

**ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

**Problems of Communication among Staff at Central Library  
Srinakharinwirot University**

**จรัสโฉม ศิริรัตน์<sup>1</sup>**

Charuschom Sirirat

---

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: charusch@g.swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร เนื้อหาข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งหมด 92 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และปัญหาทางด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ 2) บุคลากรสำนักหอสมุดกลางที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรสำนักหอสมุดกลางส่วนใหญ่ประสบปัญหาการสื่อสาร เนื่องจากสาเหตุหลัก ได้แก่ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ผู้ส่งข่าวสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ และการประชุมบุคลากรทุกระดับเพื่อแจ้งข่าวสารสำคัญ รวมทั้งชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

## Abstract

The purpose of this study aimed to investigate problems of communication among staff at Central Library, Srinakharinwirot University including source, message, channel, and receiver. Questionnaire was administered and then data were analyzed and presented through frequency, percentage, standard deviation, and qui-square. The results revealed as follows: (1) Problems of communication among library staff were at a moderate level as a whole. When considered each aspects, it was found that there were source, receiver, channel, and message, respectively, (2) There was no significant difference as a whole and in each aspects among library staff with different work status, education and experience, and (3) It was found that spoken language's communication resulted error or distorted message and uncovered receiver were the main problem. The reason included that no written language message or distorted message was spread in the meeting causing misunderstanding. This meant that the subordinate did not receive the real message. Then the guideline for solving this problem was to inform with written language message through circular letter or direct order from chief, personal e-mail or group mail, and informing in the meeting.

**คำสำคัญ:** การสื่อสารในองค์กร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**Keyword:** Organizational communication, SWU Central Library, University library

## บทนำ

องค์กรเป็นหน่วยงานสังคมที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากทำงานร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมายหลักของหน่วยงานหรือองค์กร การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำพองค์กรดำเนินงานไปได้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงานซึ่งทำให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตั้งแต่การใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ช่วยตรวจทานความเข้าใจในงาน ก่อให้เกิดความสัมพันธที่ดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากมีข้อมูลย้อนกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร นำมาซึ่งความไว้วางใจ ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความกล้าที่จะสื่อสารเรื่องราว นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนางานจนเป็นที่ยอมรับในที่สุด (กรีซ สิบสนธิ์. 2538: 64-65)

ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานที่เรียกได้ว่าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานใหญ่ๆ มีบุคลากรจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อนมาก มีหลายหน่วยงานด้วยกันทั้งภาครัฐและเอกชนอาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่ล้าสมัย ขาดความน่าสนใจ หรือเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และส่วนใหญ่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งในการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ตลอดจนไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนี้ การสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์ จรรโลงวัฒนธรรมให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (สุพานี สุฤษฎ์วานิช. 2552: 270)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่หลักในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอนตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และนิสิตทุกระดับการศึกษารวมถึงบุคคลและชุมชนภายนอกที่มาใช้บริการทางวิชาการ เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของวิทยาการในยุคปัจจุบัน จึงได้กำหนดพันธกิจหลักขึ้น คือ 1) สนับสนุนการเรียนการสอน 2) บริการวิชาการที่มีคุณภาพ 3) สืบสานการทำนุบำรุง วัฒนธรรมและศิลปะ และ 4) พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพและธรรมาภิบาล พร้อมกันนี้สำนักหอสมุดกลางกำหนดปณิธานของสำนักหอสมุดกลางไว้ว่า มุ่งมั่นบริการสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และส่งเสริมให้ผู้ใช้มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีห้องสมุดในสังกัด อีก 2 แห่ง คือ หอสมุด มศว องค์กรักษ์ และห้องสมุดคณะ แพทย์ ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร และปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย จึงสนใจศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นสารสนเทศที่จะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารให้สัมฤทธิ์ภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อให้

บริการที่มีคุณภาพแก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกแห่ง ให้สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวแปรสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. สถานภาพ
  - ผู้บริหาร
  - บุคลากร (ปฏิบัติงาน)
2. อายุ
  - 20-30 ปี
  - 31-40 ปี
  - 41-50 ปี
  - 51-60 ปี
3. วุฒิการศึกษา
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
  - สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง
  - 1-10 ปี
  - 11-20 ปี
  - 21 ปีขึ้นไป



