

การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

The Communication Efficiency with in Faculty of Humanities and Social Science, Phranakorn Rajabhat University

ศุภโชค มณีมัย และคณะ*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2) ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้ระเบียบ
วิธีวิจัยเชิงปริมาณประชากรคือบุคลากรของคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทั้งหมด แบ่งเป็น
ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ
และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 113 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งผ่านการ
ทดสอบ รวมทั้งการหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นได้
ของแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1) สภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร ส่วนใหญ่บุคลากรให้ความสำคัญกับการ

สื่อสารของคณะฯ ทำให้การดำเนินการกิจกรรมร่วมกัน
ระหว่างบุคลากร และการสื่อสาร ทำให้บุคลากรเข้าใจ
ข่าวสารที่คณะฯ ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และ
การสื่อสาร ทำให้บุคลากรของคณะฯ เข้าใจเป้าหมายของ
องค์กรมากขึ้น เกิดการประสานงานกันระหว่างบุคลากร
และการสร้างความร่วมมือกันของบุคลากร ทำให้
เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานให้เรียบร้อย
มีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานบรรลุ
ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมี
ประสิทธิภาพ มีการแบ่งหน้าที่กันทำ และมีความร่วมมือ
จนกว่างานจะบรรลุผลสำเร็จ สภาพของประสิทธิภาพ
ภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้น
คณะมนุษยฯ มีประสิทธิภาพดีมากทั้ง 3 ด้าน โดยมี
ค่าเฉลี่ยคือด้านการประสานงาน (3.944) ด้านการกระตุ้น
ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (3.904) และด้านการ
สร้างความผูกพันต่อองค์กร (3.904) มีค่าเฉลี่ยรวม
3.931 2) ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวม 3.213 มีค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการสื่อสารของคณะฯ 3.213 ปัจจัยด้านข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร 3.150 และปัจจัยด้านผู้รับข่าวสาร 3.097 คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของคณะมนุษยฯ บ่อยครั้งไม่มีความชัดเจนมากพอ และระยะเวลาประชาสัมพันธ์หรือเชิญประชุมมีระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป คณะมนุษยฯ ควรแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน และผู้บริหารต้องให้ระยะที่เหมาะสมมากกว่านี้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ สู่บุคลากร ควรมีการกำหนดระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งควรกำหนดลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรทราบ

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร, การประสานงานในองค์กร, การพัฒนาประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this research were to study 1) Investigate the communication within the Faculty of Humanities and Social Science (HUSO), Phranakorn Rajabhat University and 2) Evaluate the communication efficiency within HUSO. A quantitative approach is employed. 113 participants who participated in this study are HUSO faculty members. They are divided into four groups: the administrative board, the government officers (lecturers), the academic staff (lecturers), and the supporting staff. A questionnaire, verified by means of validity and reliability, is utilized to obtain the data. The statistical analysis programs are namely, percentage, mean, and standard deviation (SD.) The results were as follows: 1) Considering the communication within HUSO, Phranakorn

Rajabhat University, it appears that a majority of the faculty members pay much attention to announcements informed by HUSO. Communication enables the faculty members receive the news or announcements revealed by HUSO and understand the faculty vision better. In addition, the communication creates the great and effective cooperation and collaboration among HUSO faculty members. They have their own responsibilities and work together in order to achieve the faculty goal. In accordance with the efficiency of HUSO, it appears that it is excellent, based on the three aspects: cooperation ($X = 3.944$), motivation (3.904), and the organization bond (3.904). As the overall, it is at 3.931. 2) Regarding the communication efficiency within HUSO, as the overall, all three aspects are at the medium level at 3.213: the faculty communication ($X = 3.213$), information and communication channels (3.50), and recipients (3.097). This may be due to the news or announcements informed by HUSO are not clear and the time is quite tight. The suggested recommendations from this study are revealed. First, the announcements should be clear and informed in advance with an appropriate duration of announcement. Next, the importance of information should be sequenced. Last, the information of the communication channels should be recommended.

