

การศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา
สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร
**A study on the Problems in Communication
of Phichit Vocational College**

ณัฐพงศ์ ศรีโพธิ์ และ อุดลย์ วังศรีคุณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Nattapong Sripo and Adul Wangsrikoon

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Krunuang2518@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรทั้งของรัฐบาลและเอกชน จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) วิทยาลัยเทคนิคพิจิตร 2) วิทยาลัยสารพัดช่างพิจิตร 3) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพิจิตร 4) โรงเรียนสิริวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีพิจิตร 5) โรงเรียนบริหารธุรกิจพิจิตร จำนวน 363 คน ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ กำหนด 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 15 คน ครู จำนวน 70 คน หัวหน้างาน จำนวน 52 คน เจ้าหน้าที่ธุรการจำนวน 50 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 2.34$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 2.34$) ด้านและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ($\bar{X} = 2.29$)

* วันรับบทความ: 18 มีนาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 6 เมษายน 2565; วันตอบรับบทความ: 11 เมษายน 2565

Received: March 18, 2022; Revised: April 6, 2022; Accepted: April 11, 2022

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในสถานศึกษา; สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร

Abstracts

The purpose of this research was to study in Communication Problems of Phichit Vocational College. The population was Vocational Educational Personnel in Phichit, both public and private. There are 5 educational institutions, including 1)Phichit Technical College 2)Phichit Polytechnic College 3)Phichit College of Agriculture and Technology 4)Siriwattana School 5)Phichit Business Administration Technological College, total 363 people. There are 4 groups of informants, including 15 directors, 70 teachers, 52 supervisors, 50 Assistant Clerical Officers, total 187 people. The research instrument was Rating Scale. The statistics used in the data analysis were mean ($\bar{X}$), standard deviation ($S.D.$).

Research findings the Problems in Communication of Phichit Vocational College as a whole were at low-level ($\bar{X} = 2.32$). Considering aspect highest mean was Downward Communication ($\bar{X} = 2.34$), Upward Communication ($\bar{X} = 2.34$), and the lowest mean was Cross-Channel Communication ($\bar{X} = 2.29$)

Keywords : Internal communication in Phichit Vocational College

บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น เป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนา เรียนรู้และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชนและสังคมในทุกด้าน การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งต่อความคิด ข้อมูลข่าวสารซึ่งถูกส่งจากผู้ส่งสาร เรียกว่าสารหรือข้อมูล ผ่านสื่อไปยังผู้รับสาร โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม เป็นกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมหรือในกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาระหว่างผู้เกี่ยวข้อง โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ การสื่อสารปัจจุบันเน้นการใช้เครื่องมือสื่อสารเป็นสำคัญ ซึ่งมีวิธีการสื่อสารได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โทรทัศน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต สื่อไอที ทำให้เราสามารถติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ตลอดเวลา โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราว ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ

การสื่อสาร เป็นการติดต่อกันของมนุษย์ ซึ่งทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายของอีกฝ่ายหนึ่งและเกิดการตอบสนอง เป็นการโต้ตอบไปมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นผู้รับสารและผู้รับสารเป็นผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดถึงสถานการณ์การสื่อสารทั่วโลก สภาพสังคม การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดการรับรู้ เข้าใจหรือคล้อยตาม การสื่อสารจึงเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีความหมายและความสำคัญอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกสังคม ทุกชนชั้นและวรรณะ เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต้องพูดคุย เพื่อส่งสาร รับสารในการทำกิจกรรมร่วมกันหรือแม้แต่กิจกรรมของตนเองในสังคม เนื่องจากมนุษย์ใช้เวลาในการสื่อสารมากกว่ากิจกรรมอื่น เพื่อใช้ในการถ่ายทอดความคิด ความต้องการและความรู้สึกพร้อมทั้งเรื่องราวของตนไปสู่บุคคลอื่น ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข เปรียบเสมือนทักษะที่สำคัญในการดำรงอยู่ของมนุษย์ วัต (Wood, 2000 : 11)

