

บทที่ 1

บทนำ



## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานห้องสมุดเป็นงานที่ต้องใช้บุคลากรเฉพาะวิชาชีพ แต่ในขณะเดียวกัน ยังมีบุคลากรในหลายสาขาวิชาชีพอื่นมาปฏิบัติงานร่วมกัน อันได้แก่ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นอกจากนี้ยังมีบุคลากรในสายงานเสริมที่มีภูมิหลังทางวิชาชีพอื่นอีก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ นักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติการ ซึ่งมีวิชาชีพเฉพาะที่ต่างสาขาวิชา (Huseman, Lahiff, และ Wells 1983 : 247) การสื่อสารของบุคคลเหล่านี้มีทั้งการสื่อสารในแนวนอนระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน และในแนวดิ่งที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาชีพและผู้ปฏิบัติงาน

องค์การทุกองค์การรวมทั้งห้องสมุดถือว่าเป็นระบบรวมใหญ่ จะมีระบบย่อย (Subsystem) ทำหน้าที่ให้สอดคล้องสัมพันธ์และประสานกัน โดยอาศัยระบบการไหลเวียนข่าวสารเชื่อมโยงระบบย่อยนั้น รวมถึงต้องอาศัยข้อมูลตอบกลับด้วย นอกจากนี้ระบบยังต้องคงอยู่กับสภาพแวดล้อมได้ด้วย Jones (1984 : 57) กล่าวว่าในแง่ของทฤษฎีระบบ ห้องสมุดจะต้องสนใจอยู่เสมอว่าอะไรที่เกี่ยวข้องและจะเป็นประโยชน์กับสภาพแวดล้อม ห้องสมุดจะต้องจัดทำเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมนั้น เพื่อความคงอยู่และความเจริญรุ่งเรืองของห้องสมุดเอง จะเห็นได้ว่า จะมีการสื่อสารทั้งภายในระบบระหว่างระบบย่อยด้วยกัน และกับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย นั่นคือ การสื่อสารได้แสดงความสำคัญในทฤษฎีระบบนั่นเอง (Lewis 1980 : 29)

ห้องสมุดจัดเป็นองค์การหนึ่งที่ปัจเจกบุคคลต่างมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

หรือปัจเจกบุคคลที่มีต่อกลุ่มมีการโต้ตอบสื่อสารกัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งที่เป็นรูปแบบแน่นอนและรูปแบบไม่แน่นอนในหลายทิศทาง อันอาจจะมีผลทั้งทางด้านส่งเสริมและขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์การได้ (Wilkinson 1987 : 21)

ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังคงมีรูปแบบขององค์การในลักษณะระบบราชการ (Bureaucratic) (Howard 1984 : 488) องค์การในลักษณะนี้จะมีผลต่อการส่งข่าวสารตามลำดับขั้นทั้งทิศทางแนวดิ่งและแนวตั้งจะมีการกลั่นกรองข่าวสารตามลำดับขั้น ข่าวสารมีโอกาสถูกบิดเบือนได้มาก ผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสให้ข้อมูลตอบกลับ ภาวะการณ์เช่นนี้จะมีผลกระทบทางจิตวิทยาได้ D'Aprix (1977 : 30) เชื่อว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานในระบบราชการนั้นก่อให้เกิดความคับข้องใจให้กับผู้รับสารระดับล่างมาก ดังนั้น การสื่อสารจึงถือได้ว่าเป็นสายใยให้กับห้องสมุดดำเนินการไปด้วยดี แต่ถ้าการสื่อสารล้มเหลวจะทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานได้ เช่น ขาดความพึงพอใจในการทำงานและขวัญในการทำงาน (กรีซ สืบสนธิ 2523, 2526 : 38, 27) ทั้งนี้ Roethlisberger (1955 : 192) กล่าวว่า การบำรุงรักษาสภาพขวัญในหน่วยงานให้คงที่อยู่เสมอนั้น เกี่ยวข้องกับการรักษาให้ช่องทางการสื่อสารมีความเป็นอิสระและกระจ่างชัด เพื่อคำสั่งที่ส่งลงไปจะไม่ถูกบิดเบือน และเพื่อให้ข่าวสารเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา โดยการรายงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกบิดเบือนเช่นกัน