Keywords: Communication with in the Organization, Organization Cooperation, Efficiency Development

บทนำ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการชีวิตชีวิตประจำวัน รวมทั้งการทำงานก็ต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจ และเพื่อการติดต่อข้อมูลในองค์กรในการสร้างความเข้าใจต่อกัน การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้อื่นรับทราบ และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการสื่อสาร และผู้ที่ต้องการที่จะรับสารนั้น จำต้องตระหนักถึงความสำคัญ และความถูกต้อง ชัดเจนของการสื่อสาร เพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญ เพื่อประสานงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้เลย และเป็นปัจจัยที่มีสำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหาร องค์กร ซึ่งหากการสื่อสารภายในองค์กรนั้นขาดคุณภาพที่ดีก็必将ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการประสานงานขององค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญแปล, 2551) ในการดำเนินงานไม่ว่าจะภาครัฐหรือภาคธุรกิจนั้น การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional Expression) และ ด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information) การติดต่อสื่อสารมีประโยชน์ต่อการบริหารงานองค์กรนั้นเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้น และจูงใจสำหรับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูล ย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง แต่การดำเนินงานในองค์กรนั้นพบว่าปัญหาด้านการสื่อสารส่วนใหญ่มาจากการขาดการให้ข้อมูล ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในนโยบาย หรือเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ที่เป็นต้นเหตุ

ของความไม่เข้าใจ ความสับสนไม่ชัดเจน เป็นที่มาของข้อมูลที่ผิดพลาดได้ จนทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการทำงาน และส่งผลต่อผลงานที่ด้อยคุณภาพ ขาดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับองค์กร เช่น ระบบเอกสารทางราชการทั้งแบบดิจิทัลและแบบธรรมดา มีระบบ e-office มี line กลุ่มของบุคลากรในคณะฯ มี Facebook ของคณะฯ มีการโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเร่งด่วน และ ตู้ใส่เอกสารส่วนตัวของบุคลากรในคณะฯ เป็นต้น แต่ถึงจะมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายแต่ก็มีปัญหาในการประสานงานอย่างต่อเนื่องทั้งจากระบบการสื่อสารที่ใช้เป็นช่องทางหรือทั้งจากตัวบุคลากรเองที่ยังไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์การสื่อสารและเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นผลทำให้ข้อมูลการสื่อสารที่ส่งไปไม่ครอบคลุมเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของสารที่ส่งออกไป ทำให้กิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และสิ้นเปลืองทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น การนัดประชุมบุคลากรประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งผู้รับผิดชอบในการส่งสารออกไปยังบุคลากรโดยส่งออกไปหลากหลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ ทางเอกสารบันทึกข้อความทาง line แต่ก็ยังมีผู้เข้าร่วมประชุมไม่ครบตามจำนวน โดยบุคลากรมีการอ้างเหตุผลว่าไม่ได้รับเอกสาร ไม่ได้รับข้อความ เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวทำให้ต้องหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนำวิธีการดังกล่าวว่าสามารถแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ดังนั้น กระบวนการสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งหากองค์กรขาดการสื่อสารที่ดีก็อาจจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรให้มีคุณภาพและสามารถสื่อสารระหว่างบุคลากร การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและนักศึกษา เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทั้งหมด แบ่งเป็นผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 113 คน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มี 2 ชุด ผู้ศึกษาได้จัดเวทีสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนและรวบรวมข้อมูลกับ 4 กลุ่ม ดังนี้ ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานสายสนับสนุน โดยผู้ศึกษาค้นคว้าได้ร่วมปรึกษาและ

เชิญชวนด้วยความสมัครใจและยินดีเข้าร่วมสัมมนาเพื่อศึกษา สอบถาม ปัญหาที่พบ ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น เพื่อรวบรวมมาเป็นแนวทางการทำแบบสอบถาม ข้อมูลในการวิเคราะห์ และรวบรวมเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการสื่อสารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัญหาการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้จำแนกตามระเบียบวิธีวิจัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของบุคลากรของคณะมนุษยฯ ทั้งในส่วนของผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.2 ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร การเก็บข้อมูลในส่วนนี้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 133 ชุด คือ ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการวิเคราะห์

ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนการวิเคราะห์ค่าประชากร อายุ ระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) จากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของคำบรรยาย ความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์นั้นสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.1 อายุเฉลี่ยของบุคลากรอันดับแรก คือ อายุ 37 ปี อายุการทำงานที่ทำงาน 10 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มี 4 ส่วน คือ การส่งเสริมการประสานงาน การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในสภาพการปฏิบัติมากที่สุด ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มี 3 ส่วน คือ การสื่อสารจากคณะฯ ข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร และผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีสภาพการปฏิบัติปานกลาง

อภิปรายผล

สภาพของประสิทธิภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และโดยภาพรวมอยู่ในสภาพการปฏิบัติมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ

1) ด้านแรกนั้นเป็นการส่งเสริมการประสานงานผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญว่าการสื่อสารของคณะฯ ทำให้การดำเนินการกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคลากรง่ายขึ้น และการสื่อสารของคณะฯ ทำให้บุคลากรเข้าใจข่าวสารที่คณะฯ ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ดังนั้นแสดงว่าการสื่อสารของคณะฯ นั้นมีประสิทธิภาพที่ดีอยู่แล้ว มีการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสาร อยู่เสมอ พัฒนาเทคนิค และเสริมสร้างพัฒนาทักษะการสื่อสารให้บุคลากร และบุคลากรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ดังนั้นคณะฯ ควรจะรักษาประสิทธิภาพของการสื่อสารที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน สร้างเป็นวัฒนธรรมขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ดี และมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) เรื่อง การพัฒนาการสื่อสารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 พบว่า ควรมีการเสริมสร้างความรู้การสื่อสาร มีการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารหรือนวัตกรรมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจการสื่อสารด้านเวลา และการใช้ อุปกรณ์การสื่อสาร อีกทั้งยังสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมหรือการสื่อสารที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร รวมทั้งรู้จักใช้เทคนิคการสื่อสารเข้าช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตะหนักในความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารที่มีต่อความสำเร็จของหน่วยงานโดยพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ต่อมา

2) ด้านที่สอง การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับข้อที่ว่าหากเกิดปัญหาในการทำงานผู้บริหารที่ดีควรสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน และผู้บริหารให้กำลังใจกับบุคลากรเมื่อเกิดข้อบกพร่องของหน่วยงานทำให้บุคลากรเกิดกำลังใจในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ในการทำงานขององค์กรขนาดใหญ่การทำงานย่อมต้องมีการผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) เรื่อง

การสื่อสารการพัฒนาการสื่อสารในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครราชสีมาเขต 2 พบว่า การแจ้งข่าวสาร ด้วยวาจา เมื่อมีการแจ้งข่าวสารหลายทอดทำให้ข้อความ ตกหล่น หรือข้อมูลบิดเบือนไป ในการแจ้งข่าวสารควรทำ หนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนดีกว่าการ ถ่ายทอดด้วยวาจา และหากกิจกรรมใด ๆ ของคณะฯ มีการข้อผิดพลาดผู้บริหารของคณะมนุษยฯ จะใช้การ สื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อสื่อสารกับบุคลากรของคณะฯ ให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งการใช้ช่องทางการสื่อสาร ภายในคณะฯ เป็นตัวกลางในการติดต่อจะทำให้สามารถ ติดต่อกับบุคลากรได้โดยตรง และชัดเจน ทำให้บุคลากร มีกำลังใจ ในการทำงานและพร้อมที่จะทุ่มเทกำลัง ความสามารถเพื่อส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) เรื่อง การสื่อสารการพัฒนา การสื่อสารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 พบว่า การใช้การสื่อสารด้วยวาจา นั้นไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ต้องใช้เวลามากในการดำเนินงาน สามารถ พูดคุยได้โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ หรือการ พูดคุยกันโดยการเผชิญหน้า ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดี ระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง ผู้ส่งสาร และผู้รับสามารถเห็น สัมผัส ได้ยิน ช่วยให้การสื่อสาร ภายในองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี

3) ด้านการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับ การสื่อสาร ของคณะฯ ทำให้ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ มนุษยฯ อยู่เสมอ และการสื่อสารของคณะฯ ทำให้ บุคลากรเข้าใจเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น แสดงว่า การสื่อสารของคณะฯ สามารถสื่อสารกับบุคลากร ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ บุคลากรเข้าใจเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างชัดเจน เนื่องจาก ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน วิชาการสามารถใช้ และความเข้าใจการสื่อสารเป็นที่ดี ทำให้เกิดการประสานงานกันระหว่างบุคลากรและ