องค์กรเป็นหน่วยย่อย ที่ประกอบจากคนกลุ่มหนึ่งรวมตัวกัน เพื่อทำงานร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ มีจุดมุ่งหมายขององค์กร จึงเกิดการสื่อสารในองค์กรขึ้น เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตั้งแต่การแจ้งข้อมูล แลกเปลี่ยนข่าวสารของคนระดับเดียวกัน หรือการสั่งการจากระดับบน ลงมาระดับกลางหรือหัวหน้างานและส่งต่อมายังระดับล่างหรือผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรจึงเปรียบเสมือนช่องทางการสื่อสารที่ทำให้องค์กรสามารถเดินไปข้างหน้าตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาและการมีประสิทธิภาพ ด้วยการให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับ สามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความกล้าในการสื่อสาร นำเรื่องราวหรือข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก บุคลากรแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนก็อาจจะเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการสื่อสารในระดับเดียวกัน ที่ไม่สามารถพูดคุยหรือปรึกษากันได้ การชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้การทำงานด้านการสื่อสารในองค์กรมีอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เป็นสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้อง นำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งจากการสื่อสารนี้ เป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการสื่อสารที่เป็นอยู่ตลอดจนเกิดปัญหาไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหาร ข้าราชการ หัวหน้างานและฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์จริยธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (สุพานี สฤณภูวนิช, 2552 : 27)

การจัดการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมายทางการศึกษา เป็นการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยประชาชนและสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยเน้นการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง การจัดการศึกษาจึงเป็น กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคม เรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 1-2)

การจัดการอาชีวศึกษา คือรูปแบบการศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพพระระดับช่างฝีมือระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับเทคโนโลยีปฏิบัติการ (ปริญญาตรี) การจัดฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการหรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ต้องจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพ รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ทางทฤษฎีและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ โดยกระบวนการฝึกฝนหรือการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ทักษะและเจตคติที่ดี สามารถปฏิบัติงานเพื่อประกอบสัมมาชีพและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ซึ่งควบคุมดูแลโดย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ควบคุมด้านการศึกษาผ่านการสื่อสารเป็นลำดับขั้น ส่งผลให้การดำเนินงานด้านเอกสารหรือการสื่อสาร จากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาส่งต่อมายังอาชีวศึกษาจังหวัดและส่งต่อมายังวิทยาลัยอาชีวศึกษาในสังกัด (พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา, 2551 : 3) สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย สถานศึกษารวม 5 แห่ง ประกอบด้วย 1. วิทยาลัยเทคนิคพิจิตร 2.วิทยาลัยสารพัดช่างพิจิตร 3.วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพิจิตร 4.โรงเรียนสิริวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีพิจิตร 5.โรงเรียนบริหารธุรกิจพิจิตร ที่ผ่านมามีปัญหาด้านการสื่อสารองค์กรของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร เนื่องจากการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ทั้งจากตัวผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและผู้รับสาร ทำให้ขาดคุณภาพการสื่อสารในองค์กร เนื่องด้วยระบบการสื่อสารจากหน่วยงานต้นสังกัด ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ที่ส่งต่อข้อมูลการสื่อสารผ่านทุกช่องทางมายัง

สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรและส่งต่อมายังสถานศึกษาในอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ซ้ำซ้อน เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) คงส่งต่อข้อมูลการสื่อสารมายังสถานศึกษาในอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรเช่นกัน ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการสื่อสาร รวมถึงการสื่อสารจากฝ่ายบริหารมายังหัวหน้างานและส่งต่อการสื่อสารไปยังเจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้ปฏิบัติงาน อุปสรรคอีกด้านในการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้บริหาร คือการให้เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานเป็นผู้สื่อสารเอง ซึ่งเป็นการบริหารงานที่ก้าวข้ามตามลำดับขั้น ก่อให้เกิดความสับสน หรือความไม่เข้าใจในเรื่องหรืองานที่ต้องการจะสื่อสาร เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารข้อมูล การปฏิบัติงาน การสื่อสารไม่ตรงประเด็น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยหรือปรึกษากันได้ มีการชิงดี ชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการและมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสาร ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่รู้ข้อมูลที่ชัดเจนของผู้บริหาร ข้าราชการ หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การสื่อสารการองค์กรขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่ชัดเจนในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ส่งต่อข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือได้รับข้อมูลที่ไม่ต้องการ ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ตระหนักและทำความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารกับบุคลากรอื่น

