

การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร
ของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์* เสกสรรค์ แยมพินิจ** และ นิลุบล แหยมอุบล***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า-ธนบุรีโดยศึกษาจากประชากรทั้งสิ้น 357 คน ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารโดยแบ่งตามลักษณะของสื่อ มีพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.16$) พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.01$) พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 1$) ตามลำดับ

*รศ.ดร.กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ : รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศและกิจการนักศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

**ผศ.เสกสรรค์ แยมพินิจ : อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร

***นิลุบล แหยมอุบล : สำนักคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในหน่วยงานย่อยของคณะมากกว่าพฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะ ในส่วนปัญหาของการสื่อสาร โดยภาพรวมมีปัญหาในการปฏิบัติในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$) โดยมีปัญหาการสื่อสารด้านช่องทาง ($\bar{X} = 2.66$) ด้านสาร ($\bar{X} = 2.55$) ด้านผู้รับสาร ($\bar{X} = 2.15$) ด้านผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 2.11$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : พฤติกรรม / ปัญหา / การสื่อสารภายในองค์กร / คณะวิศวกรรมศาสตร์

Abstract

The objective of this research was to study the behaviors and the problems on organization communication among executives, instructors and staffs in Faculty of Engineering, King Mongkut's University of Technology Thonburi. The population comprised of 357 persons. The data returned came from 250 persons calculated as 70 percentages. Questionnaire was used as an instrument to collect the data. Research results revealed that the behavior of communication by types of media had the overall rate at the middle level ($\bar{X} = 2.99$) with the behavior through printed media ($\bar{X} = 3.16$), the behavior through personal media ($\bar{X} = 3.01$) and the behavior through electronic media ($\bar{X} = 2.81$), respectively. Behavior of communication and command also had the overall rate at the middle level ($\bar{X} = 3.25$) and this behavior was used in the same subsidiary more often than between the faculty and its subsidiary. Meanwhile, the problems of communications was rated at the low level ($\bar{X} = 2.37$). The most problem was the channel of communication ($\bar{X} = 2.66$), followed by the missive of communication ($\bar{X} = 2.55$), the receiver ($\bar{X} = 2.15$) and the sender ($\bar{X} = 2.11$), respectively.

Keywords : Behaviors / Problems / Organization Communication / Faculty
of Engineering

1. บทนำ

การสื่อสารเป็น “เครื่องมือ” ที่บุคคลใช้ในการขับเคลื่อนให้การดำเนินชีวิตประจำวันเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่เราตื่นนอนในตอนเช้า เราต้องใช้ภาษาเพื่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว จากนั้นก็เริ่มรับฟังข่าวสารที่มีการนำเสนอผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวที่เกิดขึ้นทั้งในระดับท้องถิ่นระดับประเทศและระดับโลกให้สมาชิกในสังคมได้รับรู้ร่วมกัน อาจกล่าวได้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดผ่านสื่อมวลชนนี้เป็นเสมือนตัวกลางที่เชื่อมโยงบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน หากปราศจากสื่อมวลชนแล้ว สมาชิกในสังคมที่อยู่กระจัดกระจายกัน คงไม่สามารถเชื่อมโยงถึงกันและกันได้แน่นอน(1)

นอกจากข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันแล้ว ในส่วนของการทำงาน การสื่อสารยังเข้ามาเป็นเครื่องมือที่สำคัญทั้งในการสื่อสารระดับกลุ่มและการสื่อสารองค์กร ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเรื่องกระบวนการและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อมุ่งหาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจาก การสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร(1) และยังใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ใช้สำหรับสร้างเครือข่ายข้อมูล ข่าวสารภายในและภายนอกองค์กร และใช้ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (2)

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าองค์กรก่อตัวขึ้นมาจากการสื่อสารและการใช้ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ โดยสมาชิกในองค์กรใช้การสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ ในกรณีนี้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการสื่อสารช่วยให้สมาชิกในองค์กรสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว(3) ในส่วนของสถาบันทางการศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีก็นับเป็นองค์กรหนึ่งที่มีขนาดใหญ่แ

ละมีความซับซ้อนมาก ดังนั้นก็ย่อมมีปัญหาในการสื่อสารเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ
เนื่องจากมีหน่วยงานหลายหน่วยงาน มีบุคลากรจำนวนมาก หากบุคลากรในหน่วย
งานไม่สามารถสื่อสารได้ตรงกัน ไม่เข้าใจงานที่มอบหมายหรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์
ของการดำเนินงาน ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินงานและการบริหารงานได้