การสร้าง ความร่วมมือกันของบุคลากร ทำให้เกิด ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานให้เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และมีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งาน บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ มีการแบ่งหน้าที่กันทำ และมีความร่วมมือ จนกว่างานจะบรรลุผลสำเร็จ โดยสรุปของการศึกษา สภาพของประสิทธิภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์นั้น คณะมนุษยฯ มีประสิทธิภาพดีมาก ทั้ง 3 ด้าน สอดคล้องกันกับสุขัญกาญจน์ เหลืองอรุณกิจ (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานวิทยาลัย ดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัทยมหิดล พบว่า เมื่อพนักงาน มีความพึงพอใจในงานก็ย่อมจะส่งผลให้เกิดความผูกพัน องค์การซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959) ที่กล่าวว่า หากผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นเองต่อพนักงาน และ พนักงานสามารถเข้าพบ และปรึกษาได้อย่างสะดวก และผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งการปกครองบังคับบัญชาคือการให้คำแนะนำทาง วิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับ บัญชา ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การสื่อสารจากคณะฯ ข้อมูลและช่องทางการ สื่อสาร และผู้รับข้อมูลข่าวสาร ดังนี้ ซึ่งเป็นการศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กรของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในส่วนของด้าน

การสื่อสารจากคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และใน ด้านแรกซึ่งเป็นหัวข้อการสื่อสารของคณะฯ ผู้ตอบ แบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับความรู้ ทักษะ และ ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของคณะมนุษยฯ บ่อยครั้งไม่มีความชัดเจนมากพอ และระยะเวลา

ประชาสัมพันธ์หรือเชิญประชุมมีระยะเวลากระชั้นชิดเกินไปซึ่งอาจมองได้ว่าการ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารยังขาดทักษะในการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอต้องมีการปรับปรุงมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวไลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) ในด้านการสื่อสาร ควรมีการแจ้งข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่นบันทึกการประชุม ข่าวสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางราชการ ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน สรุปเป็นหนังสือ ควรพิมพ์และทำสำเนาแจกให้รับทราบครบทุกคน แต่ขัดแย้งกับตอนที่ 2 ที่มีผลของในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันทีทำให้การสื่อสารยังมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารต้องให้ระยะที่เหมาะสมมากกว่านี้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ สู่บุคลากร เนื่องจากบุคลากรมองว่ามีระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป ซึ่งสาเหตุคณะมนุษยฯ มีสาขาวิชามากทำให้มีกิจกรรมต่าง ๆ มากในระหว่างแผนงานตามไตรมาสของแผนงานคณะมนุษยฯ คณะมนุษยฯ มีการสรุปแผนงานที่ซ้ำซ้อน หรือกิจกรรมใดสามารถดำเนินกิจกรรมสาขาวิชาสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ต่อมา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวไลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) การสื่อสารควรจะสื่อสารด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทำความเข้าใจตรงกันระหว่างหน่วยงานโดยมีการกระทำให้ทั่วถึงกันและมีระยะเวลาให้ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการอย่างเพียงพอ การส่งข่าวสารที่ล่าช้า ทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานกระชั้นชิดเกินไป ทำให้เกิดความผิดพลาด หรือปฏิบัติไม่ทันตามกำหนดเวลา และควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง

ด้านข้อมูลและช่องทางการสื่อสารซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ด้านข้อมูลและช่องทางการสื่อสารพบว่า มีอยู่ 3 หัวข้อโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับคณาจารย์มีความล่าช้าเกินไป และคณาจารย์ของคณะฯ ไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่สำนักงานคณะฯ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของคณะฯ รองลงมา

คือ ช่องทางการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์มีมากเกินไปทำให้บุคลากรเกิดความสับสน ซึ่งน่าจะมาจากกิจกรรมของคณะมนุษยฯ มีมาก ต้องมีการวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทำให้ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ล่าช้า ดังนั้นควรมีการกำหนดเงื่อนไขการประชาสัมพันธ์ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมก่อนการเริ่มกิจกรรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์ และต้องลดช่องทางการสื่อสารและควรจัดลำดับช่องทางการสื่อสารโดยขอความเห็นจากบุคลากรส่วนใหญ่ว่าควรกำหนดลำดับความสำคัญของช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรทราบว่าหากคณะฯ มีการสื่อสารมาโดยใช้ช่องทางนี้ถือว่าบุคลากรต้องให้ความสำคัญกับข่าวสารการประชาสัมพันธ์นี้เป็นอันดับแรก รวมทั้งคณะฯ และเป็นสร้างวัฒนธรรมขององค์กรอีกด้วย

