

สภาพการสื่อสารในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ THE INTERNAL COMMUNICATIVE CONDITION OF FACULTY OF HUMANITIES, SWU

ญานิสรา บุรณะชัยทวี
Yanisa Buranachaitavee

ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Linguistics Department, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการสื่อสาร ปัจจัย และทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์ เพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในคณะให้มีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 13 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี 4 คน ผู้ช่วยคณบดี 1 คน หัวหน้าภาควิชาทั้ง 6 ภาควิชา และเลขานุการสำนักงานคณบดี 1 คน รวมทั้งอาจารย์จากทุกภาควิชาและบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การสื่อสารในคณะมนุษยศาสตร์พบทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ลักษณะการสื่อสารที่พบมีทั้งที่เป็นทางการ ค่อนข้างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รูปแบบการสื่อสารที่พบมีทั้งการสื่อสารจากบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบน โดยเป็นการสื่อสารด้วยวาจามากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร ได้แก่ จำนวนบุคลากร ความสามารถทางภาษา ทัศนคติของผู้รับ/ผู้ส่งสาร และอุปกรณ์สื่อสาร 3) บุคลากรมีทัศนคติต่อการวิธีการและประสิทธิภาพของสื่อสารในคณะในระดับมาก ส่วนความถูกต้อง ความชัดเจน ความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ความพอเพียงและประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร, พฤติกรรมการสื่อสาร, ประสิทธิภาพการสื่อสาร, คณะมนุษยศาสตร์

Abstract

This study was to investigate the condition, factors, and attitudes toward the internal communicative of Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University. Questionnaires and in-dept interviews were used to collected data from subjects, which then being analyzed through SPSS for Window computer program. Results were as follows: 1) Dominant features of communication found were both one-way and two-way communication; upward communication and downward communication; verbal communication was preferred to written one. 2) Factors affected were number of faculty, their ability in language use, their attitude, and tools used. 3) Most of the faculties had high level of attitude toward methods and the effectiveness of the

communication but had moderate level on the accurate, explicitness, punctuality, sufficiency, and usefulness of the content.

Keywords: Internal Communication, Communication Behavior, Effective Communication, Faculty of Humanities

บทนำ

องค์กรเป็นที่รวมของหน่วยงานและบุคคลประเภทต่างๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญยิ่ง เนื่องจากระบบการสื่อสารนอกจากจะเป็นการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร และนโยบายมาสู่การปฏิบัติแล้ว การสื่อสารยังสามารถนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกระหว่างสมาชิกในองค์กรไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน อันจะส่งผลให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติการต่างๆ บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

องค์กรแต่ละแห่งมีรูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรขึ้นอยู่กับ สภาพ ขนาด และความซับซ้อนขององค์กร [1] การติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน รวมทั้งเข้าใจเป้าหมายและนโยบายขององค์กร หากสมาชิกในองค์กรส่งผ่านข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่บิดเบือน และเพียงพอ ทำให้นำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มั่นใจ มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากการสื่อสารในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ที่ไม่คาดคิดได้ เช่น ข้อมูลถูกบิดเบือน อันเนื่องมาจากความพยายามที่จะสรุปข้อมูลที่ยาวมากให้สั้นลง จนทำให้ขาดข้อมูลที่สำคัญบางประการหรือการไม่ทราบความสำคัญเร่งด่วนของข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ปัญหาการสื่อสารอาจเกิดจากความไม่

เหมาะสม หรือการขาดความน่าสนใจของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กร [2]

คณะมนุษยศาสตร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2518 ปัจจุบันประกอบด้วยหน่วยงานย่อยที่เรียกว่า ภาควิชา 6 ภาควิชา คือ ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชาปรัชญาและศาสนา ภาควิชาภาษาตะวันตก ภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก และภาควิชาภาษาศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนอีกหนึ่งหน่วยงานคือ สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์รับผิดชอบการผลิตบัณฑิตทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาในระดับต่างๆ ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก นอกเหนือจากภาระงานการผลิตบัณฑิต คณะยังมีภารกิจด้านการส่งเสริม การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป้าหมายของคณะคือ ความมุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมซึ่งความรู้ ความประพฤติ และศักยภาพที่จะสร้างเสริมคุณค่าแห่งมนุษยชาติ