#### ปัญหาการสื่อสาร

1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร
2. ด้านเนื้อหาข่าวสาร
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร
4. ด้านผู้รับข่าวสาร

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
4. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน) บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 92 คน (ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่งานบุคคล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2557)
2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดและให้เลือกตอบ
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านเนื้อหาข่าวสาร ด้านช่องทางข่าวสาร และด้านผู้รับข่าวสาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ในเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 รวมจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 92 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบทั้ง 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้
  - 4.1 ใช้ค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 4.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์คำตอบเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสาร
  - 4.3 ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ เปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารกับตัวแปรสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
  - 4.4 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์คำตอบแบบปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสาร

## สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุด คือด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทาง

ข่าวสาร และด้านเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบผลวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน

1.2 ด้านเนื้อหาข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการสื่อสารทางวาจา และความเหมาะสมของข่าวสาร เช่น รายละเอียด ใจความสำคัญ และความยาวของข่าวสารที่สื่อสาร เป็นต้น

1.3 ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน และการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผ่านช่องทางบุคคลมีความยุ่งยากใช้เวลานาน

1.4 ด้านผู้รับข่าวสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของผู้รับข่าวสารที่รับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางวาจาเพียงอย่างเดียว เป็นต้น ความล่าช้าในการได้รับข่าวสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร และความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและการถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอื่นได้ให้เข้าใจตรงกัน

2. การเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวแปรสถานภาพ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 ที่ได้กำหนดไว้

3. สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการวิจัยพบว่า สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาคควรดำเนินการใน 2 ด้าน คือ

3.1 สาเหตุของปัญหาด้านการสื่อสารทางวาจา พบว่า สาเหตุเกิดจากข่าวสารที่ถ่ายทอดด้วยวาจาคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือนขาดข้อเท็จจริงหรือเนื้อหาเดิม รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากการไม่แจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน

3.2 สาเหตุของปัญหาด้านผู้ส่งข่าวสาร พบว่า สาเหตุเกิดจากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องของการแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กร

ส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหา บุคลากรสำนักหอสมุดกลางให้ความคิดเห็นว่า ควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าว/หนังสือเวียน/คำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย นอกจากนี้ควรมีการจัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

## อภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร จากกรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านเนื้อหาข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับข่าวสาร พบผลวิจัยที่มีประเด็นสำคัญควรอภิปราย ดังนี้

1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านผู้รับข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านเนื้อหาข่าวสาร อาจเนื่องมาจากการส่งต่อข่าวสาร กระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึงแล้ว อาจไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจาก มีลักษณะการทำงาน โตะทำงานของบุคลากรกระจายทั่วทั้งห้องสมุด การทำงานซึ่งให้บริการผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางตามชั้นต่าง ๆ ตั้งแต่ชั้น 1 ถึงชั้น 7 ทำให้บุคลากรบางคนอาจไม่ได้รับข่าวสารหรือไม่ทราบบางเรื่องขณะปฏิบัติงานตามชั้นหนังสือ และเมื่อเวลาผ่านไปผู้ส่งสารด้วยวาจาอาจลืมสื่อสารในเรื่องดังกล่าว และยังมีหอสมุดสาขา คือ หอสมุด มศว องค์กรักษ์ และ หอสมุดคณะแพทยศาสตร์ ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารไปสู่อุปฏิบัติงาน จากหัวหน้างานไปสู่อุปฏิบัติงาน จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง การแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ การส่งผ่านข่าวสารหลายชั้นตอนหรือใช้วิธีบอกต่อ ๆ กันมา อาจทำให้เกิดการรับข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ทั่วถึงบุคลากรทุกคน และข่าวสารที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน การขาดระบบการสื่อสารที่ดีนอกจากจะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังอาจทำให้การทำงานที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการบริหารงานภายในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร ระหว่างบุคคล และเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเชื่อมความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละบุคคลชัดเจนและตรงกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำพาหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ มัลย์พวง (2550: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริดา นามบุตร (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับคณาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และด้านการรับส่งข่าวสาร ตามลำดับ