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว สอดคล้องกับ วิเชียร วิทย์อุดม (2554 : 234) การสื่อสารเป็นเครื่องมือและมีความสำคัญต่อการสื่อสาร ไม่ควรมองการสื่อสารเป็นเรื่องเล็ก บ่อยครั้งปัญหาและอุปสรรคมักจะเกิดจากการไม่สนใจและไม่เห็นคุณค่าของการสื่อสาร การสื่อสารควรเป็นไปตามลำดับขั้น จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และควรนำผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่มีความรู้ มีอำนาจในการตัดสินใจสื่อสาร พุดคุยกับผู้บริหาร ข้าราชการ หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำให้การสื่อสารได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น ทำให้ได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบด้านการสื่อสาร ของสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ซึ่งหากการสื่อสาร ของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 3) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน 4) ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ตั้งแต่การสื่อสารระดับผู้บริหาร ครู หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการสื่อสารที่เป็นระบบ มีขั้นตอน มีการสื่อสารชัดเจน จะส่งผลให้การสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยผู้วิจัยแบ่งขอบเขตการวิจัยตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตรทั้งของรัฐบาลและเอกชน จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) วิทยาลัยเทคนิคพิจิตร 2) วิทยาลัยสารพัดช่างพิจิตร 3) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพิจิตร 4) โรงเรียนสิริวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีพิจิตร 5) โรงเรียนบริหารธุรกิจพิจิตร จำนวน 363 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้กำหนด 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 15 คน ครู จำนวน 70 คน หัวหน้างาน จำนวน 52 คน เจ้าหน้าที่ธุรการจำนวน 50 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 187 คน โดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง เครซี มอร์แกน ได้แก่ ตำแหน่ง ครู หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ธุรการจากวิทยาลัยเทคนิคพิจิตร วิทยาลัยสารพัดช่างพิจิตรและวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีพิจิตร และโดยวิธีการกำหนดแบบเจาะจง ได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรโรงเรียนสิริวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีพิจิตรและบุคลากรโรงเรียนบริหารธุรกิจพิจิตร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากการประมวลผลแนวคิด และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความดีเห็นตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็นดังนี้

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อมุ่งศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ของ ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554 : 8) ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 3) ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน 4) ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน และมีข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ

ทั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.990

การเก็บรวบรวมข้อมูล

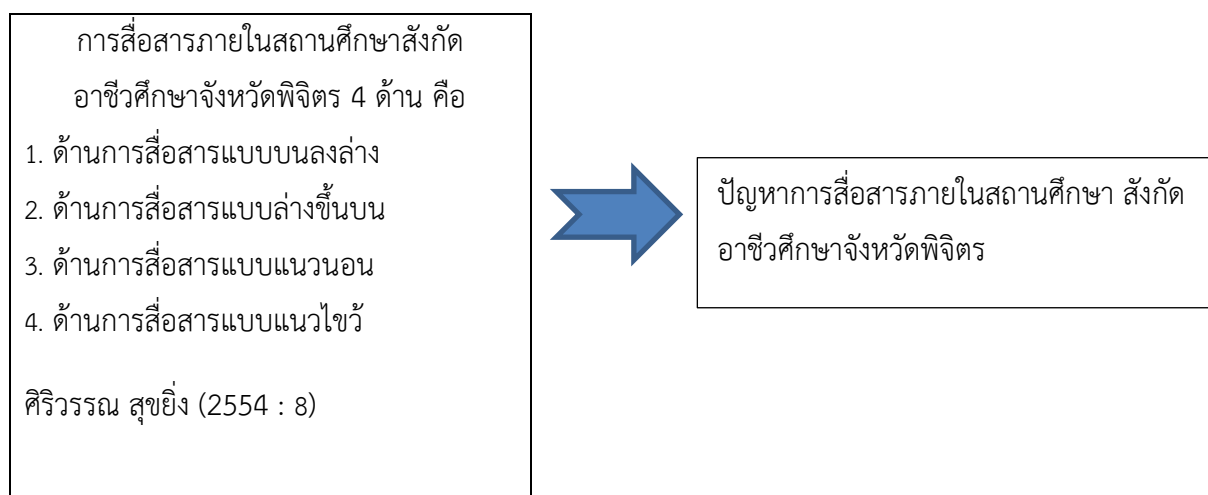
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยส่งหนังสือพร้อมแบบสอบถามด้วยตนเอง เสนอประธานกรรมการอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้บริหาร ครู หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ธุรการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยใช้รูปแบบออนไลน์
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์และทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ของการศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร

การสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร	(N = 187)		ระดับ สภาพ	ลำดับ
	$\bar{X}$	$S.D.$		
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	2.34	0.89	น้อย	1
2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	2.34	0.96	น้อย	2
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	2.32	0.96	น้อย	3
4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้	2.29	0.96	น้อย	4
รวม	2.32	0.93	น้อย	

จากตาราง 1 พบว่าปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$, $S.D. = 0.93$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 2.34$, $S.D. = 0.89$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 2.34$, $S.D. = 0.96$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ($\bar{X} = 2.32$, $S.D. = 0.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ($\bar{X} = 2.29$, $S.D. = 0.96$)

แนวทางการดำเนินการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปัญหาด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ควรดำเนินการดังนี้ 1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ผู้บริหารจึงควรตระหนักในความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยการสื่อสารแบบเปิดเผย การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแนวทางหรือนโยบายที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแลกเปลี่ยนแนวคิด ข้อมูลส่งต่อให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการเปิดรับข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน 3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนพนักงานมักมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น ทำให้งานรวดเร็วขึ้น 4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ เป็นการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน การสื่อสารจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน

อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสื่อสารที่ดีนั้น องค์การควรนำรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานทั้งการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบแนวไขว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลเฉพาะส่วนที่สำคัญ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ปัญหาการสื่อสารในสถานศึกษา ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง จากองค์ประกอบพื้นฐาน เช่น ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่ได้เป็นกลุ่มผู้บริหาร ครู หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งใช้รูปแบบการสื่อสาร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนและด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ ซึ่งมีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งด้านการใช้ภาษาสื่อสาร การสื่อสารผ่านเอกสาร การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งทำให้ปัญหาของการสื่อสารในสถานศึกษามักจะเกิดขึ้น เพราะขาดการประสานงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีอุปสรรคทางการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารมีปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสโณม ศิริรัตน์ (2558 : 75) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยคือผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับและมีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันไปมีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันและพบว่ามีปัญหา หลักคือการสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน ร่องลงมาคือความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ จริยา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เพ็งสุข (2549 : 7) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกัน เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คน จากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 และวิทยาลัยเทคนิคโพธาราม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพ

การสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวม มีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($x = 3.53$) สภาพปัญหาในการสื่อสารของบุคลากร โดยรวมพบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติในระดับปานกลาง ($x = 2.86$) และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างหน่วยงานที่สังกัด กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติในการสื่อสารโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางและด้านผู้รับสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสารที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าด้านผู้ส่งสารและด้านผู้รับสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นอีก 2 ด้าน คือด้านสารและด้านช่องทางที่ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิษฐ์ สุขเกษม (2551 : 42) การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพน พับลิชชิง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรคือ รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะของการสื่อสารแบบผสมผสานทั้งการติดต่อสื่อสารจากบนสู่ล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน การติดต่อสื่อสารในแต่ละรูปแบบนั้นยังใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผสมผสานกันอีกด้วย ซึ่งเป็นการสื่อสารที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทั้งการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากที่สุด กระบวนการสั่งงานของผู้บริหารองค์กรนั้นจะสั่งงานกับหัวหน้าฝ่ายและให้หัวหน้าแจ้งให้กับพนักงานของตนทราบ แต่ในบางครั้งก็สั่งการกับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง องค์กรยังเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้อย่างเต็มที่ เมื่อมีการสื่อสารในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ในทันที เมื่อมีการมอบหมายงาน ส่วนใหญ่ผู้รับสารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์การสื่อสารและส่งงานตามระยะเวลาที่กำหนดได้ จุดแข็งที่เด่นชัดขององค์กรคือ มีการสื่อสารแบบผสมผสานและขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน จุดอ่อนที่เด่นชัดขององค์กรคือ มีรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมากเกินไป อุปกรณ์สำนักงานไม่มีประสิทธิภาพและมีไม่เพียงพอ โอกาสที่เด่นชัดขององค์กรคือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร อุปสรรคที่เด่นชัดขององค์กรคือ บุคลากรมีอายุ ตำแหน่งงานและการศึกษาที่ต่างกันทำให้ตีความสารต่างกันและเกิดความเข้าใจต่างกัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรคือ เพิ่มการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการให้มากขึ้น เพิ่มเทคโนโลยีในการสื่อสารและการปฏิบัติงานให้ทันสมัยมากขึ้น สำหรับ ปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษามีอุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร ด้วยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ในสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยิมา โตเกศคุณะ (2541 : 43) และ อุษา แก้วอำภา (2545 : 89) ศึกษาแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมีผู้ใช้อยู่ในระดับมากควบคู่ไปกับการสื่อสารประเภทอื่น โดยการสื่อสารแบบเปิดเผยจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ ข้อมูลเกี่ยวกับ