ใน พ.ศ. 2551 คณะมีบุคลากรจำนวน 161 คน ด้วยจำนวนบุคลากรที่มากและหลากหลายเช่นนี้ การสื่อสารในคณะจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารระดับต่างๆ ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรกับบุคลากรหรือระหว่างกลุ่มต่างๆ ในคณะ อันจะทำให้การดำเนินงานของคณะประสบความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามก็ติดลวดระยะ

เวลา 32 ปี แห่งการก่อตั้งและดำเนินงานของคณะ ยังไม่มีการศึกษาถึงสภาพการสื่อสารภายในคณะ อย่างเป็นรูปธรรม การสื่อสารที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน เป็นการสื่อสารที่ดำเนินการต่อเนื่องกันมาตาม ธรรมเนียมปฏิบัติ และวัฒนธรรมของแต่ละภาควิชา ทำให้การสื่อสารในบางครั้งไม่ทั่วถึง ล่าช้า หรือเกิดการ บิดเบือนข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ไม่บรรลุผลหรือทันตามเวลาที่กำหนด การสร้างความ เข้าใจต่อนโยบายต่างๆ ยังไม่ประสบความสำเร็จ เท่าที่ฝ่ายบริหารคาดหวัง แม้ว่าคณะจะพยายามปรับ รูปแบบและช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย เช่น การจัดประชุม ป้ายประกาศ หนังสือเวียน และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่คณะยังคงประสบปัญหา ที่บุคลากรจำนวนหนึ่งแจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลนั้นๆ

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น การศึกษาสภาพ การสื่อสาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการสื่อสาร และ ทักษะคติของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่มีต่อ การสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์ จึงมีความน่า สนใจและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากเป็นการ ศึกษาเพื่อทบทวนการดำเนินงานแล้ว ผลการศึกษา จะเป็นข้อมูลช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างคณะกับ ภาควิชา อาจารย์ และบุคลากร อันจะนำไปสู่ การวางแผนกำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการสื่อสาร ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพ การสื่อสารของคณะต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารภายในคณะ ของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการ สื่อสารภายในคณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อสภาพการสื่อสาร ภายในคณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
4. เพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในคณะ ให้มีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจสภาพการสื่อสารของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่เกิดขึ้นภายในคณะมนุษยศาสตร์
2. เรียนรู้ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการสื่อสาร ภายในคณะมนุษยศาสตร์
3. ทราบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และ บุคลากรที่มีต่อสภาพการสื่อสารในคณะ
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่ม ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในคณะมนุษยศาสตร์ อันจะช่วยเพิ่มคุณภาพการดำเนินงานการบริหารงาน ของผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์
5. เป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการ เรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ในองค์กร

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา ศึกษาสภาพการสื่อสารใน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในคณะ มนุษยศาสตร์ในปีพ.ศ. 2551 ประกอบด้วยอาจารย์ จาก 6 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา ปรัชญาและศาสนา ภาควิชาภาษาไทยและภาษา ตะวันออก ภาควิชาภาษาตะวันตก ภาควิชาภาษาศาสตร์ รวมทั้งบุคลากรจากสำนักงานคณบดี โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 2.1 ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา และเลขานุการสำนักงาน คณบดี
 - 2.2 อาจารย์ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่สอน ประจำ
 - 2.3 บุคลากร หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ในสาย สนับสนุนการเรียนการสอน

นิยามศัพท์

1. การสื่อสารในคณะมนุษยศาสตร์ หมายถึง การสื่อสารระหว่างคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา อาจารย์ บุคลากร ทั้งการสื่อสารแบบทางการและไม่ทางการ เพื่อแจ้งนโยบายให้ทราบและถือปฏิบัติ เพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้ทราบโดยทั่วกัน รวมถึงเพื่อสอบถามและติดตามการปฏิบัติงาน

2. ทศนคติต่อการสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการช่องทางและประสิทธิภาพของการสื่อสารในคณะมนุษยศาสตร์

3. ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี รองคณบดี ฝ่ายวิชาการและวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และกิจการพิเศษ รองคณบดีฝ่ายแผนและพัฒนา รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต และผู้ช่วยคณบดี รวมทั้งหัวหน้าภาควิชาทั้ง 6 ภาควิชา ได้แก่ หัวหน้าภาควิชาภาษาตะวันตก หัวหน้าภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา หัวหน้าภาควิชาปรัชญาและศาสนา หัวหน้าภาควิชาภาษาศาสตร์ ตลอดจนเลขานุการสำนักงานคณบดี

4. อาจารย์ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่สอนประจำภาควิชาต่างๆ ทั้ง 6 ภาควิชา ในคณะมนุษยศาสตร์

5. บุคลากร หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ในสายสนับสนุนการเรียนการสอนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ อาจารย์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์ในปี พ.ศ. 2551 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 13 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี 4 คน และผู้ช่วยคณบดี 1 คน หัวหน้าภาควิชาทั้ง 6 ภาควิชา เลขานุการสำนักงานคณบดี 1 คน การเก็บข้อมูลใช้

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นที่สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการสื่อสาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการสื่อสาร และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในคณะให้มีประสิทธิภาพ

2. กลุ่มอาจารย์จากทุกภาควิชาและบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 80 คน การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการสื่อสาร ทศนคติต่อการสื่อสาร และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในคณะให้มีประสิทธิภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษา โดยศึกษาจากหนังสือ บทความ เอกสารต่างๆ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ หอสมุดแห่งชาติ และจากการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. พัฒนาเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 สภาพการติดต่อสื่อสารภายใน ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในคณะ ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้างที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามแนวปฏิบัติ ปัญหาและการแก้ปัญหา การหาคุณภาพเครื่องมือทั้งสองฉบับ โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน จากนั้นจึงนำผลพร้อมคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงเพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

1. เก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดย การสัมภาษณ์ผู้บริหาร พร้อมกับบันทึกเสียง และรวบรวมข้อมูลจากผลการบันทึกด้วยแบบบันทึกการสัมภาษณ์

2. เก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยให้ผู้ช่วยวิจัย แจกและรวบรวมแบบสอบถามจากภาควิชาและ สำนักงาน คณบดี

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analyses)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analyses) จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (การวิเคราะห์ตารางไขว้หรือ Crosstab) และการหาค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analyses) จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. สภาพการสื่อสารภายในคณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการสื่อสารภายใน คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
3. ทักษะการสื่อสารที่มีต่อสภาพการสื่อสารภายใน คณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
4. แนวทางการพัฒนาสื่อสารภายในคณะ ให้มีประสิทธิภาพ

1. สภาพการสื่อสารภายในคณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร

ผลการวิจัยสภาพการสื่อสารในคณะ มนุษยศาสตร์ สรุปข้อมูลเป็น 2 ส่วนดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม 2) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

- 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ฉบับ ได้รับคืน 43 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 53.7 กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลประกอบด้วยอาจารย์ จากทุกภาควิชาจำนวน 27 คน และบุคลากรจาก

สำนักงานคณบดีจำนวน 16 คน รวม จำนวนทั้งสิ้น 43 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.1 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 27.9 กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 34.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 27.9 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีวุฒิปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 23.2 ส่วนด้านประสบการณ์การทำงานในคณะมนุษยศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาทำงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 กลุ่มตัวอย่างมีสถานะ เป็นอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 62.8 และเป็นบุคลากร ในสำนักงานคณบดีคิดเป็นร้อยละ 37.2

ลักษณะการติดต่อสื่อสารในคณะ มนุษยศาสตร์

1) การสื่อสารในคณะพบทั้งการสื่อสาร ทางเดียว (One-way Communication) และการ สื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ลักษณะการสื่อสารที่พบมีทั้งที่เป็นทางการ ค่อนข้าง เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รูปแบบการสื่อสาร ที่พบเป็นการสื่อสารทางวาจามากกว่าการสื่อสารด้วย ลายลักษณ์อักษร

2) ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ คณาจารย์และบุคลากรทราบถึงนโยบาย แนวปฏิบัติ ข่าวดังกล่าว ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และคณะ ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ในรูปลักษณ์ อักษร เช่น การใช้บันทึกข้อความ/หนังสือเวียน ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และผ่านระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์