2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิจัยนี้พบว่า ด้านผู้ส่งข่าวสารมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อและในการวิจัยยังพบว่า มีปัญหายอยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป ล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกบุคคลภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติที่ผ่านมาไม่มีการตรวจสอบการส่งข่าวสารจากผู้ที่ได้รับมอบโดยตรง การแจ้งข่าวสารหรือการประชุมเพื่อแจ้งข่าวสารในกลุ่มงานกระทำไม่สม่ำเสมอ และความล่าช้าของข่าวสาร การที่ได้รับคำสั่งปฏิบัติงานในระยะเวลากระชั้นชิดทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน รวมถึง ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็น เพราะเข้าใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว ประกอบกับโครงสร้างทางกายภาพ ที่มีการปฏิบัติหน้าที่กระจายการทำงานในแต่ละชั้น ทำให้ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารอยู่ห่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี ทับทิม (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ พบว่า มีปัญหาการสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า ด้านการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไปยังบุคลากรในวิทยาลัยกระทำไม่ได้ทั่วถึง ด้านวิธีการที่ใช้ในการรับข่าวสาร มีปัญหาเกี่ยวกับการออกคำสั่งเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติส่วนใหญ่ออกจากคำสั่งเดิม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกชรัตน์

เกตุครีพงษ์ (2547: 66) ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรของสถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการผู้ส่งข่าวมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความล่าช้าของข้อมูล ข่าวสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550: 66) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แล้วพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารด้านการส่งข่าวสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติตามข่าวสารที่ได้รับจากการส่งข่าวสารกะทันหันหรือระยะเวลากระชั้นชิดมาก

3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ต่างมีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทาง การติดต่อสื่อสารหลายช่องทางขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ การติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้น สถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ไม่เป็น ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ครุฑอรัญ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยัง พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และสถานภาพต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ มาลัยพวง (2550: 67) ที่ศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จาก การวิจัยดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. สาเหตุและปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร พบว่า เกิดจากการสื่อสารทางวาจาซึ่งเกิดความคลาดเคลื่อน และไม่ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากการบอกกล่าวด้วยวาจาขึ้นกับบริบทของผู้ส่งข่าวสารที่ต้องใช้ความจำใน เนื้อหาที่แจ้งให้ทราบ และต้องพูดซ้ำกับผู้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งใช้ระยะเวลาและการทำซ้ำทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ของข้อมูลได้ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. 2553: 35) ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้ส่งข่าวสารเป็นสาเหตุของปัญหาด้วย ซึ่งพบว่า ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารโดยแจ้งเป็นบางบุคคลและแจ้งแก่บุคลากรไม่ครบถ้วน เนื่องจากผู้บริหารมีเวลาน้อย การแจ้งด้วยวาจาซ้ำ ๆ ต่อบุคลากรหลายคน หรือไม่มีเวลาติดตามเรื่องราวที่แจ้งไปว่าถูกส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องครบถ้วนหรือไม่ (บงกชรัตน์ เกตุครีพงษ์. 2547: 65)

เมื่อประเด็นปัญหาการติดต่อสื่อสารหมดไปจากองค์กร ย่อมก่อให้เกิดผลงานที่ดี ได้ผลงานตามเป้าหมาย และแผน การดำเนินงานต่าง ๆ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารที่ดีและเป็นระบบทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความไว้วางใจกัน รักงานที่ทำ ภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ตนมีส่วนร่วม และมีความเชื่อมั่น มากขึ้น มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ไม่ก่อให้เกิดข่าวลือที่เสียหาย ทำให้มีความไว้วางใจกันมากยิ่งขึ้น มีความผูกพันแน่นแฟ้นขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่ายภายในองค์กร

## ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง จากผลของการศึกษา ผู้วิจัยเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารใน องค์กร ดังนี้

1.1 ด้านผู้ส่งสาร ปัจจุบันมีวิธีการส่งสารถึงตัวผู้รับสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น สำนัก หอสมุดกลางจำเป็นต้องปรับปรุงด้วยการสนับสนุนให้ผู้ส่งสารใช้วิธีการหลายอย่าง ตั้งแต่การส่งผ่านหัวหน้างานเพื่อกระจาย ต่อข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การเวียนเรื่องที่สำคัญเร่งด่วนถึงตัวบุคคลโดยตรง และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงบุคลากร



