



สภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์
และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*
Conditions and Problems of Organizational Communication of
Administrators, Instructors, and Personnel
at Chandrakasem Rajabhat University

พรพิมล วงษ์ศุข¹, นารินี แสงสุข² และนรพล จินันท์เดช³

¹สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสาร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พบว่า สภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสาร ส่วนปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวม และด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสาร มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และด้านผู้ส่งสาร บุคลากรที่มีเพศ และอายุต่างกันมีสภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่สภาพการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ บุคลากรที่มีสถานะในการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนบุคลากรที่มีสถานะในการทำงานต่างกันมีปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่มีปัญหาด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวมและด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่มีปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร; สภาพการสื่อสาร



Abstract

In this thesis, the researcher investigates (1) the conditions and problems in communication and compares (2) the conditions and problems of organizational communication at Chandrakasem Rajabhat University as categorized by demographical characteristics.

Findings are as follows:

The conditions of organizational communication overall were exhibited at a high level. Moreover, in descending order of means (Ms), all aspects were also evinced at a high level, viz., message receiver, message sender, communication channel, and message.

The problems of organizational communication overall and in the aspects of communication channel and message exhibited problems at a low level, while the aspects of message receiver and message sender were expressed at a moderate level.

The personnel who differed in gender and age did not exhibit concomitant differences in respect to conditions and problems of organizational communication overall and in both aspects at a statistically significant level. The personnel who differed in educational level did not evince parallel differences in organizational communication overall at a statistically significant level. However, the conditions of communication in the aspect of communication channel displayed corresponding differences at the statistically significant level of .05. The personnel who differed in educational level did not manifest associated differences at statistically significant levels in regard to the problems of organizational communication overall and in all aspects. The personnel who differed in work position did not exhibit concomitant differences at statistically significant levels in the condition of organizational communication overall and in all aspects. The personnel who differed in work position did not evince parallel differences in the problems of organizational communication overall. However, problems in respect to the aspects of message sender and communication channel displayed corresponding differences at the statistically significant level of .05. The personnel who differed in work experience manifested associated differences at the statistically significant level of .05 in regard to the conditions of organizational communication overall and in the aspect of communication channel. The personnel who differed in work experience did not show accompanying differences at a statistically significant level in connection with the problems of organizational communication overall. However, differences were found at



the statistically significant level of .05 in regard to the problems of communication channel.

Keywords : Organizational Communicational; Communication

บทนำ

การสื่อสาร (communication) เป็นกระบวนการสำคัญของมนุษย์ในการสื่อความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน การสื่อสารกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่ง และรับข่าวสารก็ได้ เป็นการส่งข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความชำนาญ และอื่น ๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ คำรูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่น ๆ (ณัฐชуда วิจิตรจามรี, 2553, หน้า 13) ซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคม เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจตน และให้ตนเข้าใจผู้อื่น

การสื่อสารมีความสำคัญกับองค์ต่าง ๆ เนื่องจากกิจกรรมทุกอย่างขององค์การล้วนต้องอาศัยการสื่อสาร ทั้งการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร การสอนงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้เทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกและทัศนคติที่ติดต่อกับการทำงาน สร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะใช้การสื่อสารในการควบคุมกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์การ ซึ่งการบริหารงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์การจึงเปรียบเสมือนเส้นใยที่เชื่อมโยงให้การบริหารงาน และการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ระบบการสื่อสารที่ดีภายในองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในองค์การได้เป็นอย่างดี ดังที่ Champoux (2006, pp. 314-315) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่าเป็นการแบ่งข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการดำเนินงานและประสานความร่วมมือ ช่วยในการสร้างแรงจูงใจ แสดงความรู้สึก และการสร้างสิ่งใหม่ ๆ หากการสื่อสารล้มเหลวหรือมีอุปสรรคในการสื่อสารจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การลดลง ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ มีหน่วยงานภายในจำนวนมาก ทั้งตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัย และตั้งอยู่นอกมหาวิทยาลัย อาจทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพราะบุคลากรต้องอาศัยกฎระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านการศึกษา แก่นักศึกษา หากผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องหรือปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำร้องขอความช่วยเหลือไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้า รวมไปถึงความขัดแย้งภายในองค์การ และอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญมากหากการสื่อสารในองค์การมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์การดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ผลผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมได้ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีสถานะการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพ และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 18 คน คือ อธิการบดี จำนวน 1 คน รองอธิการบดี จำนวน 4 คน ผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 1 คน คณบดี จำนวน 7 คน และผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 5 คน
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปัจจุบันมีอาจารย์ จำนวน 375 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 393 คน รวมทั้งสิ้น 768 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558) ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 263 คน



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่

2.1 สภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยศึกษาตามแบบจำลองการสื่อสารของ Berlo (The Berlo model : SMCR model) ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (source) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver)

