การชักจูงให้เกิดแนวความคิด พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีสื่อสารหลายวิธี เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น การเข้าร่วมสัมมนา การประชุม การอบรม อยู่ในระดับปานกลาง

การแนะนำการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารมักใช้การสื่อสารดังกล่าวเพื่อสร้างกิจกรรม หรือ แผนงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดให้มีการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน ด้านทิศทางของการสื่อสารพบว่าผู้บริหารใช้ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างเช่นเดียวกับการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานจากล่างขึ้นบน มีความหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสื่อสารในแนวนอนพบว่าไม่แตกต่างกัน

ด้านรูปแบบของการสื่อสารพบว่าผู้บริหารมีการใช้รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการด้วยวาจา และไม่เป็นทางการด้วยวาจาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านชนิดของข่าวสารพบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ส่วนการสื่อสารในเรื่องการปฏิบัติงานวิธีการหลักเกณฑ์ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

หัวเรื่อง : ทิศทางการสื่อสาร - รูปแบบการสื่อสาร

- 19 บุษกร โกศลศิริลักษณ์. (2544). การวิเคราะห์การใช้สื่อโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทบุรียวิทยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการดูโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทบุรียวิทยา ตามความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี โดยใช้วิธีสังเกตแบบมีส่วนร่วม และทฤษฎีการใช้โทรทัศน์เพื่อเข้าร่วมสังคมเป็นแนวทางในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า เด็กส่วนใหญ่ใช้เวลาการดูโทรทัศน์เกือบทั้งวัน โดยมีการทำกิจกรรมอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย พบมากที่สุดคือ การรับประทานอาหาร เด็กทุกคนมีการใช้โทรทัศน์ในด้านโครงสร้าง ทั้งใช้เป็นส่วนแวดล้อมในบ้าน เป็นเพื่อนเวลาทำกิจกรรมอื่น ๆ และเป็นตัวแบ่งเวลาในการทำกิจวัตรประจำวัน โทรทัศน์เปรียบเหมือนส่วนหนึ่งในชีวิตของเด็ก ๆ เด็กที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีจะใช้โทรทัศน์เพื่อเสริมสร้างการติดต่อสื่อสาร เพื่อเข้าร่วมปฏิสัมพันธ์การเรียนรู้ทางสังคมมากกว่าเด็กกลุ่มอื่น ๆ

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 20 ปณิธา รื่นบันเทิง. (2542). กลยุทธ์การสื่อสาร อันนำไปสู่การก่อตัวเป็นชุมชนพัฒนาของชุมชนมุสลิมกุฎีขาวแขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

ผลการศึกษาพบว่า การใช้สื่อของชุมชนจะประกอบด้วยสื่อที่ใช้ภายในชุมชน คือ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ สื่อชุมชน และสื่อมวลชน โดยสื่อหลักที่ใช้คือสื่อเฉพาะกิจประเภทหนังสือเวียน และสื่อที่ใช้ภายนอกชุมชนคือสื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ซึ่งสื่อที่ได้ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชุมชนภายนอกคือ สื่อเฉพาะกิจ ประเภทจดหมายราชการ หรือจดหมายที่ออกอย่างเป็นทางการ

พัฒนาการของการใช้สื่อเพื่อการพัฒนาของชุมชนใน 2 ช่วงแรกของวิวัฒนาการของชุมชน จะใช้สื่อบุคคลในการสื่อสาร ต่อมาในช่วงที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สื่อบุคคลถูกลดบทบาทไปโดยชุมชนให้ความสำคัญกับการใช้สื่อเฉพาะกิจ สื่อชุมชน สื่อบุคคล และสื่อมวลชน ตามลำดับ ในส่วนของกลยุทธ์การใช้สื่อทั้งกับภายในและภายนอกชุมชนนั้น จะใช้สื่อหลาย ๆ ประเภท ประกอบกัน เนื่องจากลักษณะของสื่อแต่ละสื่อจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน และสามารถสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ โดยมีเป้าหมายของการใช้สื่อทั้งกับภายในและภายนอกชุมชนอยู่ 4 ประการ คือ เพื่อต้องการแจ้งให้ทราบผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อต้องการให้ทราบว่ามีกิจกรรมใดเกิดขึ้น เพื่อขอความร่วมมือหรือสนับสนุน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ กับชาวบ้านในชุมชน โดยทั้ง 4 ประการตอบสนองเป้าหมายหลักคือ ต้องการให้ชุมชนเกิดการพัฒนา

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 21 ประกอบ จินตฤทธิ์. (2542). *ความต้องการของสมาชิกต่อการดำเนินงานกลุ่มเกษตรกรทำนา ตำบลนามะเฟือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) สภาพพื้นฐานด้านสังคมและเศรษฐกิจ บางประการของสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 2) ประโยชน์ที่สมาชิกได้รับและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร 3) ความต้องการของสมาชิกต่อการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร และ 4) เปรียบเทียบระดับความต้องการของสมาชิก ซึ่งวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกกลุ่มเกษตรกร ทำนามะเฟือง จำนวน 234 ราย ซึ่งสุ่มเลือกแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ และใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ Scheffe-test

ผลการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่สมาชิกได้รับจากการดำเนินงานของกลุ่ม พบว่า สมาชิกกลุ่มได้รับประโยชน์ในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง ในขณะที่เดียวกันสมาชิกมีความต้องการให้กลุ่มดำเนินการอยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ได้แก่ สมาชิกต้องการให้กลุ่มดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนการดำเนินงานของกลุ่ม การติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมเผยแพร่วิทยาการข้อมูลข่าวสาร การดำเนินธุรกิจกลุ่ม และมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดองค์การบริหารและจัดการ การประสานงานกับหน่วยงานพัฒนาการมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานกลุ่ม และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่ม

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

- 22 ประยุทธ์ ตรีชัย. (2543). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรีใน 4 ด้าน คือ เป้าหมาย บทบาท การตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสาร วิเคราะห์ตามสภาพของครูเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ การปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี จำนวน 314 คน ใช้เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของเครจซี และมอร์แกน แล้วสุ่มแบบหลายขั้นตอน โรงเรียนละ 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของครูที่มีต่อการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี 4 ด้าน คือ เป้าหมาย บทบาท การตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสารโดยวิเคราะห์ตามสถานภาพของครูได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ การปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี

การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

23 ปุยผ่าย ศิริสารการ. (2544). พฤติกรรมการซื้อและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง พฤติกรรมการซื้อและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากวัยรุ่นที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร โดยบิดามารดาเป็นผู้ซื้อให้ ระบบที่ใช้คือ DTAC และยี่ห้อโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้มากที่สุดคือ NOKIA ส่วนราคาโทรศัพท์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับ 7,000-8,999 บาท โดยได้รับคำแนะนำจากบิดามารดาในการจัดซื้อ ขนาดและรูปร่างเป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุด

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดจ่ายค่าบริการ 900 บาท ต่อเดือน โดยผู้ปกครองเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย และกลุ่มตัวอย่างจะใช้โทรศัพท์ติดต่อกับเพื่อนมากที่สุด จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนและรายได้บิดามารดา มีความสัมพันธ์กับราคาโทรศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบัน รายได้ส่วนตัวต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับค่าบริการโทรศัพท์ เพศ สถานศึกษา และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้ เวลาที่ใช้ในการคุยแต่ละครั้งมีความสัมพันธ์ กับค่าใช้จ่ายบริการ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายบริการในแต่ละเดือน

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 24 ไพท วรค์อนุตรโรจน์. (2544). *กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายทางสังคม กรณีศึกษา บ้านหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยี การวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนากระบวนการทำงาน ความร่วมมือ และความสัมพันธ์ระหว่าง แกนนำ กลุ่ม และองค์กรในเครือข่ายทางสังคมของชุมชน รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเครือข่ายทางสังคมของชุมชน เพื่อนำเสนอแบบแผนความสัมพันธ์ของเครือข่ายทางสังคมของชุมชน (Community Network map) การศึกษาได้ใช้ขอบเขตในระดับตำบลเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาพบว่าความสัมพันธ์แบบเครือญาติ เพื่อนบ้านและพรรคพวกเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ผ่านการประกอบอาชีพ ความสัมพันธ์ผ่านประเพณี พิธีกรรม ความเชื่อและวัฒนธรรม วัด โรงเรียน และโครงสร้างและช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นรากฐานที่สำคัญที่นำไปสู่ความร่วมมือในชุมชนและความสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ ได้พัฒนาไปสู่กลุ่มที่มีความเป็นทางการมากขึ้น ในการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับภายนอก

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเครือข่ายทางสังคมของชุมชนคือ ฐานความสัมพันธ์ที่หลากหลาย สถานภาพของกลุ่มและบุคคล ผู้นำภูมิศาสตร์และทรัพยากร ศูนย์รวมจิตใจและสำนึกร่วมของคนในชุมชน โครงสร้างและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ธรรมเนียมปฏิบัติ ผลประโยชน์ร่วมกับความเข้าใจของคนในชุมชน และกระแสแนวคิดในสังคม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ คือ ควรเปิดโอกาสให้กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการท้องถิ่น การผลักดันให้หน่วยงานภายนอกที่ทำงานกับชุมชนมีการประสานเชื่อมโยงกัน การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างชุมชนอื่นที่มีประสบการณ์ ในประเด็นที่สำคัญต่อชุมชน การสร้างและพัฒนาเครื่องมือหรือการประยุกต์ใช้โครงสร้างและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ธรรมเนียมปฏิบัติของชุมชนให้เกื้อหนุนต่อความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบุคคล หน่วยงานภายนอก และควรมีการศึกษาวิจัยเครือข่ายทางสังคมที่มีลักษณะเด่นอื่น ๆ

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 25 พนิดา ลิปิการกุล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ต่างกัน กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทราบระดับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์การเรียนต่ำ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี จำนวน 98 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารและครูปฏิบัติการสอน รวม 294 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างจากงานวิจัยของคริสเตนเซน (Christensen) เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหาร สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าไคสแควร์ และการทดสอบของ ฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ทั้งโดยภาพรวมและแต่ละรายพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาแต่ละรายพฤติกรรมพบว่า อยู่ในระดับมาก 8 พฤติกรรม และระดับปานกลาง 5 พฤติกรรม เมื่อพิจารณาแต่ละรายพฤติกรรม คือ 1) การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงของโรงเรียน 2) การส่งเสริมวิสัยทัศน์ของโรงเรียน 3) การสนับสนุนผู้ร่วมงาน 4) การส่งเสริมด้านการติดต่อสื่อสาร 5) การแสดงออกด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 6) การอำนวยความสะดวกในการประชุม 7) การส่งเสริมผู้ปกครองให้มีส่วนร่วม 8) การจัดหาทรัพยากร 9) การส่งเสริมทางด้านการเรียน 10) การใช้ทักษะการบริหาร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 26 พิชญา ทองคำพงษ์. (2544). คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะงาน ระดับค่านิยมในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และค่านิยมในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน 4) ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน เป็นหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for windows

ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ความรู้สึก และบรรทัดฐานทางสังคม หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และ

ความรับผิดชอบ คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกัน
พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้

หัวข้อเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 27 พิทยา หาญพรหม. (2543). *สุขภาพองค์การโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา*.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับสุขภาพองค์การของโรงเรียน
ประถมศึกษา จำแนกตามสังกัดและขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ โรงเรียนประถมศึกษา
ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 300 โรง สังกัดเทศบาล 11 โรง เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม
เกี่ยวกับสุขภาพองค์การของโรงเรียนประถมศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า มีค่า
ความเที่ยงเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบสมมติฐานไคร้ระดับ
ความมีนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่า โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมาทั้งภาพรวม แยกสังกัด
และจำแนกตามขนาด มีสุขภาพองค์การปานกลางทุกมิติ สุขภาพองค์การของโรงเรียนทั้งสองสังกัด
โดยภาพรวมและแต่ละมิติไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาสุขภาพองค์การของโรงเรียนสามขนาด โดย
ภาพรวมแตกต่างกัน

ด้านการกำหนดเป้าหมาย การติดต่อสื่อสาร ขวัญในการปฏิบัติงานและด้านมุ่งเน้น
วิชาการแตกต่างกัน โดยโรงเรียนขนาดเล็กมีสุขภาพองค์การดีกว่า โรงเรียนขนาดกลาง ยกเว้นด้าน
มุ่งเน้นวิชาการ ที่โรงเรียนขนาดใหญ่ มีสุขภาพองค์การดีกว่า โรงเรียนขนาดกลาง ส่วนมิติอื่น ๆ
สุขภาพองค์การไม่แตกต่างกัน

หัวข้อเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

- 28 มัลลิกา มุนจินดา. (2542). *บทบาทของวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลการเรียน และการใช้
เวลาในชีวิตประจำวันของนักเรียนศึกษาเฉพาะกรณี นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3
โรงเรียนนวมินทราชูทิศ หอวัง นนทบุรีและโรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม*.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และการใช้เวลาของนักเรียนที่มีต่อ
วิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อวิทยาการคอมพิวเตอร์และเพื่อ
ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็นต่อวิทยาการคอมพิวเตอร์

ผลการเรียนและการใช้เวลากับคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันของนักเรียน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี และโรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 464 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t และค่า F ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความรู้ และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง และมีการใช้เวลากับคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันอย่างเหมาะสม นักเรียนส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจต่อคุณค่าของวิทยาการคอมพิวเตอร์โดยรวม และด้านความรู้ นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อคุณค่าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการติดต่อสื่อสาร และนักเรียนส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจต่อคุณค่าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านการให้ความบันเทิง ด้านข้อมูลข่าวสาร นักเรียนที่มีคะแนนเฉลี่ยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณค่าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านความรู้ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

หัวข้อเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 29 ราชัย จันทรหวัทน. (2542). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารและการบริหารงานวิชาการ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 2) ศึกษาการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ปีการศึกษา 2542 จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product moment correlation coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นมีพฤติกรรมการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและฝึกอบรม ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการกำหนดเป้าหมายและด้านการปฏิสัมพันธ์ ด้านการจูงใจและด้านการตัดสินใจ ด้านการควบคุมงานด้านงานการเรียนการสอน

หัวข้อเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 30 รุ่งโรจน์ คำชาว. (2542). การวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน
 สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขต 8.
 วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-
 มหิดล. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบ และแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน
 สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขต 8 ตาม
 แนวคิด 7- S ของแมคคินซี รวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม
 จำนวน 373 คน ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่าร้อยละ
 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมมีสายการบังคับบัญชาไม่
 เกิน 3 ชั้น และช่วงการควบคุม 1-8 คน มีเอกภาพในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารมีทั้งแบบ
 เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม คือ การกระจายอำนาจการบริหาร
 งาน และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีทักษะด้านการวางแผน การควบคุมกำกับ และประเมินผลงาน
 พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการทำงาน
 ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

- 31 เรือนแก้ว จงจิตต์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลากับความเครียดในการปฏิบัติ
 งานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และแนวทางการพัฒนา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
 (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
 ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลากับความเครียด ในการปฏิบัติ
 งานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และแนวทางการพัฒนา ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 1) ศึกษาการบริหารเวลาของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ 2) ศึกษาความเครียดในการ
 ปฏิบัติงานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลา
 กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ 4) ศึกษาหาแนวทางการแก้ไข
 ความเครียดและการบริหารเวลาที่เหมาะสมของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างในการ
 ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ซึ่งปฏิบัติงานในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 194 คน ทำการ
 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของตัวแปรใช้สถิติ
 F-test, one-way ANOVA การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียสัน โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์มีการบริหารเวลาในระดับดี และไม่มี ความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งอายุการบริหาร และขนาดของธนาคารต่างกัน ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้เวลาในบทบาทการบริหาร 6 ด้าน คือด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ ด้านการจัดองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม อยู่ในระดับที่ดี คือมีการสูญเสียเวลาค่อนข้างน้อย

หัวข้อเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 32 วรรณภา แก้วอยู่. (2544). การมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในชุมชนจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม และศึกษาระดับการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในชุมชน และศึกษาปัญหาอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในชุมชน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 266 คน ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ และค่าไคสแควร์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยด้าน อายุ อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร และการคาดหวังในผลประโยชน์ของ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

หัวข้อเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

- 33 วลัยย์ ศรีประภาภรณ์. (2542). พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารในวงการแพทย์ที่กำลัง ปฏิรูป : ศึกษากรณีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภูมิหลังของข้าราชการสาย ค คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่มีต่อนโยบายการบริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2) ศึกษาถึงนโยบายการบริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่มีต่อรูปแบบการสื่อสาร 3) ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการบริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสาย ค คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน