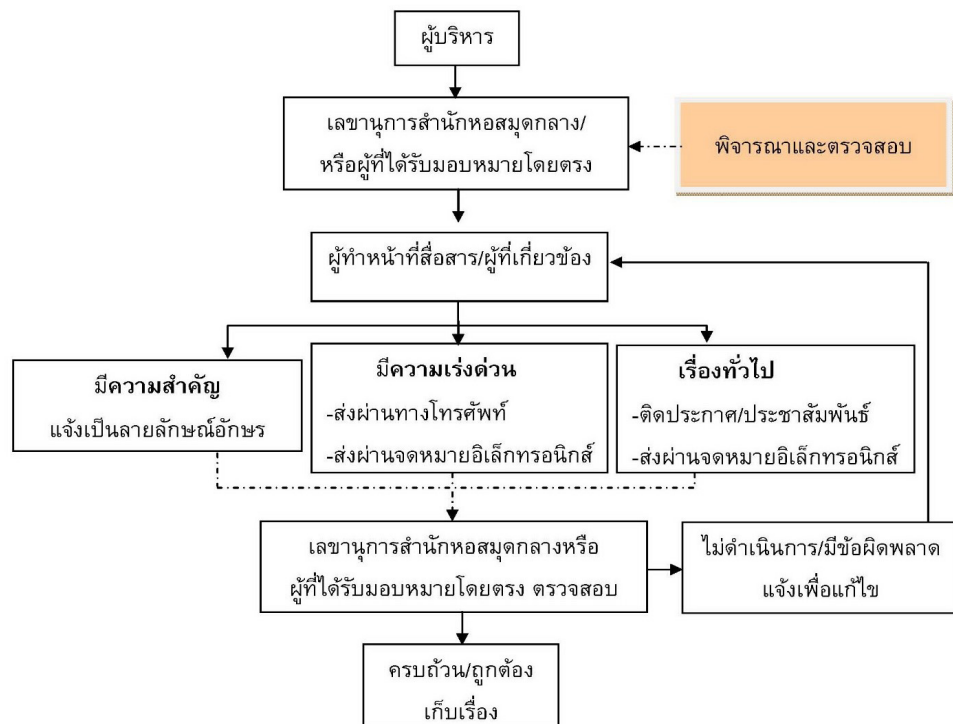
1.2 ด้านเนื้อหาข่าวสาร การสื่อสารทางวาจาผ่านหลายคนอาจทำให้ข่าวสารอาจบิดเบือนได้ในบางครั้ง ดังนั้น การสื่อสารทางวาจาจึงควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของบุคคลที่รับข่าวสารเพื่อไปส่งต่อ ข่าวสารนั้นจะต้องมีความถูกต้อง กระชับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่คลาดเคลื่อน และมีลักษณะลายลักษณ์อักษรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานได้

1.3 ด้านช่องทางการสื่อสารเพื่อข่าวสารนั้นควร สนับสนุนและส่งเสริมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น ทั้งในแบบส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบรรณาธิการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ยึดเป็นแนวปฏิบัติในการเปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลาช่วงเช้า กลางวัน และก่อนเลิกงาน หากเป็นกรณีเร่งด่วนมากก็สามารถใช้วิธีการส่งข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์

1.4 ด้านผู้รับข่าวสาร เนื่องจากบุคลากรต่างปฏิบัติหน้าที่ตามชั้นต่าง ๆ มีภารกิจเฉพาะหน้าต่างกัน การใช้วิธีส่งข่าวสารทางวาจาจากเพื่อนร่วมงานถึงเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำให้ไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับ ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรเป็นผู้ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และหากมีข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเร่งด่วนก็ควรแจ้งและเวียนกันในกลุ่มงานทันที เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าถึงข่าวสารนั้นอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

1.5 มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานและมีขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากผู้ได้รับมอบหมายโดยตรง ดังภาพประกอบ 2

#### ขั้นตอนการแจ้งข่าวสารในองค์กร



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการแจ้งข่าวสารในองค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- กรีช สืบสนธิ์. (2538). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ มาลัยพวง. (2550). **การศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). **การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี**. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญศรี ทับทิม. (2541). **สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วนิดา นามบุตร. (2543). **การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชัย ครุทอรัญ. (2543). **ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด**. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.