

การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง  
และสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



นายกุลสวัสดิ์ คงประดิษฐ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-583-032-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019536

๐๑๙๕๓๖๐๓๑

Effects of Communication at Work Upon the Morale of the  
Staff at Central and Campus Libraries  
Srinakharinwirot University



Mr. Kusalawat Kongpradit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts  
Department of Library Science  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-583-032-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของ  
บุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดย

นายกุลสวัสดิ์ คงประดิษฐ์

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ลวนานนท์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

*[Handwritten signature]*

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชัยรักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

*[Handwritten signature]* .....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์)

*[Handwritten signature]* .....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ลวนานนท์)

*[Handwritten signature]* .....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิษฐ์ ตัณฑวิรัตน์)

*[Handwritten signature]* .....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล กุลบุญ)

กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์ : การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากร  
ในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
(Effects of Communication at Work upon the Morale of the  
Staff at Central and Campus Libraries Srinakharinwirot  
University) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ผ่องพรรณ ลวนานนท์, 285 หน้า.  
ISBN 974-583-032-1



งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประ เภท ทิศทาง และปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และรวมถึง  
เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากประ เภทและทิศทาง  
การสื่อสารที่ใช้ในหอสมุด

เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบประ เภท ทิศทาง และปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร  
ในการปฏิบัติงาน และแบบวัดระดับขวัญที่เกิดจากประ เภท และทิศทาง การสื่อสาร โดยเก็บข้อมูลจาก  
กลุ่มประชากรในสำนักหอสมุดกลาง (ประธานมิตร) สำนักวิทยบริการ (มหาสารคาม) สำนักหอสมุด  
วิทยาเขตพิษณุโลก บางแสน สงขลา บางเขน และปทุมวัน จำนวน 180 คน โดยแบ่งกลุ่มประชากร  
เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มประชากรทุกกลุ่มสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสาร  
อย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้บริหารสื่อสารอย่างเป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างไม่  
เป็นทางการ ขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าสื่อสารอย่างเป็นทางการ  
ส่วนทิศทาง การสื่อสารทุกหอสมุดจะสื่อสารแบบสองทางมากกว่าสื่อสารแบบทางเดียว หอสมุดส่วนใหญ่  
มีระดับขวัญดี

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....  
ปีการศึกษา ..... 2535

ลายมือชื่อนิติต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C110296 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE  
KEY WORD: COMMUNICATION AT WORK / MORALE / CENTRAL AND CAMPUS LIBRARIES  
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

KUSALAWAT KONGPRADIT : EFFECTS OF COMMUNICATION AT WORK UPON THE  
MORALE OF THE STAFF AT CENTRAL AND CAMPUS LIBRARIES SRINAKHARINWIROT  
THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PHONGPHARN LAWANANONT, 285 pp.  
ISBN 974-583-032-1

This study aimed to investigate forms, ways, and communication problems at work of the staffs at Central and Campus Libraries of Srinakariniwirot University. It was also to examine morale level in their work.

The instruments used for collecting data were questionnaires focused on forms, ways, and problems due to communication at work and morale inventory to trace form and communication way.

The subjects were 180 staff members of Central Library (Prasarnmit Campus), Academic Resource Center (Mahasarakarm Campus), and Phisanuloke, Bangsean, Songkla, Bangkok, and Patumwan Campus Library. They were divided in 2 groups : administrative group and working group.

The findings indicated that both groups had more informal communication than formal communication. However, the administrative group tended to be more formal communication, whereas, the working group had more informal communication. Every library communicated mostly in two-way communication rather than one-way. The majority of the staff members were in good morale.

Finally, the study followed the hypothesis determined.



ภาควิชา..... บรรณารักษศาสตร์.....      ลายมือชื่อนิติ..... กุณิศา กุณิศา  
สาขาวิชา..... บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....      ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... Koon Pen  
ปีการศึกษา..... 2535.....      ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือของ  
ผศ. ผ่องพรรณ ลวนานนท์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัย  
ขอขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่าน ประกอบด้วย รศ.ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์  
ผศ. ชนิษฐ ตัณฑวิรัตน์ ผศ. พรรณพิมล กุลบุญ ที่ให้การเอาใจใส่ดูแลจน  
สำเร็จทุกประการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง รศ.ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์ ที่ได้ให้คำ  
แนะนำ คำปรึกษาและแนวทางในการวิจัย ซึ่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้

ขอขอบพระคุณ ผศ. สุปัทม์ ส่องแสงจันทร์ และ อ.นงนวล พงษ์ไพบูลย์  
ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยตลอดมาด้วยดี และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มี  
ส่วนร่วม ตลอดจนให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณมารดา ซึ่งสนับสนุนและให้กำลังใจ  
แก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
คำอธิบายศัพท์.....	14
2 การสื่อสารในองค์การ.....	16
ความหมายของการสื่อสาร.....	16
ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ.....	19
ประเภทการสื่อสารในองค์การ.....	26
1. การสื่อสารอย่างเป็นทางการ.....	26
- รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการ.....	27
2. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ.....	31
- รูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ.....	31
ทิศทางการสื่อสารในองค์การ.....	36
1. การแบ่งทิศทางการสื่อสารในองค์การ.....	36
ก. การสื่อสารแบบทางเดียว.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
- แนวตั้ง.....	38
- แนวตั้ง.....	44
ข. การสื่อสารแบบสองทาง.....	48
รูปแบบการสื่อสารในห้องสมุดของ Conroy และ Jones.....	50
ขวัญ.....	56
1. ความหมาย.....	56
2. ความสำคัญของขวัญในการบริหารงาน.....	58
3. ขวัญกับการสื่อสารในองค์การ.....	60
ก. ขวัญกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ.....	60
- ทางการ.....	60
- ไม่ทางการ.....	63
ข. ขวัญกับทิศทางการสื่อสารในองค์การ.....	69
1. ขวัญกับการสื่อสารแบบทางเดียว.....	69
- แนวตั้ง.....	69
- แนวตั้ง.....	73
2. ขวัญกับการสื่อสารแบบสองทาง.....	75
4. การวัดขวัญ.....	79
ก. ข้อดีในการวัดขวัญ.....	79
ข. ข้อเสียในการวัดขวัญ.....	80
ค. วิธีการวัดขวัญ.....	81
ง. ตัวประกอบในการวัดขวัญ.....	83
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
การเลือกกลุ่มประชากร.....	85
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	87
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	89