304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ค่าร้อยละ t-test และค่า Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่า

1. ยิ่งข้าราชการสาย ค มีการศึกษาสูงขึ้นก็ยิ่งไม่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 2. ข้าราชการสาย ค คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารด้านปฏิรูปโครงสร้างจะมีทิศทางการสื่อสารแบบสองทาง มีลักษณะการสื่อสารเป็นทางการ ใช้สัญลักษณ์การสื่อสารแบบวาจา ใช้ช่องทางการสื่อสารแบบแนวนราบ และมีการติดต่อสื่อสารด้วยข่าวสารประเภทนโยบายมากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลด้านปฏิรูปโครงสร้าง
 3. ข้าราชการสาย ค คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ และมีการติดต่อสื่อสารด้วยข่าวสารประเภทงานนโยบาย
 4. ข้าราชการสาย ค คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลกลุ่มที่มีการใช้การสื่อสารมากกว่าจะมีความพอใจต่อผลลัพธ์ของการบริหารมากกว่ากลุ่มที่มีการสื่อสารน้อย
 5. ข้าราชการสาย ค คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลกลุ่มที่ได้รับปริมาณข่าวสารมากจะมีความพอใจต่อผลลัพธ์ของการบริหารมากกว่ากลุ่มที่ได้รับปริมาณข่าวสารน้อย
- หัวข้อเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร - ช่องทางการสื่อสาร

34 วาสนา พุทธิพงศ์สิทธิ์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 431 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีการทางสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยทดสอบความ

แตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของ Scheffe และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงาน

เขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

หัวข้อเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

- 35 วิชัย ครุฑอรัญ. (2542). ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด กลุ่มตัวอย่างคือ ครูผู้สอน จำนวน 161 คน หัวหน้าหมวดวิชา 44 คน ความทั้งสิ้น 205 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .9879 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางหรือสื่อ และด้านผู้รับสาร มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย
2. ครูที่ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการไม่แตกต่างกัน
3. ครูที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการไม่แตกต่างกัน
4. ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

- 36 ศรีนลักษณ์ สวัสดิตมงคล. (2542). กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้เพื่อศึกษา 1) กลยุทธ์และรูปแบบการสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน 2) เพื่อศึกษาช่องทางการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือประชาชน 3) เพื่อศึกษาทัศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการสื่อสาร ทัศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อทหารในการพัฒนาชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในหมู่บ้านคลองทราย จำนวน 316 ตัวอย่าง และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกนายทหารระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลยุทธ์และรูปแบบการสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน ใช้สื่อบุคคลในการเข้าถึงประชาชนโดยมีทหารระดับปฏิบัติการประจำอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มเป้าหมาย ใช้ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการในการรับ-ส่งข่าวสารกับประชาชน และใช้ความเป็นมิตร ความจริงใจและมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือประชาชน
2. ทหารใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการช่วยเหลือประชาชน โดยผ่านผู้นำชุมชน เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน หรือ อบต. เป็นช่องทางการสื่อสารกับประชาชนในการที่จะแจ้งข่าวสาร หรือ เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบ รวมทั้งการที่ทหารไปติดต่อสื่อสารกับประชาชนด้วยตนเอง
3. ทักษะคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชนอยู่ระดับสูง ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อทหาร มีความคาดหวังกับทหาร และมีความพึงพอใจในบทบาทของทหารอยู่ในระดับสูงเช่นกัน
4. ปริมาณการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ
5. การรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ
6. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ในบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ
7. การติดต่อสื่อสารของประชาชนกับทหารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อบทบาทการพัฒนาชุมชนของทหารอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่ทัศนคติต่อคุณของทหารที่ประชาชนรู้สึกไม่ชอบไม่มีความสัมพันธ์กันกับการติดต่อสื่อสารของประชาชน

หัวข้อเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

- 37 สุดารัตน์ วัฒนพฤกษา. (2544). บทบาทของครูใหญ่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร .

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของครูใหญ่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน เขตการศึกษา 1 และปัญหาในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตการศึกษา 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูใหญ่ จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของครูใหญ่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตการศึกษา 1 ที่มีค่าร้อยละสูงสุด 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการช่วยเหลือผู้ปกครองในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการเลี้ยงดูเด็ก โดยจัดให้ผู้ปกครองสามารถปรึกษาครูใหญ่ได้ตลอดเวลา
 2. ด้านการสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง โดยจัดให้มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองเป็นประจำเรื่องพฤติกรรมของนักเรียน
 3. ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามาเป็นอาสาสมัคร โดยติดต่อผู้ปกครองเข้ามาเป็นอาสาสมัครไม่จำกัดช่วงอายุ
 4. ด้านการช่วยเหลือผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กที่บ้าน โดยจัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็ก
 5. ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารโดยให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา
 6. ด้านการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนโดยจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น
- หัวเรื่อง : ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร

38 สุทธิณี ฤกษ์ขำ. (2544). การวางหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานฝ่ายการผลิต :

กรณีศึกษาบริษัทไทยดาบุชชี อีเล็คทริก จำกัด. วิทยานิพนธ์. กศ.ม.

(พัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตมหบัณฑิต
ศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบนพื้นฐานขีดความสามารถสำหรับพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ไทยดาบุชชี อีเล็คทริก จำกัด และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบนพื้นฐานขีดความสามารถให้แก่พนักงานในฝ่ายงานอื่นของบริษัท ไทยดาบุชชี อีเล็คทริก จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาแบบ Combination และ Approach ซึ่งประกอบไปด้วย Research – based Approach คือ การสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดี ร่วมกับ Strategy-based Approach และ Value-based Approach ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

ผลการศึกษาที่ได้รับ เพื่อจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางของการจัดทำ รายการขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานแต่ละกลุ่มงาน (Technical Competencies) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. รายการขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน กลุ่มงาน 2-8 (Core Technical Competencies) ประกอบด้วยการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่มงาน ความตระหนักในองค์กร และการมีพันธผูกพันต่อองค์กร

2.รายการขีดความสามารถเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติ (Support Technical Competencies) ของพนักงาน กลุ่มงานที่ 4-5 คือ ความสามารถเชิงกลยุทธ์ และสำหรับพนักงานกลุ่มงานที่ 6-8 คือ ความสามารถเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นให้บริการลูกค้า

หัวเรื่อง : การสื่อสารที่ดี

39 สุพพดา ประยวงค์. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพของสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อมวลชนในกระบวนการสื่อสาร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การสื่อสารมวลชน).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและเปรียบเทียบศักยภาพของสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อมวลชน เพื่อวิเคราะห์การใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล 4 ประเภท คือ การสังเกตการณ์ภาคสนาม การสังเกตปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับธนาคารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อมวลชน โดยการวิเคราะห์ด้วยบท (Textual Analysis) โดยจัดทำตารางลงรหัส (Coding Sheet) เพื่อตีความจากความหมายที่แสดงออกจากตัวสื่อ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสารระหว่างธนาคารกับลูกค้า ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มย่อยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีการติดต่อสื่อสารกับธนาคารผ่านสื่อมวลชนและสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 20 คน

ผลการศึกษาที่ได้รับ กระบวนการสื่อสารระหว่างธนาคารกับลูกค้าทั้ง 2 ประเภท มีศักยภาพที่โดดเด่น ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าที่แตกต่างกันตามคุณลักษณะของสื่อแต่ละประเภท วิธีการใช้สื่อทั้ง 2 ประเภทร่วมกันโดยเลือกใช้ตามศักยภาพที่โดดเด่นของสื่อแต่ละชนิดในลักษณะการทำงานของสื่อแบบผสมรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างความรู้สึกรู้สึก และทัศนคติต่าง ๆ ในทางที่ดีของลูกค้าธนาคาร จะใช้ศักยภาพที่มีอย่างโดดเด่นในสื่อหนึ่งเพื่อทดแทนสื่ออื่นที่ไม่มีความโดดเด่นในศักยภาพนั้น หากสื่อทุกประเภทต่าง ๆ ก็มีความโดดเด่นในศักยภาพเหมือนกับธนาคารจะเลือกใช้สื่อเพียงชนิดเดียวในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

หัวเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร - ช่องทางการสื่อสาร

40 ไสภา สังขวรรณะ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบท จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบทไปปฏิบัติในจังหวัดเชียงราย โดยวิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการสร้างชีวิตใหม่ ให้สตรีชนบท ที่นำไปปฏิบัติในจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปี พ.. 2536 ถึงปี พ.ศ. 2540 นั้น ส่งผลให้โครงการประสบผลสำเร็จพอควรในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. นโยบายโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบท มีความชัดเจนด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่ยังคงขาดความชัดเจนด้านกลุ่มเป้าหมาย
 2. หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นประเภทหน่วยงานเก่าและหน่วยงานใหม่ มีลักษณะโครงสร้างของระบบราชการ มีสายการบังคับบัญชาที่แน่นอนชัดเจน
 3. ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารโครงการ เช่น งบประมาณ กำลัง และคุณภาพของบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอ
 4. เจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย
 5. การติดต่อสื่อสารในการบริหารโครงการเช่น การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่อนข้างมาก
 6. สภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม มีผลต่อการบริหารโครงการในระดับสูง
- หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร

41 หทัยกาญจน์ ไตรวิเชียร. (2543). *การนำนโยบายการจัดการทรัพยากรทางทะเลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาปลากะตัก*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการนำนโยบายการประมงปลากะตักไปปฏิบัติ และมีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในทางปฏิบัติ และเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการประมงปลากะตัก เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความต่าง ๆ การนำเสนอข่าวสารตามหนังสือพิมพ์ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากบุคคลที่เกี่ยวข้องประมาณ 20 คน

ผลการศึกษาที่ได้รับ

1. ปัญหาที่เกิดจากการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดขึ้นจากนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้น โดยการเรียกร้องของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์จากการประมงปลากะตักและการแทรกแซงทางการเมือง
2. ปัจจัยที่ทำให้ให้นโยบายนี้ประสบความล้มเหลวในทางปฏิบัติประกอบไปด้วยลักษณะของนโยบายขาดความชัดเจน และไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรไม่เพียงพอ ข้าราชการผู้ปฏิบัติมีทัศนคติไม่สนับสนุนต่อนโยบาย ขาดการประสานงานและการติดต่อสื่อสาร และปัญหาที่เกิดจากนโยบายต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

3. ในการกำหนดนโยบายเพื่อแก้ปัญหาการประมงปลากะตัก รัฐควรให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงสภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของชาวประมงโดยปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง การแสดงถึงความจริงใจในการแก้ปัญหาข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง รวมไปถึงการประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หัวเรื่อง : ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร

42 อติญาณ์ ตรีเกษตริน. (2542). *การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล ให้มีผลสัมฤทธิ์ เจตคติ และมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำ โดยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาความต้องการ ศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นผู้นำจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเปรียบเทียบ รายคู่ ตามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน

ผลการศึกษาพบว่า

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความต้องการ เพื่อจัดอันดับคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่จำเป็นต้องเสริมสร้างก่อน ได้คุณลักษณะความเป็นผู้นำ 4 อันดับแรก ดังนี้ จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ การตัดสินใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการติดต่อสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบหลักสูตร

เป็นการนำผลจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นร่างหลักสูตร ได้แก่ สภาพปัญหาและความจำเป็นร่างหลักสูตร ได้แก่ สภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตร วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหากิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม สื่อวิธีการวัดและประเมินผล เนื้อหาสาระแบ่งออกเป็น 4 หน่วย ได้แก่หน่วยที่ 1 จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์ของผู้นำ และหน่วยที่ 4 การติดต่อสื่อสารของผู้นำ นำร่างหลักสูตรให้ผู้เชี่ยวชาญ 9 คน ประเมินร่างหลักสูตร ผลที่ได้ร่างหลักสูตรมีความเหมาะสม และมีความสอดคล้อง

หัวเรื่อง : ปัจจัยความสำเร็จ

43 อรรถพล ไชยพงศ์. (2544). *แนวโน้มของนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนการสอนทางไกล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ครุศาสตร์เทคโนโลยี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มของนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ที่ใช้ในการเรียนการสอนทางไกล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และการเรียนการสอนทางไกล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในการวิจัยนี้ใช้เทคนิคเดลฟาย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม

ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านวิทยุกระจายเสียงจะใช้คลื่นความถี่ VHF ระบบ FM และ AM สำหรับให้การศึกษาและข่าวสาร รูปแบบการเรียนการสอนจะใช้การสนทนา การอภิปราย บรรยาย สารคดี การสัมภาษณ์ การละคร การปฏิสัมพันธ์ หรือขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายเนื้อหาวิชาที่สอน และวัยของผู้เรียน
 2. ด้านวิทยุโทรทัศน์จะใช้บริการประเภทสาธารณะรับได้โดยตรง คลื่นความถี่ UHF สำหรับให้การศึกษา แต่ถ้าเป็นแบบบอกรับเป็นสมาชิกจะใช้การออกอากาศผ่านดาวเทียมไทยคมด้วยระบบ DTH แบบ KU-BAND ระบบ PAL วัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาและข่าวสาร ส่วนรูปแบบการเรียนการสอนจะใช้การสาธิต การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสร้างสถานการณ์จำลอง การบรรยาย การสัมภาษณ์ และกรณีศึกษาในรูปแบบสารคดี
 3. ด้านคอมพิวเตอร์จะใช้เครือข่ายระยะไกล และเครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล เครือข่ายองค์กร
 4. ด้านการประชุมทางวีดิทัศน์จะใช้การสื่อสารแบบจุดต่อหลายจุด จำนวนห้องเรียน
 5. ด้านสื่อเสริม
- หัวข้อเรื่อง : รูปแบบการสื่อสาร

44 อุทัย ปริญญาสุทธินันท์. (2544). *การจัดการและแนวทางการพัฒนาสหกรณ์โคนมในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : ศึกษากรณีสหกรณ์โคนมน้ำพอง จำกัด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการจัดการสหกรณ์โคนมน้ำพอง จำกัด ในด้านโครงสร้าง ทุน ธุรกิจ และศึกษาแนวทางการพัฒนาสหกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ใช้ประชากรทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสหกรณ์โคนมน้ำพอง จำกัด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 158 คน คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ จำนวน 9 คน และพนักงานสหกรณ์ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 169 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for WINDOWS) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. การจัดการสหกรณ์

การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก การจัดการทุนด้านการระดมทุน ด้านการสะสมทุนสำรอง และด้านการจัดสรรทุนอยู่ในระดับน้อย การจัดการธุรกิจด้านการซื้อสินค้ามาจำหน่ายและด้านการจำหน่ายสินค้า อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการคลังสินค้า อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาสหกรณ์

ควรใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สื่อสารที่มีอยู่ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการประสานงาน การพัฒนาเทคโนโลยี ควรปรับปรุงด้านระเบียบวิธีการปฏิบัติให้มีความเหมาะสมและยืดหยุ่นมากขึ้น ควรใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สำนักงานที่มีอยู่ในการจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศด้านการควบคุม และควรลงทุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มากขึ้น

การพัฒนาบุคคล ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะของคณะกรรมการด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ ควรเปิดโอกาสสมาชิกและพนักงานด้านการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

การพัฒนากระบวนการทำงาน ควรใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สำนักงานที่มีอยู่ในการจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ ด้านวิเคราะห์ปัญหาและด้านการประเมินผล ควรนำเทคนิคการพัฒนาองค์การมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และควรปรับปรุงด้านการวางแผน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

หัวเรื่อง : ช่องทางการสื่อสาร - ช่องทางการสื่อสาร

ดรชนีบรรณนิทัศน์

การทำดรชนีบรรณนิทัศน์ ทั้ง 3 รูปแบบ คือ บรรณนิทัศน์ชื่อเรื่อง บรรณนิทัศน์ชื่อผู้แต่ง และบรรณนิทัศน์หัวเรื่อง จะใส่เลข (ลำดับที่) และลำดับเลขหน้า เพื่อสะดวกในการสืบค้นดังนี้

เลขในวงเล็บ (ลำดับที่) หมายถึง ลำดับที่เนื้อหาสาระที่สรุปจากหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย ซึ่งเรียงตามลำดับอักษรตามแบบพจนานุกรม

ลำดับเลขหน้า หมายถึง เลขหน้าของเนื้อหาสาระที่สรุปจากหนังสือ ตำรา วารสาร งานวิจัย ซึ่งตรงกับดรชนีชื่อเรื่อง ดรชนีชื่อผู้แต่ง ดรชนีหัวเรื่องที่ใส่เลข (ลำดับที่) กำกับไว้