3) การแจ้งนโยบาย แนวปฏิบัติ ข่าวดังกล่าว ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานย่อย นั้น พบทั้งการสื่อสารทางวาจาและการใช้ลายลักษณ์ อักษร ช่องทางการสื่อสารจะอยู่ในรูปของ การประชุม

บันทึกข้อความ/หนังสือเวียน และการนัดพบและแจ้ง
ด้วยวาจา ตามลำดับ

4) ช่องทางที่หน่วยงานนิยมใช้ในการ
มอบหมายงานคือ การประชุม การแจ้งทางโทรศัพท์
การนัดพบและแจ้งด้วยวาจา และการใช้บันทึก
ข้อความ/หนังสือเวียน

5) ในการติดตามความก้าวหน้าของ
งานที่หน่วยงานมอบหมาย วิธีการสื่อสารที่นิยมใช้
คือ การสอบถามในที่ประชุม การสอบถามประธาน
โครงการ/กิจกรรมเมื่อมีโอกาส และการสอบถาม
ผู้ร่วมโครงการ/กิจกรรมเมื่อมีโอกาส

6) เมื่อเกิดปัญหาการดำเนินงาน
ช่องทางที่หน่วยงานนิยมใช้คือ การประชุมของ
หน่วยงาน การเชิญผู้ร่วมโครงการ/ผู้เกี่ยวข้องหรือ
ประธานโครงการ เพื่อหารือแนวทางแก้ไขปัญหาที่
เกิดขึ้น

7) การขอความร่วมมือหรือขอความ
ช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานจะดำเนินการในรูปของการ
ขอด้วยวาจา การขอทางโทรศัพท์ และการขอใน
ที่ประชุมหน่วยงาน

8) การติดต่อสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำ
ในการปัญหาการปฏิบัติงาน วิธีการที่นิยมปฏิบัติคือ
การโทรศัพท์ขอคำแนะนำจากเพื่อน การเข้าพบ
และขอคำแนะนำจากประธานโครงการ/คณบดี/หรือ
รองคณบดี และการขอคำแนะนำในที่ประชุมหน่วยงาน

9) การรายงานผลการปฏิบัติงาน
ตลอดจนการเสนอความคิดเห็น มีการดำเนินการ
ทั้งการเสนอด้วยวาจากับหัวหน้าภาค/หัวหน้าฝ่าย
หรือในที่ประชุม และการใช้ลายลักษณ์อักษรในรูป
ของบันทึกข้อความ

จะเห็นได้ว่ารูปแบบที่อาจารย์และ
บุคลากรใช้เพื่อการสื่อสารนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการ
สื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยสื่อสารทางวาจา
มากกว่าการใช้ลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้รูปแบบการ
สื่อสารที่นิยมเป็นการสื่อสารแบบสองทาง การใช้จะ

ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
โดยมีทั้งแบบบนลงล่างเมื่อผู้บริหารให้นโยบาย
แจ้งข่าวสาร หรือมอบหมายงาน แบบล่างขึ้นบน
จะใช้เมื่อบุคลากรรายงานความก้าวหน้าของโครงการ
หรือการเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหาร และแบบ
แนวนอนในกรณีที่มีการสื่อสารในหมู่ผู้ร่วมงาน

1.2 ผลการวิเคราะห์การสัมมนาเชิงลึก

ผลจากการสัมมนาเชิงลึกผู้บริหารคณะ
มนุษยศาสตร์ พบวิธีการสื่อสารทั้งแบบการสื่อสาร
ทางเดียว และการสื่อสารสองทาง โดยมีการใช้ต่างกัน
ไปตามบริบทในการแจ้งนโยบาย แนวปฏิบัติ ข่าวสาร
กิจกรรม และ การมอบหมายงาน ทั้งของมหาวิทยาลัย
และคณะ การสื่อสารจะอยู่ในรูปการสื่อสารจากบน
ลงล่าง วิธีการที่ใช้จะเป็นการแจ้งด้วยวาจาอย่างเป็น
ทางการควบคู่ไปกับลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพื่อเป็น
หลักฐานสำหรับการศึกษาหรืออ้างอิงต่อไป ส่วนการ
ติดตามความก้าวหน้าของงาน รูปแบบการสื่อสาร
จะไม่ใช่เป็นการมากนัก โดยนิยมใช้การพูดคุยหรือ
สอบถามในที่ประชุม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่
เป็นกันเอง การใช้ลายลักษณ์อักษรจะกระทำเมื่อการ
สื่อสารด้วยวาจาไม่ประสบความสำเร็จ

ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน
(Upward Communication) พบในรูปของการ
สื่อสารทางวาจา และพบได้เสมอๆ ในบริบทของ
การรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอความเห็น
การปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือเมื่อประสบ
ปัญหาในการปฏิบัติงาน การใช้ลายลักษณ์อักษรจะใช้
ในกรณีที่ต้องการสื่อสารแบบเป็นทางการเท่านั้น

นอกจากนี้ พบว่ามีการสื่อสารแบบ
แนวนอน (Lateral Communication) ซึ่งเป็นแบบ
การสื่อสารด้วยวาจาแบบไม่เป็นทางการ ในการสื่อสาร
ระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันในสถานการณ์
ต่างๆ เช่น การขอความร่วมมือ การขอความช่วยเหลือ
การขอ/ให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการสื่อสาร ภายในคณะ

ผลการศึกษานี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในคณะ พบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ส่งสาร/ผู้รับสาร 2) สารและวิธีส่งสาร และ 3) ช่องทางการสื่อสาร

2.1 ผู้ส่งสาร/ผู้รับสาร (คู่สื่อสาร)

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของคู่สื่อสารในด้าน จำนวนบุคลากร ความสามารถในการสื่อสาร บุคลิกภาพและทัศนคติ ตลอดจนความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารของสมาชิกในหน่วยงานส่งผลการสื่อสาร ดังนี้

2.1.1 จำนวนบุคลากรของหน่วยงานงานย่อยส่งผลการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร หากหน่วยงานนั้นมีสมาชิกมาก การสื่อสารจะมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากต้องผ่านบุคคลอื่นๆ หรือเลือกสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรในรูปแบบหนังสือเวียน การประชุมจะมีลักษณะเป็นทางการ ขณะที่หน่วยงานที่มีสมาชิกลดลงจะใช้การสื่อสารด้วยวาจาแบบเป็นกันเอง

2.1.2 ความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคลในการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งการส่ง การรับ การตีความหมายของสารและความเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ทำให้ความเข้าใจการบริหาร การดำเนินการของคณะ และหน่วยงานย่อยแตกต่างกันไป

2.1.3 บุคลิกภาพและทัศนคติของคู่สื่อสาร เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความจริงใจ การให้เกียรติผู้อื่น อารมณ์และอคติ ส่งผลให้การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารถูกต้อง หรือเกิดการบิดเบือนของข่าวสารได้

2.1.4 บุคลากรส่วนหนึ่งยังไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้ความสนใจติดตามรับข่าวสารหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในคณะ ทำให้ความร่วมมือในกิจกรรมหรือการปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ทั้งของมหาวิทยาลัย คณะ และหน่วยงานย่อยไม่เป็นไปตาม

ที่คาดหวัง

2.2 สารและวิธีการส่งสาร

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการส่งข้อมูลในคณะนั้นซับซ้อน (ผ่านหลายคน) ทำให้เกิด ความล่าช้าหรือการบิดเบือนของข้อมูล บุคลากรเห็นว่าบางครั้งข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว หรือทันต่อเหตุการณ์พอส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เมื่อไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการบุคลากรบางคนจะแสวงหาข้อมูลจากภายนอก ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นแหล่งข้อมูลมากเกินไปอาจจะก่อให้เกิดความสับสนในข้อมูลข่าวสาร หรือเกิดความผิดพลาดการดำเนินการได้

2.3 ช่องทาง/สื่อ

การศึกษาประสิทธิภาพและคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันพบว่า มีความหลากหลายของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร แต่ประสิทธิภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมีการชำรุดของอุปกรณ์บ่อยครั้ง

3. ทัศนคติที่มีต่อสภาพการสื่อสารภายในคณะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ และบุคลากร มีทัศนคติต่อการสื่อสารในคณะ สรุปลงได้ดังนี้