ในเรื่องการสื่อสารนั้นได้มีผู้ให้ความสนใจหลายท่าน โดยได้ศึกษาหา รูปแบบ ลักษณะประสิทธิผลและประสิทธิภาพการสื่อสาร เช่น วุฒิชัย จานงค์ (2521) ได้ศึกษาลักษณะของการส่งข่าวสาร การรับสาร การตีความหมายของข่าวสารที่ได้รับมา หรือ การประเมินข่าวสารก่อนที่จะส่งออกไป โดยได้ศึกษาในองค์การธุรกิจในประเทศไทย 4 ประเภท ตามลักษณะการบริหารงานแบบต่าง ๆ คือ แบบเยอรมัน อเมริกัน ญี่ปุ่นและไทย ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของลักษณะงานและแบบอย่างของแต่ละบริษัทจะมีผลโดยตรงต่อการสื่อสารอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยกล่าวว่า แท้จริงแล้วคนไทยต่างหากที่เป็นผู้กำหนดลักษณะการสื่อสารกับคนอื่น ๆ ในระดับต่าง ๆ ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง สำหรับทิศทางการสื่อสารจะสื่อสารในแนวนอนมากกว่าในแนวตั้ง ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวมากกว่าที่จะเป็น

ทิศทางสวนทางกัน นอกจากนี้ผู้ส่งสารจะเชื่อมั่นในคุณค่าของข่าวสารที่ตนส่งออกไปมากกว่าข่าวสารที่ตนได้รับมา

Whiteman, Purbidge และ Meadows (1989 : 7 - 33) ได้ศึกษาหารูปแบบและช่องทางที่บรรณารักษ์ใช้สื่อสารระหว่างกัน พบว่า บ่อยครั้งบรรณารักษ์จะให้การสื่อสารในแนวตั้งกับผู้อาวุโสกว่า อย่างไรก็ตาม ถ้ามีความต้องการจะให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีแล้วจะสื่อสารในแนวนอน โดยจะให้การสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือถ้าองค์การมีขนาดใหญ่จะสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ ส่วนการสื่อสารกับบุคคลภายนอก บรรณารักษ์จะติดต่อโดยใช้โทรศัพท์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรสาร

Yeager (1982) ได้ศึกษาประสิทธิผลและประสิทธิภาพของปฏิริยาตอบกลับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและรูปแบบของข่าวสาร จากหน่วยงานในองค์การระดับเดียวกัน 2 หน่วยงานเปรียบเทียบกัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า 1. ผู้จัดการต่างมีความต้องการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันในองค์การ และ 2. การให้ความสำคัญของปฏิริยาตอบกลับในการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการวิจัยที่พยายามชี้ให้เห็นธรรมชาติและกระบวนการของการสื่อสารในองค์การ ที่แต่ละคนพยายามแลกเปลี่ยนข่าวสารกันในรูปแบบต่าง ๆ นับเป็นบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ที่ผู้บริหารควรใช้ประโยชน์จากการสื่อสารที่ดี

Garthright-Petelle (1981) เห็นว่า กระบวนการการสื่อสารในองค์การเป็นเครื่องมือในการควบคุมองค์การ เขาได้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 หน่วยงานที่มีภาระงานมาก ผลสำเร็จในงานจะสัมพันธ์เชิงบวกกับบรรยากาศในการสื่อสารและการไหลเวียนของข่าวสาร สมมติฐานข้อที่ 2 หน่วยงานที่มีภาระงานน้อย ผลสำเร็จของงานจะสัมพันธ์เชิงบวกกับมาตรฐานของงานและความมีระเบียบแบบแผนในงาน สมมติฐานข้อที่ 1 เป็นจริง ส่วนสมมติฐานข้อที่ 2 ไม่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ เนื่องจากความไม่แน่นอนของรูปแบบในการควบคุมองค์การ งานวิจัยนี้เป็นงานที่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารว่า จะเข้ามามีส่วนในการประสานงานให้รวดเร็วขึ้น ไม่ได้เน้นมาตรฐานและระเบียบแบบแผนในงาน

