



## ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยธนบุรี

นางสาววรรณ อ่างทอง  
นางสาวสมใจ รอดหลักดี

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่เลี้ยงนักวิจัย  
สำนักวิจัยและวางแผนพัฒนา  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธนบุรี

ชื่อเรื่อง	ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยชนบุรี
ผู้วิจัย	นางสาววรรณ อ่างทอง นางสาวสมใจ รอดหลักดี
ที่ปรึกษางานวิจัย	อาจารย์ฐิติพร กรัยวิเชียร และ อาจารย์อินทรา มีอินทร์เกิด
สถาบัน	มหาวิทยาลัยชนบุรี
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยชนบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยชนบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 116 คน ได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 67.24 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยชนบุรี ของผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยชนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การสื่อสารในหน่วยงานท่านรู้สึกสบายใจที่ท่านได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน กับ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้เกิดการประสานงานที่ดี และ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้หน่วยงานของท่านได้บรรลุวัตถุประสงค์ รองลงมาคือ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้ท่านกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย กับ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้ท่านรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองว่าต้องทำอะไร และ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้ท่านสามารถวางแผนงานของท่านได้อย่างถูกต้อง และ การสื่อสารในหน่วยงานทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

2. ปัญหาการสื่อสารในองค์กร ด้านข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การสื่อสารทางวาจาเพียงอย่างเดียวทำให้เกิดความเข้าใจผิด รองลงมาคือ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากเกินไป ทำให้ละเลยระเบียบกฎเกณฑ์ และ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้ต้องมาขอรับข่าวสารเพิ่มเติมภายหลัง กับ การส่งข่าวหลายทอด ทำให้ข่าวสารตกหล่น

3. ปัญหาการสื่อสารในองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความร่วมมือในการสื่อสาร รองลงมาคือ การใช้บันทึกข้อความ และ มีการประชุมในหน่วยงานของท่าน

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรคือ

- 1) ควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการสื่อสารมากขึ้น
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Internet และสื่อต่าง ๆ
- 3) ควรเพิ่มเครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น
- 4) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการสื่อสาร
- 5) ควรใช้วาจาที่สุภาพ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ศึกษา.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์.....	3
ประโยชน์ที่ความว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
หลักการสื่อสาร.....	5
การสื่อสารในองค์กร.....	8
ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่	
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	

สถานภาพของพนักงานภายในมหาวิทยาลัยธนบุรี.....	22
สถานภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยธนบุรี.....	26
ปัญหาการสื่อสารในองค์กร.....	28
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร.....	30
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	31
การอภิปรายผล.....	32
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	32
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	33
รายการอ้างอิง	34
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง

4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามเพศ.....	22
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามอายุ.....	23
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา.....	23
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงาน.....	24
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ.....	24
4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามหน่วยงาน ที่สังกัด.....	25
4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยชนบุรีจำแนกตามประเภท การทำงาน.....	25
4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สภาพการสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยชนบุรี.....	26
4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สภาพการสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยชนบุรี ด้านข่าวสาร.....	28
4.10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สภาพการสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยชนบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร.....	29

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.1 แบบจำลองกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง.....	7
2.2 โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการของ Dave Francis.....	11

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์อินทิรา มีอินทร์เกิด ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่คอยดูแลเอาใจใส่ และคอยติดตามการทำวิจัยของผู้วิจัยด้วยความปรารถนาดี นับตั้งแต่การเริ่มพัฒนาโครงร่างวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนสามารถพัฒนามาเป็นหัวข้อวิจัยและทำวิจัยจนสำเร็จได้

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์รัฐติพร ทรัพย์วิเชียร ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและวางแผนพัฒนา ที่ริเริ่มโครงการที่เลี้ยงนักวิจัยขึ้น ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย ขอขอบคุณ อาจารย์พนิดา มารุ่งเรือง ที่คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์และการแปลผล ข้อมูล

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

นางสาววรรณ อ่างทอง

นางสาวสมใจ รอดหลักดี