หน้าที่ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลในการทำงานหรือนโยบายที่จำเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์กร สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจาก ผู้บังคับบัญชามีความน่าเชื่อถือในความถูกต้อง มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเป็นข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติ ถือว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างสามารถช่วยในเรื่องการสื่อสารในองค์กรและสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรได้ดี การสื่อสารรูปแบบนี้มีผลจำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ทุกองค์กรต้องมี การใช้งานในรูปแบบนี้เพื่อความราบรื่นในการทำงานในองค์กรสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา สมพรชัยกิจ และอรนุช เลิศจรยารักษ์ (2556 : 52) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของผู้บริหารสำนักเทคนิคเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ ในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง เพื่อถ่ายทอดนโยบายแนวทางปฏิบัติโดยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของหนังสือสั่งการ หนังสือเวียน การประชุม การปิดประกาศ การใช้วิทยุสื่อสาร เสียงตามสาย และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผู้บริหารใช้การสื่อสารด้วยวาจาจากพนักงานโดยตรงผ่าน Line / เฟสบุ๊กในการมอบหมายหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547 : 41) ศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบเป็นรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันราชภัฏธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในสถาบันน้อยกว่าที่ควรจะเป็น อาจเนื่องมาจากกระบวนการสื่อสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารคิดว่าได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเป็นลำดับขั้นลงมานั้นทั่วถึง แต่ในทางปฏิบัติอาจารย์และบุคลากรเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารการที่ข่าวสารส่งผ่านมาหลายชั้นตอนอาจทำให้ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน ไม่ทั่วถึงและคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้ความคิด ความรู้สึกและความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์และบุคลากรรวมทั้งกระบวนการบริหารงานในสถาบันให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของสถาบันได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักในสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในสถาบัน เนื่องจากการบริหารงานในสถาบันจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรในสถาบันให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะเป็นวิธีการที่ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561 : 53) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร ประสิทธิภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่ง

เป็นพนักงานสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจำนวน 158 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร:กรณีศึกษา การสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่าบุคลากรภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ มีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เพราะการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบและเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะสั่งการตามสายบังคับบัญชา

2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษามีอุปสรรคด้านการสื่อสาร เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังหัวหน้างาน ผู้บริหารสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541 : 75) และ อุษา แก้วอำภา (2545 : 89) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน บุคลากรจะมีการใช้งานการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมากมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไรและเมื่อพบปัญหา ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียพรรณ วรรณะวาสิน (2550 : 77) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กรผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ว่าวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการสื่อสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบบนสู่ล่างนั้นจะเป็นลักษณะตามลำดับสายงานบังคับบัญชามากกว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตนเองรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนที่มีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสารขององค์กร คือ สามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านที่วางไว้ สามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้มีความสัมพันธ์ทางบวกและได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยวิเคราะห์ด้านนี้ พบว่าการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นการสื่อสารที่ผู้ใต้บังคับบัญชานำเสนอให้กับผู้บังคับ บัญชา อาจจะเป็นในเรื่องของการเสนอแนวคิดในการทำงานทั้งนั้น การเปิดรับข่าวสารในองค์กรด้านภาพรวม โดยแบ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีอิทธิพลต่อกันซึ่งหมายถึง การสื่อสารในรูปแบบนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องนำเสนอและสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้กับผู้บังคับบัญชาให้ได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะถ้าหากพนักงานในองค์กรยึด ปฏิบัติเพื่อที่จะพัฒนาให้โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่าให้มีรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในลักษณะที่ถูกต้อง ก็จะส่งผลดีต่อผู้บังคับบัญชาด้วย ผู้บังคับบัญชาเอง ก็ต้องเข้าใจและมีการตรวจสอบหรือดูผลย้อนกลับว่าพนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีหรือไม่