การสื่อสารในองค์การจะมีผลกระทบต่อตัวแปรอื่นในองค์การได้ เช่น

ความพึงพอใจในงาน การตัดสินใจ สำหรับการตัดสินใจ Baeshen (1987) ได้ศึกษา ผลกระทบการสื่อสารในองค์การที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจ โดยตั้งสมมติฐานว่า ระบบการสื่อสารในองค์การที่ประสบความสำเร็จจะช่วยให้ผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ระบบการสื่อสารในองค์การที่ประสบความสำเร็จวัดจาก 1. การสื่อสารในแนวดิ่ง 2. การสื่อสารในแนวตั้ง 3. สารของข่าวสาร 4. แหล่งข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้จัดการระดับล่างและระดับกลาง กับระบบการสื่อสารในองค์การ

ผลกระทบของการสื่อสารที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือขวัญในการทำงาน กระบวนการในการบริหารงานที่เน้นทรัพยากรมนุษย์ จะเน้นถึงขวัญของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะขวัญเหมือนกับสุขภาพของมนุษย์ซึ่งควรให้การเอาใจใส่ การตรวจวินิจฉัย การดูแลรักษาให้มีสุขภาพดีอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นขวัญส่วนบุคคลหรือขวัญขององค์การอันเป็นส่วนรวม (Davis 1962)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันจะเน้นการบริหารงานเชิงระบบก็ตาม แต่กระบวนการบริหารงานเชิงระบบเป็นที่รวมความหลากหลายทางความคิดเกี่ยวกับองค์การ เป็นการรวมการบริหารงานเชิงวิทยาศาสตร์และการบริหารงานเชิงมนุษยสัมพันธ์ที่ต่างเหมาะสมกับองค์การแต่ละประเภท จึงเป็นการบริหารที่รวมการเน้นคนกับการเน้นงานเข้าด้วยกัน (Rogers และ Rogers 1976 : 48) การบริหารงานเชิงระบบนี้ยังคงให้ความสำคัญของมนุษย์ โดย Francis (1987 : 18) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การไว้ 12 ประการ วัตถุประสงค์ทั้ง 12 ประการนี้ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญกับขวัญของผู้ปฏิบัติงาน 5 ประการ คือ 1. ทุกคนต้องรู้ว่าความต้องการของเขาคืออะไร 2. การทำงานของผู้มีวิชาชีพสามารถประสานงานกันได้ดี 3. ผู้มีอำนาจจะได้รับ ความเชื่อถือ 4. ไม่มีกลุ่มใดถูกกดให้ต่ำเพราะอคติหรือการได้รับข้อเท็จจริงไม่เพียงพอ 5. ทุกคนให้การสนับสนุนคนอื่นในขณะทำงานต่าง ๆ

ส่วนในการวัดขวัญนั้น ฌ็อง-ฌัก คานท์ไชย (2517 : 445 - 457) ได้สร้างเครื่องมือวัดระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีการดำเนินการจัดสร้างอย่างมีหลักเกณฑ์ ถูกต้องตามระเบียบวิธีและสามารถประเมินค่าความเที่ยงตรงและค่าความ



เครื่องมือของเครื่องมือวัดได้ชัดเจน ซึ่งมีตัวประกอบในการวัดที่กำหนดขึ้นและได้นำไปทดลองใช้วัดกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในโครงการผลิตข้าว กระทบวงเกษตรและสหกรณ์ ในระดับสูง กลางและต่ำ ทั้งที่สังกัดในราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และในกลางปี พ.ศ. 2523 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้นำแบบวัดนี้ไปใช้วัดกับข้าราชการระดับ 3 ถึง ระดับ 8 ของกรมพัฒนาที่ดินอีก โดยลดจำนวนข้อจากเดิม 50 ข้อ เป็น 19 ข้อ แต่ความเชื่อถือยังคงสูงอยู่ ทำให้ สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์ (2524: 415 - 434) กล่าวสนับสนุนว่า เป็นการสร้างเครื่องมือวัดขวัญในการปฏิบัติงานที่นำเชื่อถือและเที่ยงตรงน่าจะนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการไทย

ส่วน ประทีป เล้ารัตนอารีย์ (2524) ได้วิจัยระดับขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตัวประกอบในการวัดแตกต่างไปจากแบบวัดของณัฐพล ชันชไชย แต่มีหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญของอาจารย์ในส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง

Herman (1986) ได้วิจัยการสื่อสารและขวัญของหน่วยทหาร การวัดขวัญของเขาใช้ตัวประกอบในการวัดที่กำหนดขึ้นจาก 1. ความพึงพอใจในงาน 2. สภาพความเป็นอยู่ที่ดี 3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4. การกำหนดมอบความรับผิดชอบต่องาน (Commitment) และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบวัดก่อนนำไปใช้วัดจริง การวิจัยนี้ไม่เน้นความสำคัญหรือตัวแปรการสื่อสารแต่อย่างใด ในความเป็นจริงองค์การทั่วไปที่ไม่ใช่องค์การทางทหาร ความสำเร็จของการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นรูปแบบ วิธีการ ลักษณะและทิศทางการสื่อสารมีผลต่อผู้รับสารทั้งสิ้น

ประเภทและทิศทางการสื่อสารจะมีผลต่อการสร้างขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับขวัญสูงจะมีผลต่อปริมาณงาน คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน ประเภทและทิศทางการสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบใด จะขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งขนาดและความซับซ้อนขององค์การ

Planty และ Machawer (1977 : 159) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายเดียวกับมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากว่าความสัมพันธ์ของบุคคลจะมีขึ้นได้ต้องผ่านรูปแบบการสื่อสารไม่ว่าจะโดยวาจาหรือรูปแบบอื่นใด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวิทยาเขตกระจายอยู่ทั้งในกรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 7 วิทยาเขต แต่ละวิทยาเขตมีส่วนราชการที่ทำหน้าที่ เป็นหอสมุดซึ่งมีฐานะต่างกัน ดังนี้ สำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตประสานมิตร สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตมหาสารคาม ทั้งสองแห่งนี้ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัย และ ยังมีสำนักหอสมุดวิทยาเขตที่ขึ้นตรงต่อสำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตประสานมิตร ได้แก่ สำนักหอสมุดวิทยาเขตพิษณุโลก บางแสน สงขลา บางเขน และปทุมวัน

ส่วนราชการที่ทำหน้าที่หอสมุดเหล่านี้ เห็นความสำคัญของปัญหา มนุษย์สัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเป็นประเด็นที่สำคัญ และได้ร่วมกันจัดฝึกอบรม บุคลากร ดังที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2527 : 11 - 28) ได้สรุปไว้ ดังนี้ ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยจัดออกเป็นการประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งจะต้องหาข้อสรุป คือ 1. ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และผลการประชุมชี้ให้เห็น ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มในความคิดและความรู้สึก ขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกคนยอมรับว่าเกิดจากปัญหาการสื่อสารระหว่าง กัน และเสนอให้มีการสื่อสารระหว่างกันให้มากเพื่อแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว ดังนี้

เรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีปัญหา คือ ไม่มีความเข้าใจซึ่งกัน และกัน เช่น การสั่งงานไม่คำนึงถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ความจริงใจ กับผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดภาวะความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันทาง ความคิดความรู้สึกฐานะทางเศรษฐกิจและความรู้ และเมื่อวิเคราะห์สาเหตุในตัว ผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชารู้สึกตัวเองเป็นใหญ่ ใช้ความรู้สึกตัวเองเป็นหลัก ไม่คำนึงถึงความคิด ความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนการวิเคราะห์สาเหตุที่เกิด จากผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าความรู้สึกนึกคิด เจตคติที่ตนได้รับจากที่ทำงานทำให้ตนไม่ กล้าเสนอความคิดเห็น ใด ๆ กับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังขาดความรู้ ความเข้าใจใน งาน ไม่เอาใจใส่ในงาน เป็นต้น ส่วนวิธีการแก้ไขปัญหามีการเสนอแนะให้มีการประชุม พบปะ พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ พรหมวิหารธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีปัญหา คือ ความเห็นแก่ตัว ขวัญเสีย เพราะการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความสามัคคี การเสียสละ ลักษณะถือยศถือข