ดรชนีชื่อเรื่อง

ดรชนีชื่อเรื่อง (ลำดับที่)	ลำดับเลขหน้า
หนังสือ ตำรา	
- การสร้างทีมงาน (08,43)	37,63
- การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร (01)	30
- การสื่อสาร (02,04,07,13,15	34,35,37,41,42
17,21,31,32,33	44,46,54,55,55
40,45,47,48)	60,64,66,67
- ข้อคิดการทำงานเป็นทีม (03)	35
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ (29)	53
- ทักษะการสื่อสาร (06,12,14,20,22	37,41,42,45,47
25,27,30,36,38	49,51,54,57,58
39,42,46)	59,62,65
- ทฤษฎีองค์การ (18,44)	44,63
- พฤติกรรมบุคคลในองค์กร (10)	35
- ระบบการติดต่อสื่อสาร (05,09,11,16,19	36,38,40,43,45
23,26,28,34,35	48,51,52,56,57
37,41,46)	57,60,65
- หัวหน้างานพันธุ์แท้ (24)	49

วารสาร

- การสื่อสาร (01,03,04,07,08) 68,69,69,70,70
- การปฏิรูป (02,05,06) 68,69,70

งานวิจัย

- กรณีศึกษา (28,40,41,42) 87,96,97,98
- การมีส่วนร่วม (14,21,22,24,32
37) 78,83,83,85,90
94
- การสื่อสาร (02,04,07,08,10
11,12,15,17,18
19,20,33,34,35
36,43) 71,73,75,75,76
77,77,79,80,81
82,82,90,91,93
93,98
- ทักษะการบริหาร (01,27,30,31) 71,87,89,89
- พฤติกรรม (03,13,23,25,26
29,38,42) 72,78,84,85,86
88,95,98

ครรชนีชื่อผู้แต่ง

ครรชนีชื่อผู้แต่ง (ลำดับที่)	ลำดับเลขหน้า
หนังสือ ตำรา	
- กริช สืบสนธิ์ (01)	33
- กิตติมา สุรสนธิ์ (02)	34
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (03)	35
- จารุวรรณ อรุณฤกษ์ (04)	35
- ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (05)	36
- ชาญชัย อาจินสมาจาร (06)	37
- ณรงค์ สมพงษ์ (07)	37
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (08)	37
- ตุลา มหาพสุธานนท์ (09)	38
- ธงชัย สภานุชาติ (14)	42
- ธงชัย สันติวงษ์ (10,11,12,13)	38,40,41,41
- ธรรมบุญ นวลใจ (15)	42
- นพ ศรีบุญนาถ (16)	43
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (17)	44
- นิตยา เงินประเสริฐศรี (18)	44
- นิรมล กิตติกุล (19)	45
- บรรยงค์ โตจินดา (20)	45
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ (21)	46
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (22)	47
- เป็รื่อง กิจรัตน์ภร (23)	48
- วรนาถ แสงมณี (25)	49
- วันเพ็ญ คงวัฒนกุล (26)	51
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (24)	49
- ศิริพงษ์ ศรีชัยรมย์รัตน์ (27)	51
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (28)	52
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (29)	53
- สมควร กวียะ (31,32)	54,55
- สมคิด บางโม (34,35,36,37)	56,57,57,57
- สมยศ นาวิการ (38,39,40,)	58,59,60

หนังสือ ตำรา (ต่อ)

- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์ (41)	60
- สุดา ทัพสุวรรณ (30)	54
- สุธี สิทธิสมบูรณ์ (42)	62
- สุนันทา เลาหันทน์ (43)	63
- สุวิทย์ เมธาวังนະเศรษฐ์ (44)	63
- เสถียร เขยประทับ (45)	64
- เสนาะ ดิเยาว์ (46)	65
- อนุช อาภาภิรม (47)	66
- อรรณณ ปิลันธน์โอวาส (48)	67

วารสาร

- กาญจนา แก้วเทพ (01)	68
- เทียน ทองแก้ว (02)	68
- นิชาวี ดานีเหิง (03)	69
- บัญชา อึ้งสกุล (05)	69
- บัณฑิต วุฒิศักดิ์ (04)	69
- พรรณี กลิ่นมีสุข (06)	70
- ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์ (07,08)	70,70

งานวิจัย

- กิตติพงษ์ ฤทธิกิจดำรง (02)	71
- ขจรวุฒิ นาคศิริกุล (03)	72
- จารุณี พัทธพิมานสกุล (04)	73
- เจตจรัส ศรีรัตนพร (05)	73
- เจริญศักดิ์ กรองพล (06)	74
- ชลียา จุลโมกข์ (07)	75
- ชัยณรงค์ สีหา (01)	71
- เชื้อชาย เนตรบุตร (08)	75
- ฐานันท์ อากาศโชติ (09)	75
- ทิฆัมพร บุญซึก (10)	76
- ณิชกานต์ พรเลิศนครินทร์ (11)	77
-	

งานวิจัย (ต่อ)

- ดวงจันทร์ แข็งขัน (12)	77
- ตระการ ก้าวกลิกรรม (13)	78
- ถวิล อินทรโม (14)	78
- ทะนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร (15)	79
- ธนศักดิ์ พุ่มเพชร (16)	80
- นงลักษณ์ ทองอินทร์ (17)	80
- บุญญาพร มารุ่งเรือง (18)	81
- บุษกร โกศลศิริลักษณ์ (19)	82
- ปณิธา รื่นบันเทิง (20)	82
- ประกอบ จิตฤทธิ์ (21)	83
- ประยุทธ์ ดริชัย (22)	83
- ปุ๋ยฝ้าย ศิริสารการ (23)	84
- ไพท วรค์อนุดรโรจน์ (24)	85
- พนิดา ลิปิการกุล (25)	85
- พิษญา ทองคำพงษ์ (26)	86
- พิทยา หาญพรหม (27)	87
- มัลลิกา มุนจินดา (28)	87
- ราชัย จันทรหวัโตน (29)	88
- รุ่งโรจน์ คำขาว (30)	89
- เรือนแก้ว จงจิตต์ (31)	89
- วรณมา แก้วอยู่ (32)	90
- วลัยย์ ศรีประภาภรณ์ (33)	90
- วาสนา พฤทธิพงศ์สิทธิ์ (34)	91
- วิชัย ครุฑอรัญ (35)	93
- ศรีนลักษณ์ สวัสดิ์มงคล (36)	93
- สุภารัตน์ วัฒนพฤษา (37)	94
- สุธิณี ฤกษ์ขำ (38)	95
- สุพพดา ประยูรวงศ์ (39)	96
- โสภา สังข์วรรณะ (40)	96
- หทัยกาญจน์ ไตรวิเชียร (41)	97
- อติญาณ์ ศรีเกษตริน (42)	98
- อรรถพล ไชยพงศ์ (43)	98
- อุทัย ปริญาสุทธีนันท์ (44)	99

ดรชนีหัวเรื่อง

ดรชนีหัวเรื่อง (ลำดับที่) หนังสือ ตำรา	ลำดับเลขหน้า
- การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร (14,31)	42,54
- การสื่อความหมาย (02,11,17,22,27 28,29,34,37,41 42)	34,40,40,44,47 51,53,56,57,62 62
- การสื่อสารที่ดี (03,06,12,13,15 19,20,24,26,30 32,41,47,48)	35,36,41,41,42 45,45,49,51,54 55,61,66,67
- ขั้นตอนการสื่อสาร (05,09,16,22)	36,38,43,47
- เครื่องมือการสื่อสาร (04,26)	36,51
- ช่องทางการสื่อสาร(07,10,20,27,29, 35,37,43)	37,38,45,51,53 57,57,63
- ทิศทางการสื่อสาร (40,44,46)	60,63,66
- ปัจจัยความสำเร็จ (18,19,23,37) 46)	44,45,48,57 65
- รูปแบบการสื่อสาร (01,06,21,22,29 41)	33,36,46,47,53 61
- ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร (11,12,25,28,38) 39,42,46)	40,41,50,52,59 59,62,65
- องค์ประกอบการสื่อสาร (25,33,36,38,45)	49,55,57,58,64
 วารสาร	
- การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร (07)	70
- การสื่อความหมาย (02,04)	68,69
- ช่องทางการสื่อสาร (02,05,08)	68,69,70
- ทิศทางการสื่อสาร (01)	68
- ปัจจัยความสำเร็จ (03,06)	69,70
- รูปแบบการสื่อสาร (01,03)	68,69

