

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Hatyai University's Organizational Communication Pattern

จารุมาศ เสน่หา¹, สุดาพร ทองสวัสดิ์², สวดย หลักเมือง³, วัชรวิภา บุรีศรี⁴, และฐานันท์ ตั้งรุจิกุล⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจบการศึกษาระดับปริญญาโท มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี มีวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ iOffice โดยช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ส่วนใหญ่มีการรับทราบข่าวสารผ่าน iOffice เป็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็ว สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งภายในองค์กรลงไปยังตำแหน่งระดับล่างซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงาน (Top Down) ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

Research on “Hatyai University's Organizational Communication Pattern” was Quantitative Research. The purpose of this study is to investigate the pattern of organizational communication in Hatyai University and to demonstrate the opinions of the system of organizational communication in Hatyai University. The results show that majority of respondents are female graduated in Master Degree, with the working period

^{1,2,3,5} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา 90110 ประเทศไทย

⁴ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา 90110 ประเทศไทย

of 3 – 5 years. Methods of the organizational communication in Hatyai University are found. Significantly, most of employees are perceived all organizational communication through i-office, which is addressed as the fastest channel to acquire all internal information and news in Hatyai University. Nonetheless, the communication through i-office is revealed as Downward Communication which considers communicating from the executive to staff or Top Down pattern. Furthermore, this kind of communication pattern emphasizes on working performance either written or unwritten notice. Consequently, this is become very common communication in Hatyai university.

Keyword: Organizational Communication Pattern

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกกลุ่ม บุคคลต่อกกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นกระบวนการรับ-ส่ง ข้อมูลแล้วถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกนึก คิดเพื่อเปลี่ยนแปลงการกระทำของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามความประสงค์ โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรจำนวนมาก การสื่อสารภายในเป็นกระบวนการที่สำคัญ เป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ สิ่งที่น่าสนใจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติเป็นไปแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย การสื่อสารถือเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ทุก ๆ กิจกรรมดำเนินไปโดยราบรื่นลุล่วง การสื่อสารจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งการถ่ายทอดความรู้ การประสาน การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นหนทางที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ (บุหงา ไปชิว.2557)

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่จัดตั้งใน พ.ศ. 2540 ในนามของวิทยาลัยเมืองหาดใหญ่และได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ใน พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพการตอบสนองของความต้องการของสังคมและพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ในช่วงเวลา 16 ปี ที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งทุกภารกิจโดยผลการดำเนินงานพบว่า มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัลทั้งทางด้านวิชาการ กีฬา ดนตรี และด้านสังคม นอกจากนี้ยังมีการสร้างความร่วมมือด้วยการลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาชั้นนำทั้งในและต่างประเทศเพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติประเทศมากขึ้น และในปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ได้จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเปิดสอนในระดับปริญญาตรี 7 คณะ คือ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และวิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน และการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา โดยบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเปิดสอนระดับปริญญาเอก หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา ระดับปริญญาโท 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต และเปิดสอนระดับประกาศนียบัตร อีก 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มหาวิทยาลัยจึงได้มีการศึกษาถึงสภาพปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการสื่อสารรวมถึง ระบบการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ดียิ่งขึ้น (มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2557)

เมื่อมหาวิทยาลัยมีระดับการศึกษาเปิดเพื่อรองรับตามความต้องการของนักเรียน นักศึกษามากขึ้น การสื่อสารจึงมีส่วนสำคัญทำให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันระหว่างบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ทำให้ทุกคนที่เข้าถึงข่าวสารนั้นทราบและเข้าใจแนวคิด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารต้องอาศัยทักษะการจัดการและความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงถือเป็นกลไกสำคัญที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผู้บริหารที่ดีจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และควรมีการพัฒนาขีดความสามารถในการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ (เซอร์โต, ซามูเอล ซี, 2549)

ณรงค์ สมพงษ์ (2543) ให้ความหมายว่าการติดต่อสื่อสาร หรือ การสื่อสาร หมายถึง ร่วมกัน คล้ายคลึงกัน คือสิ่งที่มุ่งให้เกิด ความร่วมมือ ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ทศนคติ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้สมาชิกที่อยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการทำงาน มีกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่มีการสื่อสารตามเส้นทางการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างการสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนการสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารสามารถตรวจสอบว่าพนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสารและยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด อีกทั้งพนักงานมีโอกาสถามคำถามและให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขา

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงานในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของตนเอง (กิติภาพ ชยธวัช.2548)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 270 คน เกี่ยวกับวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.2) มีอายุอยู่ระหว่าง 21-35 ปี (ร้อยละ 70.6) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 53.2) มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3-5 ปี (ร้อยละ 36.7) ผลการวิจัย พบว่า

1. วิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ iOffice (ร้อยละ 25.24) รองลงมารับทราบข่าวสารผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรง (ร้อยละ 20.12) บอร์ดประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 17.15) เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน (ร้อยละ 10.54) HU Fans (Face book) (ร้อยละ 10.44) เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 7.99) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 6.71) ตามลำดับ โดยช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ส่วนใหญ่มีการรับทราบข่าวสารผ่าน iOffice (ร้อยละ 77.78) รองลงมาคือ การประชุมในหน่วยงาน (ร้อยละ 77.78) บันทึกข้อความ (ร้อยละ 54.07) ผู้บริหารระดับสูงพบปะพนักงานอย่างเป็นกันเอง (ร้อยละ 25.93) eMemo (ร้อยละ 22.22) Hu Fans (Facebook) (ร้อยละ 18.89) การประชุมอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 17.78) และ eDocument (ร้อยละ 15.56) ตามลำดับ ซึ่งวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่เป็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการสื่อสารตามเส้นทางที่จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็ว สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจาก

บนลงล่าง (Downward) เป็นการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งภายในองค์กรลงไปยังตำแหน่งระดับล่างซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงาน (Top Down) ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการเน้นย้ำการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

2. ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากร ร้อยละ 36.7 เห็นว่า การถ่ายทอด Vision และ Mission ของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดสามารถก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากร ร้อยละ 45.6 เห็นว่า วิธีการสื่อสารของหน่วยงานเป็นไปตามลำดับชั้นของสายบังคับบัญชา บุคลากร ร้อยละ 59.6 เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอและหลากหลาย บุคลากร ร้อยละ 58.1 เห็นว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานมีความครบถ้วน ชัดเจน และรวดเร็ว บุคลากร ร้อยละ 61.9 เห็นว่า มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยกับเพื่อร่วมงานเป็นประจำ บุคลากร ร้อยละ 53.0 เห็นว่า บุคลากรมีความใฝ่รู้และกระตือรือร้นที่จะทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวทางการศึกษาจากภายนอกองค์กรเสมอ บุคลากร ร้อยละ 53.7 เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายกระบวนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง บุคลากร ร้อยละ 52.6 เห็นว่า มีการปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจและหาแนวทางแก้ปัญหาหากว่าการโทษกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาจากการดำเนินงานขึ้น บุคลากร ร้อยละ 52.4 เห็นว่า มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีของผู้บังคับบัญชา บุคลากร ร้อยละ 48.5 เห็นว่า ตนเองได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและถูกต้องจากหน่วยงานอื่น บุคลากร ร้อยละ 53.0 เห็นว่า องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนางานในที่ประชุมได้อย่างอิสระ

สรุป

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้มีสาระการนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบด้วย การศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ มีรายละเอียดสรุปดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่

1.1. บุคลากรมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ร้อยละ 52.30 เห็นว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่เป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนด

1.2. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 44.8 เห็นว่า การถ่ายทอด Vision และ Mission ของผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้

1.3. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 68.5 เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีอย่างเพียงพอและหลากหลาย

2. ผลที่ได้จากรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2.1. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 63.0 เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายกระบวนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้

2.2. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 65.9 ได้รับข่าวสารของหน่วยงานอย่างครบถ้วนชัดเจนและรวดเร็ว

2.3. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 70.4 มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ

2.4. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 62.5 มีการใฝ่รู้และกระตือรือร้นที่จะทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวทางการศึกษาจากภายนอกองค์กรเสมอ

2.5. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 51.1 ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและถูกต้องจากหน่วยงานอื่น

2.6. การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 65.6 มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การและพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาจากการดำเนินงาน ร้อยละ 65.8 ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีต่อผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 60.8 สามารถนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนางานในที่ประชุมได้อย่างอิสระ

2.7. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 87.78 ใช้ ioffice เป็นช่องทางที่ใช้ในการนำเสนอหรือรับทราบข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ การรับทราบข่าวสารผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง และบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 70.00 และร้อยละ 59.63 ตามลำดับ)

ระบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ทำให้บุคลากรมีเข้าใจเกี่ยวนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากกฎระเบียบมหาวิทยาลัยทำให้บุคลากรมีความกังวลในการสื่อสารแบบสองทางกับผู้บังคับ และการสื่อสารจากล่างสู่บน คือ จากบุคลากรไปยังผู้บังคับบัญชา ส่วนการสื่อสารในแนวนอน คือ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันและการสื่อสารข้ามสายงานก็ต้องปรับปรุงอาจเกิดจากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและหน่วยงาน อีกทั้งช่องทางการสื่อสารผ่าน

ระบบ iOffice เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารก็จริงแต่ผลที่ได้จากการสื่อสารทางช่องนี้ในเรื่องของการถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ยังต้องปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่เป็นแบบบนสู่ล่างเป็นส่วนใหญ่ (นิสากร เศรษฐวรารังกูร, 2549) และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยในกลุ่มของบุคลากรมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่พบว่า iOffice เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมากที่สุด เป็นร้อยละ 84.81 รองลงมาคือ การประชุมในหน่วยงาน และบันทึกข้อความ (ร้อยละ 77.78 และร้อยละ 54.07 ตามลำดับ) และควรที่จะทำวิจัยเพื่อที่จะค้นหาถึงสาเหตุปัญหาของระบบการสื่อสารภายในองค์กรตามเส้นทางการสื่อสารทั้ง 4 ทิศทาง เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เซอร์โรโต, ซามูเอล ซี. (2549). การจัดการสมัยใหม่. แปลและเรียบเรียงโดย พัชนี นนทศักดิ์,

ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และสมศรี ศิริไหวประพันธ์. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

ณรงค์ สมพงษ์.(2543). *สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม*. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธิตินพ ชยธวัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แอสตันดาร์ด

นิสากร เศรษฐวรารังกูร .(2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร :

กรณีศึกษาบริษัทมิตรชุกย์ สุมิโตโม อินซัวร์รันซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย. วิทยานิพนธ์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุหงา ไปชีว.มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (13 กุมภาพันธ์ 2557). *การจัดการเชิงกลยุทธ์:การสื่อสารภายในองค์กร* สืบค้นจาก <http://www.utcc.ac.th>

มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ (13 กุมภาพันธ์ 2557). *ประวัติมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่*.

สืบค้นจาก <http://www.hu.ac.th>