อาศัยกัน มีความแตกต่างกันในทางความประพฤติ การปฏิบัติ การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน ความรับผิดชอบสาเหตุเกิดจากการขาดความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน นิสัยส่วนตัวที่แตกต่างกัน ถือตัวเองเป็นใหญ่ ไม่รับบทบาทและหน้าที่ของตัวเอง มีข้อเสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือกันในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน จัดระบบงานที่ดี เพื่อให้แต่ละคนรู้จักรับผิดชอบ ให้มีความเสียสละ สามัคคี ให้ความเสมอภาคในงาน การติดต่อพูดจาที่ดีต่อกัน

ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ คือ การพูดจาติดต่อกันการให้เกียรติกัน อภิสัทย์ที่เกิดจากคนภายในห้องสมุดเอง ไม่เข้าใจและไม่ปฏิบัติตามระเบียบห้องสมุด มีความคุ้นเคยกับคนในห้องสมุดและชอบเข้าพบผู้ใหญ่ในห้องสมุด ภาพพจน์ที่มีต่อห้องสมุด ข้อเสนอแนะ ควรให้บริการด้วยอัธยาศัยดี ใช้สังคหวัตถุในการให้บริการใช้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีการชี้แจงถึงระเบียบของห้องสมุดทั้งกับผู้ให้บริการและกับคนทำงานในห้องสมุด

จะเห็นได้ว่า ปัญหาเกิดจากความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน มีความแตกต่างกันทางความคิด ความรู้สึก ยึดตัวเองเป็นสำคัญ ความสามัคคีและเสียสละให้แก่งกันและกัน และในผลการประชุมนั้นต่างเห็นว่า การพบปะพูดคุย ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการปรึกษา หารือกันเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญ

ดังนั้น สาเหตุของปัญหามนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จึงเกิดจากการสื่อสารในหลายประเภทและหลายทิศทาง ซึ่งตรงกับความเห็นของ Conroy และ Jones (1986 : 85) ว่า ความสัมพันธ์อันดีและลึกซึ้งสัมพันธ์โดยตรงกับประเภทและปริมาณการสื่อสารที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การ อย่างไรก็ตาม Breth (1969 : 6) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์และการสื่อสารจะต้องได้รับการยอมรับทั้งในแง่มุมที่เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน และในทางปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกจากกันได้ เขากล่าวเสริมอีกว่า มนุษย์สัมพันธ์ไม่สามารถปรับปรุงได้โดยปราศจากการปรับปรุงการสื่อสาร ส่วนผลของมนุษย์สัมพันธ์นั้น คือ ขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง Davis (1962 : 77) กล่าวว่า ขวัญเป็นผลจากการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

สำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นองค์การทางวิชาชีพ มีการขยายตัวอยู่เสมอ

จึงจำเป็นต้องทบทวนถึงประเภทและทิศทางการสื่อสาร ที่มีต่อขวัญของบุคลากรด้วย  
 ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงประเภทและทิศทางการสื่อสารว่ามีผลต่อขวัญของ  
 บุคลากรหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภทและทิศทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ของ  
 บุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ของ  
 บุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน  
 สำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อันเป็นผลสืบเนื่องจากประเภทและ  
 ทิศทางการสื่อสารที่ใช้ในหอสมุด

### สมมติฐานในการวิจัย

บุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต ที่มีการสื่อสาร  
 อย่างเป็นทางการและการสื่อสารแบบสองทาง มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่า  
 บุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต ที่มีการสื่อสารอย่างไม่  
 เป็นทางการและการสื่อสารแบบทางเดียว



## ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ คือ

### 1. ประเภทการสื่อสาร มีดังนี้

#### 1.1 การสื่อสารอย่างเป็นทางการ

ป้ายนิเทศ

บันทึกข้อความ

จดหมายเวียน

คู่มือการปฏิบัติงาน

คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ระเบียบข้อบังคับ

ประกาศของส่วนราชการ

รายงานการประชุม

การพูดในที่ประชุม

#### 1.2 การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

คำสั่งโดยวาจา

การพูดคุย

การพูดคุยทางโทรศัพท์

การโจษจัน (Grapevine)