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีหน้าที่หลักและมีความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
ด้านวิศวกรรม ทั้งในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งรองรับการ
ขยายโอกาสทางการศึกษาโดยรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เพื่อเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี รับผู้สำเร็จ
การศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อเข้าศึกษาในระดับปริญญาโทและระดับปริญญา
เอก เพื่อผลิตบุคลากรด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นที่ต้องการ
ของหน่วยงานภาครัฐและภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น การบริหารงานเพื่อทำให้เกิดการ
ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ย่อมมี
ผลต่อการพัฒนาการศึกษาให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ให้สำเร็จตาม
ปรัชญา วิสัยทัศน์และปณิธานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี(4)

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษา
ว่าผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างไร ได้รับรู้ข่าวสารชนิด
ใดบ้าง มีลักษณะการติดต่อสื่อสารอย่างไรบ้าง รวมทั้งปัญหาของการสื่อสารทั้งนี้ใช้
เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ อีกทั้งยังเป็นแนวทาง
ให้ผู้อื่นศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และ
เจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารในภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้า
หน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของประชากรและตัวแปร ดังนี้

ประชากร การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ และ กลุ่มเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสิ้น 357 คน

ตัวแปรแบ่งเป็น

ตัวแปรอิสระได้แก่ข้อมูลประชากรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตามได้แก่พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหารอาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้บริหารคณะ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ทุกหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 11 ภาควิชา และ 1 สำนักงาน ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมเครื่องมือและวัสดุวิศวกรรม ไฟฟ้า วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด วิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม วิศวกรรม อาหาร และ สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนประชากรรวม ทั้งสิ้น 357 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดคำตอบให้ (Check

List) แบบประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามสภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของคำถามแต่ละข้อ และได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในระดับดี จึงใช้แบบสอบถามดังกล่าวในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ร้อยละ 62.40 เพศหญิง ร้อย

ละ 37.60 กลุ่มตัวอย่างโดยมากเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 42 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 30 และช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 19.60 ตามลำดับส่วนระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 32.80 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.40 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.40 กลุ่มตัวอย่างโดยมากเป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาคือตำแหน่งอาจารย์ผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และผู้บริหารคณะ คิดเป็นร้อยละ 5.60 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.20 ในส่วนของสังกัดหน่วยงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สังกัดภาควิชาวิศวกรรมโยธา คิดเป็นร้อยละ 15.60 รองลงมาเป็นผู้ที่สังกัดภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คิดเป็นร้อยละ 11.6 และ สำนักงานคนบติ คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

1.1 พฤติกรรมการสื่อสารโดยแบ่งตามลักษณะของสื่อภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการสื่อสารในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในภาพรวมโดยแบ่งตามลักษณะของสื่อ (หน้า 103)

พฤติกรรมการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
พฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านสื่อบุคคล	3.01	0.53	ปานกลาง	2
พฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	3.16	0.69	ปานกลาง	1
พฤติกรรมการสื่อสาร ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.81	0.61	ปานกลาง	3
ผลการประเมิน	2.99	0.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1

พฤติกรรมการสื่อสารโดยแบ่งตามลักษณะของสื่อ ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีพฤติกรรมการปฏิบัติของการสื่อสารในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16, 3.01$ และ 2.81 ตามลำดับ)

1.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัย-เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยภาพรวม

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมการสื่อสาร
การติดต่อสื่อสาร			
• การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์	3.40	0.70	ปานกลาง
• การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะวิศวกรรมศาสตร์	3.13	0.72	ปานกลาง
การสั่งงาน			
• การสั่งงานภายในหน่วยงานย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์	3.32	0.69	ปานกลาง
• การสั่งงานระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะวิศวกรรมศาสตร์	3.16	0.73	ปานกลาง
• ผลการประเมิน	3.25	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 2

พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย-เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเฉพาะการติดต่อสื่อสาร พบว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ มากกว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานภายในหน่วยงานย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ มากกว่า พฤติกรรมการทำงานระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ

1.3 พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-พระจอมเกล้าธนบุรี แบ่งตามทิศทางการสื่อสาร

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในภาพรวม แบ่งตามทิศทางการสื่อสาร

พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ในภาพรวมแบ่งตามทิศทางการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง	3.49	0.69	ปาน	1
การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.06	0.74	ปาน	4
การติดต่อสื่อสารในแนวนอน	3.38	0.67	ปาน	2
การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง	3.08	0.81	ปาน	3
ผลการประเมิน	3.25	0.62	ปาน	