สารบาณ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	91
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	93
ตอนที่ 2 ประเภทการสื่อสาร.....	105
การสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน..	112
ปัญหาการสื่อสาร.....	191
ตอนที่ 3 ทิศทางการสื่อสาร.....	196
ตอนที่ 4 สรบบแบบสอบถามปลายเปิด.....	198
ตอนที่ 5 ระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงาน.....	200
5 สรุปรผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	214
สรุปรและอภิปรายผลการวิจัย.....	214
การทดสอบสมมติฐาน.....	217
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	220
ประยุต์ผลการวิจัย.....	220
แนวทางการวิจัยในอนาคต.....	221
รายการอ้างอิง.....	222
ภาคผนวก.....	243
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบวัด.....	244
ภาคผนวก ข จำแนกประเภทและทิศทางการสื่อสารใน แบบสอบถาม.....	282
ภาคผนวก ค แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการหน่วยที่ทำหน้าที่ หอสมุดในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	284
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบวงล้อ.....	27
2 แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบสายโซ่.....	28
3 แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบตัววาย.....	29
4 แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบวงกลม.....	30
5 แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบทุกช่องทาง.....	31
6 แสดงรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แบบตามสายการบังคับบัญชา.....	32
7 แสดงรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แบบซุบซิบนินทา.....	33
8 แสดงรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แบบการลุ่ม.....	34
9 แสดงรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แบบศูนย์กลางกลุ่ม.....	35
10 แสดงข่ายการสื่อสารในห้องสมุดแบบวงกลม.....	51
11 แสดงข่ายการสื่อสารในห้องสมุดแบบสายโซ่.....	52
12 แสดงข่ายการสื่อสารในห้องสมุดแบบวงล้อ.....	53
13 แสดงข่ายการสื่อสารในห้องสมุดแบบตัววาย.....	54
14 แสดงข่ายการสื่อสารในห้องสมุดแบบช่องทางการสื่อสารเปิด.....	55



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ลักษณะและจำนวนของกลุ่มประชากร.....	86
2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	95
3 ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ.....	97
4 ผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามฝ่ายที่สังกัด.....	99
5 งานที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติ.....	101
6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม..	104
7 ประเภทการสื่อสาร.....	107
8 ประเภทการสื่อสารแยกตามหอสมุดแต่ละแห่ง.....	111
9 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเพื่อมอบหมายงาน.....	115
10 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาเมื่อไม่เข้าใจ งานที่ได้รับมอบหมาย.....	118
11 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเพื่อติดตามผลงาน.....	121
12 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงาน ผลการปฏิบัติงาน.....	124
13 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเพื่อว่ากล่าวตักเตือน.....	127
14 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเพื่อวางแผนงาน.....	130
15 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อ เสนอโครงการ.....	133
16 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	136
17 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ทราบ ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ปฏิบัติ.....	139
18 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเมื่อมหาวิทยาลัยจะออกจากระบบ ราชการในอนาคต.....	142

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานเมื่อมหาวิทยาลัยจะออกจาก ระบบราชการในอนาคต.....	145
20 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในหอสมุด.....	148
21 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในหอสมุด.....	151
22 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเมื่อหอสมุดจะนำวิทยาการที่ ก้าวหน้ามาปรับปรุงการให้บริการ.....	154
23 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานเมื่อหอสมุดจะนำวิทยาการที่ ก้าวหน้ามาปรับปรุงการให้บริการ.....	157
24 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา ระหว่างดำเนินโครงการ.....	160
25 วิธีสื่อสารของผู้บริหารเมื่อเกิดปัญหา ระหว่างดำเนินโครงการ.....	163
26 วิธีสื่อสารของผู้บริหารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อขอความช่วยเหลือ.....	166
27 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อขอความช่วยเหลือ.....	169
28 วิธีสื่อสารของผู้บริหารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อขอความร่วมมือ.....	172
29 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อขอความร่วมมือ.....	175
30 วิธีสื่อสารของผู้บริหารกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร.....	178
31 วิธีสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร.....	181

## สารบัญตาราง (ต่อ)

## ตารางที่

32	การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ.....	183
33	การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานกับ <u>เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน</u> ในสถานการณ์ต่าง ๆ.....	189
34	ปัญหาการสื่อสารของผู้บริหาร.....	193
35	ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงาน.....	195
36	ทิศทางการสื่อสารของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต.....	197
37	ขวัญในการปฏิบัติงาน.....	201
38	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน.....	205
39	ทดสอบสมมติฐาน.....	218