3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษาขาดการสร้างการเข้าใจระหว่างบุคลากร ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557 : 65) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน ไม่ว่าจะมีส่วนที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิษฎา วัฒนะเสวีและชนะเกียรติ สมานบุตร (2557 : 31) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557 : 65) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา ระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ทั้งนี้การทำงานในองค์กรอาจจะมีผู้บริหการคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสื่อสารพูดคุยกันในเรื่องส่วนตัวมากกว่าในเรื่องของการปฏิบัติงาน จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนอาจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

4. ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานศึกษามีอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสารกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา สาระพันธ์ (2560 : 7) ได้ศึกษาอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าการสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลมากต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากการสื่อสารแบบแนวไขว้เป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับบุคคลย่อมต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงานหรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจอย่างเหมาะสม ยิ่งมีความถี่ในการสื่อสารแนวไขว้บ่อยเพียงใด ก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานก็มากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557 : 65) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบ

แนวไขว้ในระดับมากและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน ไม่ว่าจะมิตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร วิทยาอุดม (2556 : 54) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุมหรือการสื่อสารแนวไขว้(Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็วและงานบางอย่าง ไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้าและเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ซึ่งผู้วิจัยมองว่าถ้าพนักงานในองค์กรสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารในกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานติดต่อประสานงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ถือว่าเป็นการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพค่อนข้างสูงต่อการเปิดรับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับการเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และการเลือกรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์วิลล่า รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการนำผลวิจัยมาพัฒนาปัญหาการสื่อสารภายในสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดพิจิตร ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1.ผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

1.2.ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในแผนก สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ จะช่วยส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.การสื่อสารในองค์กร ไม่ควรยึดติดกับรูปแบบการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ควรใช้ทุกมิติทั้ง 4 ด้าน จึงจะเหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรเพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารและนำมาแก้ไขและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- กัลยิมา โตกะคณะ. (2541). *รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา อธิสภักดิ์ จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เพ็งสุข. (2549). *การศึกษาศาภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1*.
- จรัสโฉม ศิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจนจิรา สารพันธ์. (2560). *อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ชญาธิษฐ์ สุขเกษม. (2551). *สัมฤทธิ์ผลของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เพน พับ ลิซซิง จำกัด*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐชуда วิจิตรจามรี. (2554). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชуда วิจิตรจามรี. (2558). *การสื่อสารในองค์กร : การสื่อสารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ไม่เป็น บริษัท ธนธการพิมพ์ จำกัด.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์กร : แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นิคม มณีสว่างวงศ์. (2558). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2558). *การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). *การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหารอาจารย์และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี*. กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และ สื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.*
- ปัทมา สมพรชัยกิจและอรนุช เลิศจรรยาภักษ์. (2556). *การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปรียพรรณ วรรณนะวาสิน. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการ สื่อสารภายในองค์กร. รายงานโครงการวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. การสื่อสารภาครัฐและเอกชน. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- พนิดา เกรียงทวีทรัพย์. (2561). *รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา. (2551). *การจัดโครงสร้างการบริหารส่วนราชการกรมอาชีวศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กรมอาชีวศึกษา.*
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2557). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- วิเชียร วิทยอดม. (2554). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.
- ศิริวรรณ สุขยิ่ง. (2554). *ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2555. แหล่งที่มา: [http://www.southeast.ac.th/lecturcr/doc/chapter\(8\).ppt](http://www.southeast.ac.th/lecturcr/doc/chapter(8).ppt)*
- ศุภโชค มณีมัย. (2558). *การศึกษาสภาพการดำเนินการด้านการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*

- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิษฎา วัฒนะเสวีและชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557). *รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Wood, J. T. (2000). *Communication in our lives*. (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.