แหล่งข่าว (Information Hubs) เช่น

ผู้ที่ทำหน้าที่ตัวกลาง (Opinion leader,

Liaison และ Gate keeper เป็นต้น)

ข่าวลือ (Rumors)

### 2. ทิศทางการสื่อสาร มีดังนี้

#### 2.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way) ได้แก่

2.1.1 การสื่อสารในแนวตั้ง

2.1.2 การสื่อสารในแนวตั้ง

## 2.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way)

ตัวแปรตาม คือ

ขวัญ ซึ่งวัดได้จาก

### การพัฒนาตนเอง

1. มีการพัฒนาทัศนคติที่เป็นเหตุเป็นผล
2. มีการยอมรับตนเองและผู้บังคับบัญชา
3. มีการสนับสนุนกัน ทำให้กำหนดความต้องการของตนเองในองค์การได้
4. มีความพยายามลงมือปฏิบัติในการปรับตำแหน่งของตนเองให้สูงขึ้น

### เพื่อนร่วมงาน

5. มีความเป็นกันเองปราศจากอคติระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ
6. มีความสามัคคีในหมู่คณะ
7. มีความสามารถทำงานเป็นกลุ่มได้และประสานงานกันได้ดี

### ผู้บังคับบัญชา

8. มีความเป็นกันเองปราศจากความกลัวผู้บังคับบัญชา
9. มีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา
10. มีความเชื่อมั่นในพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

### หน่วยงาน

11. มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทั้งที่เป็นองค์การรูปนัยและองค์การอรูปนัย
12. มีความสนใจเกี่ยวกับองค์การ
13. มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

### การทำงาน

14. มีความสบายใจเมื่อปฏิบัติงานตามหลักฐานและข้อเท็จจริง
15. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
16. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
17. มีความภาคภูมิใจในงาน
18. มีความเสียสละกำลังกาย กำลังใจ และความคิด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารจะศึกษาเฉพาะการเขียนและวาจาเท่านั้น
2. การสื่อสารในการปฏิบัติงานจะศึกษาเฉพาะการสื่อสารภายในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดแต่ละวิทยาเขตเท่านั้น
3. วัดขวัญเฉพาะส่วนที่เกิดขึ้นเฉพาะภายในหน่วยงาน ไม่คำนึงถึงขวัญที่เกิดขึ้นจากภายนอกหน่วยงาน
4. ตัวประกอบที่ใช้วัดขวัญ จะเน้นที่เกิดจากการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
5. เนื่องจากผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย และเลขานุการ จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่สื่อสารทั้งทิศทางแนวดิ่ง และแนวนิ่ง ดังนั้นในการวิจัยจะศึกษาเฉพาะที่เป็นทิศทางการสื่อสารในแนวดิ่ง และการสื่อสารแบบสองทางเท่านั้น
6. กลุ่มประชากร จะใช้กลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรระดับบริหาร คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย บุคลากรระดับวิชาชีพ คือ อาจารย์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และจะใช้กลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการด้วย กลุ่มประชากรทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มประชากรในสำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตประสานมิตร และสำนักหอสมุดวิทยาเขตอื่น ๆ ได้แก่ วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตบางเขนและ

วิทยาเขตสงขลา

และสำนักวิทยบริการ วิทยาเขตมหาสารคาม ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรผู้ระดับบริหาร คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายบุคลากรผู้ระดับปฏิบัติงาน คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดด้วยหน่วยงานทั้งหมดนี้สังกัดในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 185 คน