ด้านผู้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นสอบถามถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในสภาพการปฏิบัติปานกลางผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับข้อที่มีการปฏิบัติที่อยู่ในระดับแรก คือ ผู้บริหารให้ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของคณะฯ น้อยเกินไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อประชาสัมพันธ์งานของคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับ 2 ด้านแรก แนวทางการแก้ไขคือการเพิ่มระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ ให้มากขึ้น และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารกับบุคลากรของคณะฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวไลยา โพธิ์พะเยาว์ (2552) ได้เสนอแนะด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว และสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน จะต้องอาศัยเทคโนโลยี คือ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ แอปพลิเคชันทางการสื่อสาร เพื่อใช้ช่วยให้การติดต่อส่งข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถลดปัญหาการแจ้งข่าวสารทางวิชาการไปถึงผู้รับล่าช้า และการแจ้งข่าวสารในทาง

ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือที่ต้องปฏิบัติในเวลาระชั้นชิดเกินไป รวมทั้งลดปัญหาการมาประชุมล่าช้าของคณะกรรมการต่าง ๆ ได้ แต่ความสามารถที่จะมีเครื่องมือสื่อสารทางเทคโนโลยีได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกำลังงบประมาณ ลักษณะหน้าที่และสภาพแวดล้อมในองค์กรนั้น ๆ และตอนที่ 4 เป็นการสำรวจปัญหาการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่พบบ่อยครั้งจากการทำการพูดคุยกับบุคลากรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ซึ่งเป็นปัญหาการสื่อสารภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับข้อที่มีการปฏิบัติที่อยู่ในระดับแรก คือ ระบบการสื่อสารผ่านระบบ e-document ทำให้การทำงานล่าช้า และการส่งข้อความทาง LINE ส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่เป็นทางการทำให้เกิดความเบื่อบ่น สาเหตุน่าจะมากจากมหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนระบบการทำงานของเอกสารต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเป็นระบบ อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความชำนาญในการใช้ระบบดังกล่าว จึงเป็นปกติว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจะเกิดการต่อต้านเนื่องจากขาดความคุ้นเคย คณะฯ ควรที่จะดำเนินการอบรม หรือให้ความรู้การใช้ระบบ e-document แก่บุคลากรส่วนใหญ่ที่ยังขาดความชำนาญในการใช้ระบบดังกล่าว และอีกข้อคือ การใช้การประชาสัมพันธ์โดยระบบแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งจากผลการสอบถามจากแบบสอบถามพบว่าคณาจารย์บางกลุ่มยังใช้ช่องทางการสื่อสารนี้กันในลักษณะไม่เป็นทางการมากกว่า เช่น ส่งรูปส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือคณะฯ การส่งคำอวยพร เป็นต้น ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เกิดความเบื่อบ่นและผู้บริหารของคณะฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการกระทำในลักษณะนี้ทำให้บุคลากรกลุ่มใหญ่เกิดความเบื่อบ่น ทำให้ไม่สนใจที่จะเข้าอ่านกิจกรรมของคณะฯ ทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างคณะฯ และบุคลากรลดลง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรที่จะ

หาแนวทางการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของคณะฯ เนื่องจาก LINE เป็นช่องทางการสื่อสารที่ประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารได้อีกด้วย สอดคล้องกันกับ ศวนิตย์ ภูมิขจรทรัพย์ (2547) พบว่า ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดมาจากฝ่ายบริหารมักใช้ลายลักษณ์อักษร และใช้ข่าวสารมากเกินไปทำให้เกิดความเบื่อบ่น และปัญหาจากฝ่ายปฏิบัติการเมื่อผู้บริหารได้ข่าวสารไม่เพียงพอหรือกลั่นกรองให้เหลือน้อยลงทำให้ไม่ชัดเจนก็ไม่ซักถามเพิ่มเติมจะทำให้เกิดปัญหา นอกจากนั้นปัญหาที่มาจากการพูดคุยหรือการใช้วาจาถ้าขาดข้อเท็จจริงที่เพียงพอ และใช้ภาษาไม่เหมาะสมผูกขาดการพูด ขาดการเรียบเรียงเนื้อหาจะมีปัญหา เนื่องจากคำหลายคำอาจหลายความหมาย ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความหวังอาชีพรดับการศึกษาเป็นสำคัญ จึงควรที่จะพิจารณาในการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ใช้ด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะนี้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