จากตารางที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารและการสั่งงานภายในคณะวิศวกรรม

ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แบ่งตามทิศทางการสื่อสาร มีพฤติกรรมการปฏิบัติของการสื่อสารในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) หรือปฏิบัติทุกเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 50 ที่ปฏิบัติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารและการส่งงานภายในคณะ มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแนวนอน พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแนวทแยง พฤติกรรมการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41, 3.38, 3.08$ และ 3.06 ตามลำดับ)

1.4 ปัญหาการสื่อสารภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าธนบุรี

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาในการสื่อสารในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

ปัญหาการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา ในการ สื่อสาร	ลำดับ
ปัญหาการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร	2.11	0.74	น้อย	4
ปัญหาการสื่อสาร ด้านสาร	2.55	0.67	ปาน กลาง	2
ปัญหาการสื่อสาร ด้านช่องทาง	2.66	0.74	ปาน กลาง	1
ปัญหาการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร	2.15	0.74	น้อย	3
ผลการประเมิน	2.37	0.62	น้อย	

จากตารางที่ 4 ปัญหาของการสื่อสารในปัจจุบันของบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมมีปัญหาในการปฏิบัติในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$) หรือ เกิดปัญหาในการปฏิบัติบ่อย หรือเกิดปัญหาในการปฏิบัติบางครั้งหรือทุกๆ 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 ที่ปฏิบัติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางและด้านสาร มีปัญหาในด้านการสื่อสารในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$ และ 2.55) ส่วนด้านผู้รับสารและด้านผู้ส่งสาร มีปัญหาในการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$ และ 2.11)

7. อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้าโดยทำการศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตามรูปแบบ SMCR (SMCR Model) ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร มีประเด็นสำคัญที่สมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

- พฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จากการศึกษาช่องทางการสื่อสาร พบว่าการสื่อสารผ่านสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรมีมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารด้วยสื่อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีการใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับคือสื่อสารผ่านช่องทางของบันทึกข้อความ การติดประกาศ จดหมายราชการ หนังสือเวียน ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของเพ็ญศรี ทับทิม (5) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ที่มีการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจาและจากการศึกษาทิศทางในการสื่อสาร พบว่า การติดต่อสื่อ

จากบนลงล่างมีมากกว่าการสื่อสารในทิศทางอื่น ซึ่งการในทิศทางอื่นที่มีการใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ การติดต่อสื่อสารในแนวนอน การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง และการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัยยา สวนแก้ว (6) ได้ทำการวิจัยพบว่า วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่ระดับ บริหาร) กับผู้ใต้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ) ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ในเรื่องของการสั่งงาน ผู้บังคับบัญชามักใช้วิธีเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปรารถนาที่จะให้ผู้บังคับบัญชาสั่งงานด้วยการเรียกพบเป็นการส่วนตัว เนื่องจาก ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะซักถามรายละเอียดในงานนั้นได้มากกว่า การที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง

- ปัญหาการสื่อสารในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จากการศึกษพบว่า โดยภาพรวมปัญหาในการปฏิบัติในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผู้ส่งสาร มีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารในฐานะที่เป็นผู้ส่งสารฯ คือ ขาดทักษะการเขียน ในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ ด้านสารมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านสาร คือ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ด้านช่องทางมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านช่องทาง คือ การยึดติดในระบบและรูปแบบสายงานมากเกินไป ทำให้การส่งสารล่าช้า ด้านผู้รับสารมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านผู้รับสาร คือ การเลือกรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจ

ปัญหาการสื่อสารในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมปัญหาในการปฏิบัติในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผู้ส่งสาร มีปัญหาการสื่อสารใน

ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารในฐานะที่เป็นผู้ส่งสารฯ คือ ขาดทักษะการเขียน ในการจูงใจใ้มนำให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ ด้านสารมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านสาร คือ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอ บางครั้งแจ้งข่าว กระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไปทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ด้านช่องทางมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านช่องทาง คือ การยึดติดในระบบและรูปแบบสายงานมากเกินไป ทำให้การส่งสารล่าช้า ด้านผู้รับสารมีปัญหาการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญในการสื่อสารด้านผู้รับสาร คือ การเลือกรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญศรี ทับทิม (5) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ที่เห็นว่าสาเหตุที่สำคัญอาจเนื่องมาจากโดยทั่วไปบุคลากรไม่ให้ความสนใจข่าวสารทางวิชาการ ประกอบกับช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสม ทำให้การส่งข่าวสารไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นได้ว่าปัญหาการส่งข่าวสารเกิดจากสาเหตุหลัก คือ การส่งข่าวที่กระชั้นชิด ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับข่าวสารช้า ปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวข้องหรือรักษาผลประโยชน์ไม่ทันตามระยะเวลารวมทั้งวิทยาลัยมีขนาดใหญ่ มีบุคลากรมาก บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในแผนกของตนไม่มีเวลาพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนข้อมูล หรืออาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ประสบการณ์ในการส่งข่าวสาร ซึ่งเป็นข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาของวิจิต พลบำรุง (4) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น มีปัญหาทุกด้านอยู่ในระดับน้อย แต่ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา คือ การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไป จนไม่สามารถปฏิบัติตามได้และการแจ้งข่าวสารได้ไม่ทั่วถึงทุกคนในโรงเรียน

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารพบว่าช่องทางการสื่อสารในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจาและการสื่อสารด้วยสื่อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังนั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณและด้านการใช้ภาษาให้ถูกต้องในด้านการเขียนตามหลักภาษาไทย โดยเน้นให้มีการสื่อสารที่กระชับ เข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่ครบถ้วน รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดทำเอกสารสำหรับติดประกาศให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่ายในระยะเวลาอันสั้นและพบเห็นได้ง่ายในชีวิตประจำวัน จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์มากยิ่งขึ้นกำหนดแนวทางในการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นและพัฒนาบุคลากรทางด้านการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

สำหรับในส่วนของทิศทางการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ดังนั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงควรพัฒนาการสื่อสารจากล่างขึ้นบนโดยจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา บุคลากรในหน่วยงานย่อยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการได้พบปะเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ได้ชี้แจงข้อมูลและข่าวสารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้ตรงกันตามหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2. ปัญหาการสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย-เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าส่วนใหญ่จะพบปัญหาด้านช่องทาง ดังนั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์จึงควรปรับปรุงรูปแบบการเสนองานและกำหนดระยะเวลาการเสนองานให้รวดเร็วขึ้นเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สามารถส่งข่าวสารถึงบุคลากรได้จำนวนมากและรวดเร็วมีการแยกปิดประกาศเป็นประเภทให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นมีการวางแผน

การดำเนินงาน เพื่อให้มีระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากยิ่งขึ้น มีการคัดเลือกข่าวสารและเลือกวิธีการส่งให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มมากขึ้น มีการประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีโอกาสในการซักถามหรือในกรณีที่เป็นเอกสาร อาจจะมีการระบุชื่อบุคคลที่รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อให้สะดวกในสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ อีกทั้ง มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการเขียน การพูดและให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษา นอกจากจะศึกษาสภาพทั่วไปของการสื่อสารและปัญหาในการสื่อสารแล้ว ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติม โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นด้านๆ เช่น ด้านการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านกิจการนักศึกษา เนื่องจากพฤติกรรมและปัญหาในการสื่อสารแต่ละด้านน่าจะมีความแตกต่างกันและจะทำให้ทราบถึงสภาพและปัญหาที่แท้จริงในแต่ละด้านได้อย่างครอบคลุม ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารด้านการจัดกิจกรรมของนักศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากบุคลากรภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในภาพรวมของคณะ ซึ่งในคณะวิศวกรรมศาสตร์ยังมีหน่วยงานย่อยอีกถึง 11 หน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ภารกิจและวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ที่สนใจในเรื่องของการศึกษาพฤติกรรมและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร จึงควรนำไปพิจารณาเพื่อทำการศึกษาต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547, เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและ
พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร (หน่วยที่ 1-7) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, โรง
พิมพ์ชวนพิมพ์, กรุงเทพฯ, หน้า 131-136.
- สุรัตน์ ตรีสุกุล, 2546, หลักนิเทศศาสตร์, สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา, กรุงเทพฯ,
หน้า 92-117. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547, เอกสารการสอนชุด
วิชา ทฤษฎีและพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร (หน่วยที่ 8-15) มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, กรุงเทพฯ , หน้า 69-74 .
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2551, ประวัติ
และการดำเนินงาน (Online), <http://www.kmutt.ac.th/engr> (2008,
February 29).
- เพ็ญศรี ทับทิม, 2541, สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์, รายงานการศึกษาค้นคว้า
วิจัยปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, หน้า 106-113.
- อัยยา สวนแก้ว, 2541, ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารภายในองค์กรของ
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหา
บัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์, หน้าบทคัดย่อ.