งานวิจัย

- การพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร (07)	75
- การสื่อสารที่ดี (01,21,27,34,35	71,83,87,91,93
38)	95
- ช่องทางการสื่อสาร (02,11,13,17,19	71,77,78,80,82
20,24,33 36,39	82,85,90,93,96
40,44	99,100
- ทิศทางการสื่อสาร (18)	81
- ปัจจัยความสำเร็จ (03,05,06,09,10	72,74,74,76,76
14,22,25,26,29,	78,84,85,86,88
31,32,42)	89,90,98
- รูปแบบการสื่อสาร (04,07,08,12,15	73,75,75,77,79
16,18,23,28,30	80,81,84,88,89
33,39,43)	90,96,98
- ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร (37,41)	94,97

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายสาระสำคัญ

การศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า สรุปสาระสำคัญจากหนังสือ ตำรา วารสารและงานวิจัย รวมทั้งสิ้น 100 เล่ม พร้อมทั้งได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร
2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร
3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร
4. กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร
5. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร
6. การติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การที่ได้รับความรู้และสรุปสาระสำคัญจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กร เนื่องจากองค์กรซึ่งเป็นสังคมที่ทุกคนจะต้องมีการร่วมมือกัน มีการพูดจา ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น ข่าวสาร ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความคิดเห็น ความเข้าใจและความหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นเครื่องมือสื่อสาร เพื่อสื่อความหมายส่งผ่านถึงกัน การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกันเพื่อจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานและประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทุกคนในองค์กรร่วมกันปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะก่อให้เกิดการสนใจ ร่วมแรงร่วมใจ เกิดความพึงพอใจ สามารถจัดปัญหาออกไปได้ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงมีความจำเป็นต่อทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติในองค์กรได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการส่งข้อมูล ข่าวสาร ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้สัญลักษณ์ การออกคำสั่ง เป็นต้น

2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความจำเป็นเบื้องต้นในสังคมมนุษย์ โดยต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกันในสังคมต่อไป ซึ่งสามารถจำแนกความสำคัญของการติดต่อ

สื่อสารในองค์กร ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการทุกอย่าง ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน สั่งการและควบคุม การให้ทำงานด้านเทคนิคต่าง ๆ
2. ด้านการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น ที่ต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ หรือ มีส่วนร่วมในความรู้สึกนั้น ๆ
3. ด้านที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของการบริหารงาน ซึ่งต้องถ่ายทอดวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อองค์การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนกระตุ้น จูงใจในองค์การปฏิบัติงานได้ตามแผน
4. ด้านการจัดระบบให้มีความสอดคล้องกัน และ ช่วยสนับสนุนความพยายามในการถ่ายทอดความคิด
5. ด้านที่เป็นกระบวนการที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การวางแผน การสั่งการ การควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลามาก
6. ด้านการประสานงานและการควบคุมให้กิจกรรมเกิดขึ้น ด้านการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มใหม่ ๆ การรักษาความนิยมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบรรลุเป้าหมาย
7. ความสำคัญในด้านที่เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร ไปยังผู้ปฏิบัติ เช่น การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน การควบคุมงาน
8. ความสำคัญในการบริหารงานทุก ๆ หน้าที่ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และ การควบคุม
9. ความสำคัญต่อทุกระบบในสังคม เช่น ชีวิตประจำวัน ธุรกิจและอุตสาหกรรม การเมืองและการปกครอง
10. ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล
11. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยในการแบ่งงาน ประสานงาน มอบหมายงานเป็น ไปด้วยได้ดี

3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นความต้องการให้การนำไปใช้เกิดผล โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานในองค์กรประสบผลสำเร็จ การที่ผู้บริหารถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานได้อย่างละเอียด ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2. ช่วยให้เกิดการประสานงานในองค์กร ทุกคนเกิดความเข้าใจในคำสั่ง การปฏิบัติงาน ไม่ช้าช้อน สามารถจัดจุดบอดในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

3. เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ไม่เกิดความวิตกกังวล มีความมุ่งมั่นทำงานไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

4. เพื่อให้การควบคุมและติดตามงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เพื่อประสานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านสังคม วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ ภาษา และติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

5. เพื่อรับข่าวสารและส่งข่าวสาร ทำให้มีเป้าหมายเดียวกัน

6. เพื่อการวินิจฉัย สั่งการโดยเร็ว การประสานงานที่ดี และสามารถควบคุมได้ผลดียิ่งขึ้น

7. เพื่อให้เกิดความสามัคคีในองค์กร และ ยังสามารถจัดเก็บข้อมูล ไว้เป็นหลักฐานได้อย่างดี

8. เพื่อบอกข้อมูลประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ควบคุม ใช้อิทธิพล และกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4. พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสาร

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เป็นการแสดงถึงกระบวนการในการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่บอกให้รู้ว่า ใคร ติดต่ออะไร โดยวิธีใด กับใคร และ ส่งผลกระทบอย่างไร ซึ่งมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นสู่บน แนวนอน และทแยงมุม ซึ่งอาจได้การพูดคุย การประชุมร่วมกัน หรือ การบันทึกเสนอต่าง ๆ นอกจากนี้การสื่อสารด้วยวาจา และ ลายลักษณ์อักษร การสื่อสารทางเดียว ไม่มีการตอบกลับ การสื่อสารแบบสองทาง สามารถโต้ตอบกันได้ รวมทั้ง การสื่อสารแบบทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยมีกระบวนการติดต่อสื่อสารหลากหลายกระบวนการ ดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร ใส่รหัส ส่งไปทางช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น และ สัมผัส ไปยังผู้รับ ผู้รับถอดรหัส

2. ผู้ส่งสาร ส่งรหัสโดยการเรียงเรียงเป็นคำพูด สัญลักษณ์ และสื่อสาร เป็นข่าวสาร ส่งไป ช่องข่าวสาร ผู้รับถอดรหัส อาจมีสิ่งรบกวนก็ได้ และมีข้อมูลย้อนกลับ

3. ผู้ส่งใส่รหัสที่เป็นสัญลักษณ์ ทำทาง ภาษาซึ่งเป็นข่าวสาร ส่งไปด้วยวิธีการต่าง ๆ อาจมีสื่อหรือไม่มีสื่อก็ได้ ไปยังผู้รับ ผู้รับถอดรหัส

4. ผู้ส่งข่าวสาร ข่าวสาร สื่อ ผู้รับข่าวสาร จุดมุ่งหมาย และ ผลที่จะเกิดจากการรับข่าวสาร

5. ผู้ส่งข่าวสาร ใส่รหัสของข่าวสาร ไปยังผู้รับ ถอดรหัสออกเป็นความหมาย ซึ่งอาจมีตัวรบกวนและองค์ประกอบในความเข้าใจการรับรู้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. ผู้ส่ง ส่งโดยมีกระบวนการเข้ารหัส ในรูปแบบของข่าวสาร มีตัวกลางซึ่งหมายถึง สื่อ การถอดรหัส ข้อมูลป้อนกลับ และ สิ่งรบกวน
7. ผู้ส่ง การเข้ารหัส ข่าวสาร ตัวกลาง การถอดรหัส ผู้รับ และ ข้อมูลย้อนกลับ
8. ผู้ส่ง ส่งรหัส ข่าวสาร ช่องรับข่าวสาร ผู้รับ การถอดรหัส สิ่งรบกวน ข้อมูลย้อนกลับ
9. ผู้รับทำการติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร ข่าวสาร ผู้รับการติดต่อสื่อสาร และการตอบรับ
10. แหล่งที่มา การใส่รหัส ข่าวสาร ช่องทาง ผู้รับ การถอดรหัส
11. แหล่งสาร สาร ข่าวสาร ผู้รับสาร ผลของการสื่อสาร และ กระบวนการในการสื่อสารโต้ตอบ

5. การติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ต้องมีการกำหนดวิธีการ และเป้าหมายในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน
2. มีการประสานงานที่ดี และ มีความชัดเจน
3. ศึกษาผลลัพธ์ในการตอบสนองของทีมงาน
4. ต้องเป็นกระบวนการ 3 ทาง คือ จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นสู่บน และระดับเดียวกัน โดยการยอมรับจากองค์การ และ องค์การให้การสนับสนุนตลอดเวลา
5. ตัวรบกวนและองค์ประกอบในการรับรู้ของผู้ส่งและผู้รับ มีมากนักน้อยเพียงใด
6. ขึ้นอยู่กับขนาดและความพร้อม และ ความตั้งใจในการเสริมสร้าง และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจ
7. ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจสื่อ และ ช่องทางต่าง ๆ และ ต้องว่าจะนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร
8. ทศนคติทางจิตใจถูกต้อง และ การแสวงหทักษะที่ถูกต้อง
9. การแสดงความคิดเห็นที่ระบุนรายละเอียดได้ชัดเจน ซึ่งต้องเป็นความคิดเห็นที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ
10. การตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน
11. การสื่อสารต้องมีความกลมเกลียวเป็นหนึ่งเดียวกัน
12. จัดระบบ และ แจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน สายของการติดต่อระหว่างผู้ส่งและผู้รับต้องมีระยะสั้นและตรง
13. ควรติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญ และ องค์การต้องอำนวยความสะดวกเรื่องอุปกรณ์และการส่งข่าว
14. ผู้ส่งสารต้องสามารถสร้างการยอมรับในตนเอง โน้มน้าวจิตใจได้ดี

15. ผู้ส่งสารต้องปรับสารให้เข้ากับกลุ่มใหญ่ได้ โดยยึดหลัก พูด สื่อสารให้ถูกใจผู้รับ โดยไม่คำนึงหลักการของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. การติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นเรื่องของความสำคัญ และ ความจำเป็น ที่ผู้บริหารควรจะต้องมีความรู้ ทักษะ ในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องมีความเข้าใจบุคลากรในองค์กรทุกระดับ เพื่อใช้กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ

2. การติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้บริหารต้องศึกษาและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารมาใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารให้มากที่สุด

3. การศึกษา เรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร ส่วนใหญ่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ พฤติกรรม และ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อยากจะให้มีความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร

4. การสรุปเนื้อหาสาระในหนังสือ ตำรา และ วารสาร และ งานวิจัย หากผู้สนใจจะศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติม ขอให้ศึกษาได้จากแหล่งข้อมูล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สิบสนธิ์. (2541). สร้างวัฒนธรรมในห้องค์การ การสร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547, มกราคม-มิถุนายน). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม. วารสารการวิจัยและการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 1(2): 9-19.
- กิตติพงษ์ ฤทธิกิจดำรง. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการและการบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา สุรสนธิ. (2547). ความรู้เรื่องการสื่อสาร. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขจรวุฒิ นำศิริกุล. (2542). ลักษณะทางพฤติกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของกิจการร่วมทุนระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจระหว่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- จารุณี พัทธพิมานสกุล. (2542). การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารของกลุ่มชีวิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ อรุณฤกษ์. (2537). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสาร. ภาควิชาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- เจตจรัส ศรีรัตนพร. (2542). การศึกษาความสามารถในการประกอบอาชีพอิสระของนักเรียนช่างอุตสาหกรรมที่จะจบจากวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (อุตสาหกรรมศิลป์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญศักดิ์ ครอบพล. (2543). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเจตคติในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของคณะกรรมการกกรบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนงกรณ์ กุลชลบุตร. (2546). หลักการจัดการ : แนวคิดและสถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลียา จุลโมกษ์. (2543). การพัฒนาโปรแกรมเพื่อจัดการภาพทางการแพทย์มาตรฐาน DICOM. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมชีวแพทย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- ชัยณรงค์ สีหา. (2544). การสร้างเสริมอำนาจให้พนักงานในองค์กรกรณีศึกษาบริษัทสยาม
อุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (พัฒนบริหารการมนุษย์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2547). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีด.
- ชูศักดิ์ ชาญรุ่ง. (2543). พฤติกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ
โรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เชื้อสาย เนตรบุตร. (2542). แนวทางการพัฒนาเพื่อการจัดการช่วงกว้างของเบนด์วิธ
โดยใช้ระบบเครือข่าย ATM. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมไฟฟ้า). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- ฐานันตร์ อากาศโชติ. (2543). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามนโยบายของรัฐ
ในโครงการโรงเรียนสีขาวกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดและประเมินผล
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตาภรณ์ เฟื่องหนู. (2543). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประม
ศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- จิ๋มพร บุญชุก. (2544). การศึกษาผลกระทบของสภาพภูมิอากาศต่อการสื่อสารดาวเทียม
ระบบดิจิตอลในย่านความถี่ Ku. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิศวกรรมไฟฟ้า). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สมพงษ์. (2543). สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-
เกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: เล็กเปอร์เน็ต.
- ณิชการ์ด พรเลิศนครินทร์. (2542). ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดระหว่างองค์กรและ
พฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่ทำความสะอาดของโรงงานอุตสาหกรรมและเครื่องดื่ม
ที่ได้มาตรฐาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การโฆษณา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ดนัย จันทรเจ้าฉาย. (2545). เคล็ดไม่ลับเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร (THE Truth about
Managing People and Nothing but the Truth). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงดา สุวรรณวัฒน์. (2543). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการจัด
กิจกรรมอนามัยโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการ
ศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

- ตระการ ก้าวกลิกรรม. (2544). การพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมเครื่องกล
ของโรงเรียนนายเรืออากาศ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดลมา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ – หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
_____. (2547). หลักการจัดการ – หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- เดือนใจ อังกุลเกียรติ. (2545). องค์ประกอบการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล อินทรโม. (2544). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร
กิ่งอำเภอสรีนครินทร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทองใบ สดขาริ. (2545). ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและการประยุกต์. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทะนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค
จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนาศิขณพภสมิต. (2540). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศภายในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
ถ่ายเอกสาร.
- เทียน ทองแก้ว. (2545,กันยายน). ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป. วารสาร
วิชาการ. 1(4): 7-9.
- ธงชัย สภานุชาติ. (2542). การบริหารองค์การพัฒนาเอกชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศูนย์การศึกษา
และอาชีพ มูลนิธิศึกษาเอเชีย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ ; และคนอื่นๆ. (2542). องค์การกับการสื่อสาร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์.
- ธนศักดิ์ พุ่มเพชร. (2542). ปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกู้ ซึ่งใช้
ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์ไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.
- ธรรมบุญ นวลใจ. (2541). การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: กำแก้ว.

- ธีรจิต บุรุษพัฒน์. (2541). คู่มือหัวหน้างาน : คู่มือครูวิชาธุรกิจ In Charge. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ.
- ธีรวุฒิ จันทร์ดา. (2545). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการ – บริหารงานชุมชน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ ทองอินทร์. (2542). การรับรู้ของผู้ป่วยหลอดเลือดหัวใจตีบขณะรอรับการขยายหลอดเลือดหัวใจด้วยบอลลูน 0.51. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การพยาบาลผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นพ ศิริบุญภาค. (2545). พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior). กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- _____. (2546). ศาสตร์การจัดการ. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2544). การสื่อสาร – รณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม มนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- นิชาวี ดานีเหิง. (2544). การสื่อสารเพื่อการพัฒนา. วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏยะลา. 1(1): 28–29.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรมล กิตติกุล. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชนรา รัตนศิริระประภา. (2543). องค์ประกอบโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา อึ้งสกุล. (2545, มีนาคม). ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา. วารสารวิชาการ. 5(3): 29–31.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บัวสร วุฒิสักดิ์. (2546, ตุลาคม). การสื่อสารในครอบครัว. วารสารการศึกษาปฐมวัย. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 7(4): 9–15.
- บุญญาพร มารุ่งเรือง. (2543). การสื่อสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- บุญศรี ปราบศักดิ์. (2538). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุษกร โกศลศิริลักษณ์. (2544). การวิเคราะห์การใช้สื่อโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ปีที่ 2 โรงเรียนนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ปณิธา รื่นบันเทิง. (2544). กลยุทธ์การสื่อสาร อันนำไปสู่การก่อตัวเป็นชุมชนพัฒนาของชุมชน
มุสลิมภูมิจังหวัดกัลยาณิ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
ถ่ายเอกสาร.
- ประกอบ จินฤทธิ์. (2542). ความต้องการของสมาชิกต่อการดำเนินงานกลุ่มเกษตรกรทำนา
ตำบลนามะเฟือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(วิทยาศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ประทุมวดี หงษ์ประชา. (2545). องค์ประกอบการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ประยุทธ ดริชัย. (2543). การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
ถ่ายเอกสาร.
- ปราชญา กล้าผจญ. (2543). 88 ลู่ทางสู่...ความสำเร็จของนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
เวิลด์การพิมพ์.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.
- ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ปยุฝ้าย ศิริสารการ. (2544). พฤติกรรมการซื้อและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เป็รื่อง กิจรัตน์กร. (2543). การจัดการอุตสาหกรรมและการผลิต. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
ราชภัฏพระนคร.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2545). การสื่อสารในงานสารนิเทศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพท วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายทางสังคม กรณีศึกษา
บ้านทองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- พนัส หันนาคินทร์. (2536). การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนมัธยมศึกษา. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา หน่วยที่ 11. สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- พนิดา ลิปิการกุล. (2542). พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ต่างกัน กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- พรวณี กลิ่นมีสุข. (2547, พฤษภาคม). รายงานการปฏิรูปการศึกษาไทย. 17(5): 9–12.
- พัชรินทร์ รัตโนดม. (2536). องค์ประกอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- พิชญา ทำองค์ำพงษ์. (2544). คุณลักษณะงานค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการผู้ประกอบการธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิทยา หาญพรม. (2543). สุขภาพองค์การโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- พิศณุ ทองเลิศ. (2545). พฤติกรรมผู้บริหารที่สัมพันธ์กับการวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญรุ่ง กวีรัตน์ธารงค์. (2538). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตการศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ. (2539). หนังสือชุดพิชิตศิลปะทางธุรกิจภายใน 36 ชั่วโมง : การจัดการ. กรุงเทพฯ: มคกรอ – อีล อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไซด์ อิงค์.
- ภิรมย์ โชติแดง. (2543). ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