ด้านข่าวสาร

1. ควรมีการแจ้งข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ข่าวสำคัญ ประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารของคณะฯ
2. ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจนสรุปเป็นใจความสำคัญโดยใช้การสื่อสารแบบทางการเป็นลำดับแรก และใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ รองลงมา เพราะผู้อ่านจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองในขณะกำลังอ่านเอกสาร และสามารถทบทวนได้เพื่อความเข้าใจมากขึ้น และก่อนการนำเสนอประชาสัมพันธ์
3. เจ้าหน้าที่ควรทำการตรวจสอบข้อมูล

ในเบื้องต้นเพื่อลดความผิดพลาด เช่น เนื้อหาไม่ชัดเจน
กำกวม ยาวเกินไป ยากต่อการตีความ

4. ผู้บริหารควรให้ระยะเวลาที่เหมาะสม
ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ไม่ควรที่จะให้ระยะเวลา
กระชั้นชิดเกินไปเพราะเป็นสาเหตุหลักของการขาด
ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ด้านการส่งข่าวสาร

1. ควรมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน
เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน และบุคลากร
ลดการซ้ำซ้อนของช่องทางการสื่อสาร และเป้าหมาย
ที่ต้องการสื่อสารตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

2. ควรให้มีผู้รับผิดชอบในเรื่องข่าวสาร
โดยเฉพาะ หรือความมอบหมายงาน หรืออำนาจการ
ตัดสินใจให้กับผู้รับผิดชอบ และควรให้ผู้รับผิดชอบ
ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร เพื่อเพิ่มความ
รวดเร็วในการตัดสินใจ และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
เพื่อให้ข่าวสารข้อมูลได้ส่งถึงกันระหว่างบุคคลหรือ
หน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องผ่านสายการ
บังคับบัญชา

3. ควรที่จะพัฒนาการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศในการสื่อสารภายในองค์กร หรือตรวจสอบ
ปรับปรุง และจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนระบบ
การสื่อสาร ให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก
รวดเร็ว เพื่อสร้างเครือข่ายสารสนเทศให้รวดเร็ว และ
สะดวก และมีประสิทธิภาพ

ด้านผู้รับสาร

1. จัดอบรมการสื่อสารให้กับบุคลากร
เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการใช้ระบบสารสนเทศ จากทุก ๆ
ช่องทางการสื่อสารที่คณะมนุษยฯ มี เช่น ระบบการใช้

โทรศัพท์ ระบบส่ง SMS แอปพลิเคชันต่าง ๆ ของระบบ
ปฏิบัติการจากโทรศัพท์ หรือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการ
สื่อสาร เทคนิคการพูด การใช้คำพูดที่เหมาะสมเป็นต้น

2. การกำหนดกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติ
คือ ควรจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ เป็นคู่มือ
ในการสื่อสารภายในระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของคณะ
มนุษยฯ เพื่อการนำไปใช้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้
การสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรที่จะเสริมสร้างความสามัคคีใน
หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน
มหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัย
สายสนับสนุน เพื่อการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ
ลดการขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน
ร่วมกัน

4. ผู้บริหารควรใช้หลักคุณธรรม หลักความ
ยุติธรรม หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานบุคคล
รวมทั้งให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ
มุ่งมั่น และความเท่าเทียม ซึ่งทั้งหมดนี้จะสร้างขวัญ
และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้องค์กร
เกิดประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพของการ
สื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบ
สารสนเทศกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเพื่อการสื่อสาร
ข้อมูล

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพ
การสื่อสารของหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันว่า
มีความแตกต่างหรือสัมพันธ์กัน

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์**. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระนิตย์ ฤกษ์ทรัพย์ (2547). **ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายใน สำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน**. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุวิไลยา โพธิ์พะเนา. (2552). **การพัฒนาการสื่อสารในสำนักงานเขตการศึกษา นครราชสีมา. เขต 2**
- Herzberg, F., Mausner B. and Snyderman B. (1959). **The Motivation to Work**. (2nd ed.).