3.1 วิธีการสื่อสารจากบนลงล่างที่ต้องผ่านกระบวนการและบุคคลหลายฝ่ายทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงมีเวลาปฏิบัติงานจำกัด ผลงานขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร การสื่อสารผ่านบุคคลอื่นที่ยิ่งมากก็จะยิ่งก่อให้เกิดการสื่อสารความหมายหรือการตีความที่ผิดพลาด

3.2 ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ไม่ดึงดูดใจ ตัวอักษรมีขนาดเล็กเกินไป การสื่อสารทางโทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่มีประสิทธิภาพพอเนื่องจากเกิดปัญหาใช้การไม่ได้บ่อยครั้ง

3.3 การสื่อสารควรเป็นไปด้วยความจริงใจ เป็นมิตร และให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความมีอคติ จะลดทอนประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผู้ส่งสารควรเข้าใจประเด็น/เนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

3.5 ห้องพักอาจารย์ที่อยู่กระจัดกระจาย กันคนละตึก ทำให้การสื่อสารไม่สะดวก ล่าช้า อาจารย์บางคนอยู่องครักษ์ทำให้ได้รับข่าวสารช้า ไม่ทันการ หรือไม่สมบูรณ์

4. แนวทางพัฒนาการสื่อสารภายในคณะ ให้มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลจากแบบสอบถามและจากการ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เสนอแนวทางการพัฒนาการ สื่อสารในคณะสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

4.1 การสร้างความสัมพันธ์อันดี ผู้บริหาร ควรจัดหาสถานที่ หรือสร้างกิจกรรมที่จะเป็นโอกาส ให้อาจารย์ได้พบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับผู้บริหาร ระหว่าง อาจารย์ด้วยกัน หรือระหว่างอาจารย์กับบุคลากร อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ลดทัศนคติ หรืออคติที่มีต่อกัน

4.2 ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร และ คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น สารประชาสัมพันธ์ภายใน คณะควรออกประจำและสม่ำเสมอ ปรับรูปแบบของ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้สะดุดตา และสะดวกในการอ่าน ตรวจสอบคุณภาพของข่าวสารที่ส่งทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน เป็น ปัจจุบัน และทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งควรตรวจสอบ ซ่อมแซม หรือจัดหาอุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์

4.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน เห็นความสำคัญของการรับข้อมูลข่าวสารที่คณะแจ้ง ให้ทราบ เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ เช่น การเพิ่ม ป้ายประชาสัมพันธ์ประจำห้องพักอาจารย์

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการสื่อสารในคณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีพ.ศ. 2551 พบการสื่อสารที่มีทิศทางการสื่อสารแบบ ทางเดียว และแบบสองทาง ลักษณะการสื่อสารมีทั้ง แบบบนลงล่าง แบบจากล่างสู่บน และแบบแนวนอน รูปแบบการสื่อสารพบทั้งแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการจะพบ ในกรณีที่ผู้บริหารต้องการแจ้งนโยบาย แนวปฏิบัติ ข่าวสาร ตลอดจนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและคณะ โดยจะปรากฏทั้งในรูปแบบการใช้อวาจาและการใช้ ลายลักษณ์อักษร ซึ่งช่วยทำให้การสื่อสารนั้น มีประสิทธิภาพดังที่สมยศ นาวิการ [3] กล่าวถึง ข้อเสนอแนะของ Level 1 ไว้ว่า “เมื่อผู้บังคับบัญชา ต้องการสื่อสารข่าวสารเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลง นโยบายของบริษัทหรือข่าวสารที่ต้องการให้พนักงาน ทำทันที วิธีการที่ดีที่สุดคือ การสื่อสารด้วยวาจา พร้อมลายลักษณ์อักษร” ความเป็นทางการของการ สื่อสารจะพบน้อยลงในสถานการณ์อื่นๆ เช่น การติดตามความก้าวหน้า การรายงานผลการ ดำเนินการ ตลอดจนการขอคำแนะนำและความ ช่วยเหลือ โดยส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบการใช้อวาจาใน ลักษณะของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แสดงให้เห็น ความสัมพันธ์ใกล้ชิดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับ ภาควิชาหรือสำนักงานคณบดีที่อาจารย์หรือบุคลากร สามารถซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือรายงาน ผลการดำเนินงานในที่ประชุมของหน่วยงาน หรือ รายงานตรงต่อหัวหน้าทั้งโดยการเข้าพบหรือโดย ทางโทรศัพท์ อย่างไรก็ตามความใกล้ชิดสนิทสนม ในภาควิชาขนาดใหญ่จะพบว่า มีไม่มากเท่าภาควิชา ขนาดเล็ก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจำนวนบุคลากรที่มาก ทำให้เกิดการแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ส่งผลให้ข้อมูล ข่าวสารที่ส่งไปต้องผ่านหลายระดับชั้น ทำให้การ ตกหล่นหรือบิดเบือนของข้อมูลเกิดได้ง่าย ประเด็นนี้ สุจิตราภรณ์ จุสปาโล [4] เสนอว่า “หากโครงสร้าง