- มัลลิกา มุนจินดา. (2542). บทบาทของวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อการเรียน และการใช้เวลาในชีวิตประจำวันของนักเรียนศึกษาเฉพาะกรณี นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนวมินทราชูทิศหอวัง นนทบุรีและโรงเรียนบางประกอกวิทยาคม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ (Leadership). กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ราชัย จันทรหวัโตน. (2542). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารและการบริหารงานวิชาการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งโรจน์ คำขาว. (2542). การวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขต 8. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เรือนแก้ว จงจิตต์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลากับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และแนวทางการพัฒนา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา เสนาะพิน. (2537). ประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ในการบริหารงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา แก้วอยู่. (2544). การมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร ฐวธรรม. (2534). ศิลปะการบริหารคน. กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- วันทนา เมืองจันทร์. (2545,มิถุนายน-กรกฎาคม). การให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน. วารสารสถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา. 19(5): 14-15.
- วารุณี สิงห์เสน่ห์. (2545). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา พุทธิพงษ์สิทธิ์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

- วิชัย ครุทอรัญ. (2543). ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน
มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2546). หัวหน้างานพันธ์แท้. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรชัย ฉัตรวิริยะชัย. (2538). ยกเครื่องเรื่องการบริหาร. เรียบเรียงจาก *How to Improve Your
Customer Service*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเกชั่น.
- ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์. (2547.มิถุนายน). เวทีความคิด. วารสารกรมประชาสัมพันธ์. 9(102):
12-13.
- _____. (2548.มกราคม). โพนสื่อสาร รวมงานชุมชน. วารสารกรมประชาสัมพันธ์.
10(109): 11-12.
- ศิริลักษณ์ สวัสดิ์มงคล. (2542). กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2539). องค์การและการจัดการ (*Organization and
management*) ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กส์เวิร์ด.
- _____. และคนอื่นๆ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา.
กรุงเทพฯ: ไดมอนด์บิซซิเนสเวิร์ด.
- _____. และคนอื่นๆ. (2542). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่).
กรุงเทพฯ: ไดมอนด์บิซซิเนสเวิร์ด.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (2538). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
พิทักษ์อักษร.
- สมควร กวียะ. (2540). การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่ เสรีภาพ และความรับผิดชอบ.
กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- _____. (2546). ทฤษฎีการสื่อสารประยุกต์. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2538). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- _____. (2538). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- _____. (2544). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2545). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: มัลติมีเดียเตอร์แมชชีน
เทคโนโลยี.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: Diamondbusiness World.

- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร (Management)*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- _____. (2544). *ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2544). *การบริหาร คู่มือและแบบทดสอบ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2544). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2544). *ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2545, เมษายน). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. *วารสารวิชาการ*. 5(4): 9–12.
- สมหมาย พรหมทอง. (2545). *บรรณนิทัศน์เกี่ยวกับผู้นำ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สามารถ ผดุงเกษมคง. (2542). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 1*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สำเนียง วิลามาต. (2542). *บรรยากาศโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สิงห์ชัย ทองอุไร. (2537). *การศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สุดา ทัพสุวรรณ. (2541). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา*. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธารัตน์ วัฒนพฤกษา. (2544). *บทบาทของครูใหญ่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตการศึกษา 1*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุทัศน์ ปิ่นเนียม. (2538). *พฤติกรรมการบริหารของศึกษาธิการอำเภอที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จังหวัดภูมิภาควะวันตก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สุธินี ฤกษ์ขำ. (2544). *การวางหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานฝ่ายการผลิต : กรณีศึกษา บริษัทไทยดาบุช อิเลคทริก จำกัด*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์). สถาบันบัณฑิตมหาบัณฑิตศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สุนันทา เลहनันท์. (2544). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: ดี ดี บุ๊คส์โตร์.
- สุพพดา ประยูรวงศ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพของสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อมวลชน
ในกระบวนการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัฒน์ สรรค์สร้างกิจ. (2543). สภาพองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการ
ศึกษาของโรงเรียนเอกชน สังกัดฝ่ายการศึกษาในโรงเรียนของอัครสังฆมณฑล.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-
ศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เขยประทับ. (2541). การสื่อสารและการพัฒนา. คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- โสภา สังข์วรรณ. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี
โครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบท จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.
(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- หทัยกาญจน์ ไตรวิเชียร. (2543). การนำนโยบายการจัดการทรัพยากรทางทะเลไปปฏิบัติ : กรณี
ศึกษาปลากะตัก. วิทยานิพนธ์ ศป.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อติญาณ์ ศรีเกษตริน. (2542). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับ
นักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อนุช อาภาภิรม. (2545). การสื่อสาร ความพยายามแสวงหาสื่อเพื่อสาธารณะในโลก
ยุคไร้พรมแดน. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- อนุชา ดำรงค์ศักดิ์. (2543). การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อขวัญ
ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตสังฆมณฑลราชบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถพล ไชยพงศ์. (2544). แนวโน้มของนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนการสอน
ทางไกล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ครุศาสตร์เทคโนโลยี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- อรรณพ ปิลันธน์โอวาท. (2542). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวจิตใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชนา ถิ่นมาบแค. (2545). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของ
ผู้บริหารโรงเรียนมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
ถ่ายเอกสาร.

- อัมพร สุขเกษม. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร กับผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กำแพงเพชร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.*
- อานนท์ ตรีกุลพลอย. (2543). *บัญญัติ 10 ประการ บริหารงาน บริหารคน. กรุงเทพฯ: โปร-เอสเอ็มอี.*
- อุทัย ปริญญาสุทนต์. (2544). *การจัดการและแนวทางการพัฒนาสหกรณ์โคนมในการ เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาสหกรณ์โคนมน้ำพอง จำกัด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการพัฒนา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- อุบล นิ่มนวล. (2545). *พฤติกรรมกรรมการบริหารโรงเรียนที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหน้าที่ของ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.*
- Cherrington, David J. (1994). *Organization Behavior*. 2nd ed, Boston, Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Kolb, David A., Joyce S. Osland and Irwin M. Rubin. (1995). *The Organizational Behavior Reader*. 6th ed. London : Prentice 3 Hall International, Inc.
- Mustich, Peter James. (1995). *School to Community Communication : An Institutional Analysis of the Current and Potential Communication Mechanisms Used to Create Community Linkages*. Doctor's Thesis Education . Columbia. Columbia Teachers Collage.

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นายพีรวัฒน์ ภูเพชร
วันเดือนปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2505
สถานที่เกิด	25 หมู่ 4 ตำบลหนองกระเจ็ด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	151/12 หมู่ 13 ซอยเพชรเกษมซอย 3 ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนวัดคูหาสวรรค์ ตำบลสีหมื่น อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2520	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 7
พ.ศ. 2523	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
พ.ศ. 2525	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5
พ.ศ. 2529	ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) วิชาเอกภาษาไทย วิทยาลัยครูเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