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและแบบวัดระดับขวัญที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถามและแบบวัด แล้วนำผลมาวิเคราะห์ โดยแบ่งขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาประเภททิศทางและปัญหาการสื่อสารของสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต แบบวัดระดับขวัญจะเป็นแบบวัดเพื่อวัดระดับขวัญ แบ่งออกเป็น 2 ชุด ชุดแรกสำหรับกลุ่มประชากรระดับบริหาร ชุดที่สองสำหรับกลุ่มประชากรระดับปฏิบัติการ แต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ตอนที่เหมือนกัน ดังนี้
  - 1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว
  - 1.2 ตอนที่ 2 - 3 แบบสอบถามเพื่อศึกษาประเภท ทิศทางและปัญหาการสื่อสาร เป็นแบบสอบถามประมาณค่าระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
มาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
น้อย	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

- 1.3 ตอนที่ 4 แบบวัดระดับขวัญ มีลักษณะประมาณค่าระดับคะแนน

ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
มาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3

ปานกลาง มีระดับคะแนนเท่ากับ 2

น้อย มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

แบบสอบถามและแบบวัดนี้จะนำไปทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 30 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากแบบสอบถามทั้งสองชุด คือ ชุดแรกสำหรับผู้บริหารงานในหอสมุดและชุดที่สองสำหรับผู้ปฏิบัติงานในหอสมุด มี 3 ตอนเหมือนกัน ในแต่ละตอนให้ข้อมูลที่สามารถใช้สถิติในการวิเคราะห์อย่างเดียวกัน ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามทั้งสองชุดแต่ละตอนจะเหมือนกัน ดังนี้

3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัววิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } P = (F/N) 100$$

เมื่อ P แทน อัตราส่วนร้อยละ

F แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ตอนที่ 2 ประเภท ทิศทางและปัญหาการสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Lotus

3.3 ตอนที่ 3 ระดับขวัญ วิเคราะห์ด้วยค่ามัชฌิมเลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เช่นเดียวกับตอนที่ 2

4. สรุปผลและนำเสนอผลการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรในระดับผู้บริหารจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร และสามารถขจัดปัญหาและอุปสรรค พัฒนากิจกรรมสื่อสาร วางรูปแบบ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารในห้องสมุดเพื่อบำรุงขวัญของบุคลากร
2. บุคลากรมีความเข้าใจกระบวนการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

### คำอธิบายศัพท์

การสื่อสารในการปฏิบัติงาน คือ การสื่อสารของบุคคลในองค์การ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีเนื้อหาสาระที่เป็นเรื่องจริง มีจุดมุ่งหมายมีความรับผิดชอบ และมีศีลธรรมจรรยา โดยเป็นการติดต่อทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และในระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารทั้งที่มีตามกำหนดเป็นระเบียบเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้กำหนดเป็นระเบียบแบบแผน เช่น อาจเกิดจากความคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัว เพื่อให้การอำนวยความสะดวก การประสานงานและการปฏิบัติงานในหน้าที่สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal communication) คือ การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจนและจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ บันทึกรายงาน จดหมายเวียน ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal communication) คือ การสื่อสารที่ไม่ได้กระทำไปตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ แต่จะเป็นการสื่อสารที่บุคคลในองค์การสื่อสารกันเป็นการส่วนตัว ได้แก่ การสนทนากัน การเขียนบันทึกอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way) คือ การสื่อสารในลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งหรือสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติการใด ๆ ได้แก่

การสื่อสารในแนวดิ่ง (Downward communication) ที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือมอบหมายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาและหมายรวมถึงการสื่อสารในแนวตั้ง (Upward communication) ที่ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานสิ่งต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา แม้จะไม่มี การติดต่อสื่อสารในแนวดิ่งมาก่อน

การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way) คือ การสื่อสารที่เป็นไปอย่างเสรีในข่าวสาร ความคิดและการอภิปรายในงานที่ทำ ระหว่างสมาชิกในองค์การทุกระดับทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับ

ขวัญ (Morale) คือ สภาพความรู้สึกของจิตใจของแต่ละคนที่มีความกระตือรือร้นความกล้า ความมั่นใจ ทั้งมีระเบียบวินัยและมีความจริงใจที่จะอดทนต่อความยากลำบากสภาพความรู้สึกภายในกลุ่มมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความร่วมมือร่วมใจกัน ตั้งอกตั้งใจทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทุกคนเชื่อมั่นในความสำเร็จขององค์การและของแต่ละคน