ขององค์การซับซ้อน จะทำให้เกิดความยาวของสายการติดต่อสื่อสาร การบิดเบือนของข่าวสารจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้น หากช่องทางการติดต่อสื่อสารสั้นลงก็จะสามารถส่งข่าวสารได้ดีขึ้น” ดังนั้น ผู้บริหารของคณะและหน่วยงานย่อยต้องพยายามปรับปรุงโดยการทำให้สายการสื่อสารสั้นลง และเพิ่มการใช้ลายลักษณ์อักษรควบคู่ไปเพื่อให้ทุกคนได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนตรงกัน

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ อันจะช่วยลดอคติ สร้างความเข้าใจอันดี และลดการบิดเบือนข้อมูลในการสื่อสาร ดังที่สมยศ นาวิการ [3] มัลลิกา ดันสอน [5] และเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ [6] กล่าวถึงปัญหาการบิดเบือนของข้อมูลไว้ว่า ทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาของข่าวสาร ผลประโยชน์ส่วนตัว แรงจูงใจของผู้ติดต่อสื่อสาร ทัศนคติ และอารมณ์ของผู้รับสารเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบิดเบือนข่าวสาร เนื่องจากบุคคลเลือกรับรู้สิ่งต่างๆ หรือมองสิ่งต่างๆ สอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองเชื่อ และจะตีความหมายตามความคิดเห็นของตนส่งผลให้เกิดการบิดเบือนข่าวสารโดยไม่รู้ตัว ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีในบุคลากรของคณะ เพราะสิ่งนี้ไม่เพียงจะช่วยให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากยังช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยดีบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกจากนี้จากผลสรุปและข้อเสนอแนะทำให้เห็นว่าคณะควรลงทุนกับการปรับปรุงช่องทางและอุปกรณ์การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในให้มีประสิทธิภาพ และเพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากสื่อเป็นตัวกลางเชื่อมโยงการติดต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความพร้อมที่จะสื่อสารกัน แต่สื่อหรือช่องทางการสื่อสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพลดลง [7] เมื่อมีอุปกรณ์และช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว คณะก็จะสามารถเลือกวิธีการ

และช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเหมาะกับบุคลากรแต่ละคน ทำให้เกิดความเข้าใจข่าวสารที่ถูกต้องทันเวลา สามารถตรวจสอบได้ อันจะเป็นการลดการบิดเบือนของข้อมูล ส่งผลให้การบริหารงาน การสื่อสารนโยบาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ของคณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นสำคัญอีกประการคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์เป็นคณะที่ก่อตั้งมากกว่า 50 ปี บุคลากรเกิดและเติบโตมาในระบบราชการ การสื่อสารในองค์กรจึงยึดถือระเบียบและแนวปฏิบัติตามรูปแบบและสายงานที่ราชการกำหนดมาตลอด บุคลากรในคณะมีความสัมพันธ์กันดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก รู้จักที่จะให้มากกว่าที่จะรับ บางครั้งด้วยสัมพันธ์ภาพส่วนบุคคลทำให้เกิดความเป็นกลุ่ม/พวก และถ้าสิ่งใดไม่ใช่งานของคนในกลุ่มหรือไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรงก็จะไม่ต้องการเข้าไปก้าวก่าย นอกจากนั้นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดภาระงานใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ประกอบกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนไป มีการคิดภาระงาน คิดคะแนนจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ตอบแทน ทำให้คนในองค์กรต้องปรับตัว เกิดสิ่งจูงใจในการทำงาน ความมีน้ำใจ ความร่วมมรร่วมใจจึงอาจน้อยลงไปบ้าง จึงเป็นเรื่องท้าทายผู้บริหารของคณะ ให้สามารถบริหารคนบนความเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างนี้ให้ได้ ดังที่ กริช สืบสนธิ์ [2] กล่าวไว้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารนั้น ควรเริ่มจากผู้บริหารก่อน ผู้บริหารควรเข้าใจว่าการสื่อสารคือ การสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันระหว่างฝ่ายบริหารและบุคลากร ผลที่จะได้ตามมาคือ ความรับผิดชอบต่อกันตามลักษณะแห่งสัมพันธภาพ ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังแสดงให้เห็นว่า แต่ละหน่วยงานย่อยจะมีวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันมานานแตกต่างกันไปตามลักษณะสาขาวิชา หลายหน่วยงานให้ความสำคัญระบบอาวุโส

บุคลากรอาวุโสจะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นประธาน หรือที่ปรึกษาในกลุ่มทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน การสื่อสารในกลุ่มงานจึงเป็นไปอย่างเชื่อฟังผู้ใหญ่ หรือทำงานโดยดูตัวอย่างจากรุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อน ทำให้ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขณะที่บางหน่วยงาน มีผู้อาวุโสไม่มาก การสื่อสารก็จะมีความยืดหยุ่นกว่า และมีความเป็นกันเองมากกว่า ผู้ใหญ่เปิดกว้างและ ยอมรับในการเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ จากบุคลากร ที่อาวุโสไม่มาก บุคลากรในแต่ละหน่วยงานย่อย ควรตระหนักว่าทุกคนล้วนเป็นจักรกลที่สำคัญในการ สื่อสาร หากมุ่งหวังให้การสื่อสารในขณะประสบความสำเร็จทุกคนควรแสดงออกซึ่งความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจ รู้จักให้และรับ ไม่เห็นแก่ตัว รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่าง จริงใจ [2]

อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพของหัวหน้าหน่วยงาน นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการสื่อสารในหน่วยงาน เช่นกัน หากผู้บริหารเป็นคนทันสมัย การสื่อสาร จะตรงไปตรงมา สื่อที่ใช้ในการสื่อสารก็จะเน้นที่ความ สะดวกและรวดเร็ว เช่น ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากผู้บริหารมีบุคลิกที่อะลุ่มอล่วย ไม่ประสงค์จะใช้ อำนาจเบ็ดเสร็จ การติดต่อสื่อสารก็จะสะดวก บรรยากาศการทำงานเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ การ

ปฏิบัติหน้าที่ก็就会有ความยืดหยุ่น ประเด็นเหล่านี้ เป็นไปตามที่สมยศ นาวิกการ [3] กล่าวถึงปัจจัยที่ ช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการ ติดต่อสื่อสารขององค์กรว่าประกอบด้วย ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความ สนับสนุน ความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารจาก บนสู่ล่าง การรับฟังการติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บน และการมุ่งเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง

ดังนั้นหากคณะมีระบบการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ในองค์กร ช่วยลดความแตกต่างทางความคิดและนำไปสู่การประสานงานที่ดีขึ้น ทำให้บุคลากรเข้าใจ นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร คณะ ตลอดจนหัวหน้าหน่วยงานย่อยจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะในการสื่อสาร รวมทั้งต้องเข้าใจ บุคลากรเพื่อให้สามารถเลือกใช้กระบวนการสื่อสาร ที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก งบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2551

เอกสารอ้างอิง

- [1] ประมะ สตะเวทิน. (2546). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] กฤษ สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] สมยศ นาวิกการ. (2544). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- [4] สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2551). *อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2551, จาก <http://www.hu.ac.th/academic/article/Mg/Communication.html>
- [5] มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [6] เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [7] ขวัญเรือน กิติวัฒน์; และ ภัสวดี นิตินิเทศสุนทร. (2540). *เอกสารสอนชุดวิชา: พฤติกรรมสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.