2.2 ปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยศึกษาตามแบบจำลองการสื่อสารของ Berlo (The Berlo model : SMCR model) ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (source) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสภาพ และปัญหาของการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ความหมายของการสื่อสาร ฌ็องฌัก ดูว์ซาดา วิจิตรจามรี (2553, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความชำนาญ และอื่น ๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ หรือการสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่ง และการรับข่าวสารอาจ ถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบ และโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ สอดคล้องกับ นิยมล มณีสว่างวงศ์ (2553, หน้า 8) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการรับรู้ข่าวสารโดยการแลกเปลี่ยน ข่าวสารข้อมูล ทักษะ อารมณ์ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ เช่น คำพูด อักษร ภาพ ตัวเลข ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นได้ ทั้งนี้ การสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด การกระทำ หรือความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงระหว่างผู้ส่งสาร (sender) และผู้รับสาร (receiver)

การสื่อสารในองค์การ (organization communication) เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างสมาชิกในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ ทุกองค์การต่างให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารเป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้แน่นแฟ้ม การติดต่อสื่อสารมีคุณค่าต่อองค์การ เพราะการติดต่อ สื่อสาร

ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มผลผลิต ทั้งยังช่วยให้ผลงานโดยทั่ว ๆ ไปขององค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น (นิถุมล มณีสว่างวงศ์, 2553, หน้า 145)

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ นิถุมล มณีสว่างวงศ์ (2553, หน้า 146) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่ามีความสำคัญหลายประการ อาทิ ใช้เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในองค์การใช้เป็นเครื่องมือของผู้ปฏิบัติงานในการสร้างความเข้าใจในงานที่จะต้องปฏิบัติร่วมกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน เพราะการสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังเป็นการให้ข่าวสารที่เพียงพอทำให้เกิดขวัญกำลังใจที่ นำมาซึ่งความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

แบบจำลองการสื่อสาร Berlo (อ้างอิงใน ณีภูษิตา วิจิตรจามรี, 2553, หน้า 20) โดย K Berlo ได้พัฒนาแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร โดยคิดรูปแบบที่รู้จักกันแพร่หลาย คือ รูปแบบ S M C R (S M C R Model) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ ต้นแหล่งสาร (communication source) ผู้เข้ารหัส (encoder) สาร (message) ช่องทาง (channel) ผู้ถอดรหัส (decoder) ผู้รับสาร (communication receiver) Berlo ได้รวมต้นแหล่งสาร และผู้เข้ารหัสไว้ด้วยกันในฐานะของต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารไว้ด้วยกัน แบบจำลองนี้เป็นที่รู้จักในชื่อ แบบจำลอง SMCR (Berlo' SMCA)

กิติมา สุรสุนธิ (2557, หน้า 79-84) กล่าวว่า แบบจำลอง S M C R แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหลักทั้ง 4 โดยมุ่งเน้นไปในเรื่องคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร (source) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ด้วยการเข้ารหัส (encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง โดย Berlo เชื่อว่าการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จ และประสิทธิผลของการสื่อสาร เช่น ความรู้ ทักษะคิด วัฒนธรรม ระบบสังคม และความชำนาญในการติดต่อสื่อสารของผู้ส่งสาร

2. ด้านสาร (message) ได้แก่ ผลผลิต (output) ของความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อสารออกไป โดยปรากฏในรูปของภาษาพูด เขียน หรือกิริยาท่าทางก็ได้

3. ด้านช่องทาง (channel) ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือ ถ่ายทอดสาร Berlo มีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถใช้ประสาททั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น (seeing) การได้ยิน (hearing) การดมกลิ่น (smelling) การลิ้มรส (testing) และการสัมผัส (touching)

4. ด้านผู้รับสาร (receiver) ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้น ผู้รับสารต้องมีความพยายามและความชำนาญในการสื่อสาร ทักษะคิด (attitudes) การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ (knowledge) ระบบสังคม และวัฒนธรรม (social and culture)



system) หากผู้รับสารและผู้ส่งสารอยู่ในสังคมเดียวกัน มีขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อคล้ายกันก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่คล้ายกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนคติผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี* ผลการศึกษา พบว่า สภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้รับสาร ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในสถาบันด้านสื่อหรือช่องทางการส่งสารแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

กุลธิธา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียมนเฉย และบุญเลิศ เฟ็งสุข (2549) รายงานการวิจัย เรื่อง *การศึกษาพฤติกรรม และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตสถาบันการอาชีวศึกษา ภาคกลาง 1* ผลการศึกษา พบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพปัญหาในการสื่อสารของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านผู้รับสารแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาในการสื่อสาร พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพบว่า ด้านผู้ส่งสาร และด้านผู้รับสารแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ยกเว้นอีก 2 ด้าน คือ ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน

นิลุบล แหยมอุบล (2552) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาพฤติกรรม และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี* ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแบ่งตามลักษณะของสื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ พฤติกรรมการสื่อสารและการส่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารและการส่งงานภายในหน่วยงานย่อยของคณะมากกว่าพฤติกรรมการสื่อสาร และการส่งงานระหว่างหน่วยงานย่อยกับคณะ ในส่วนปัญหาของการสื่อสารโดยภาพรวมมีปัญหาในระดับน้อย โดยมีปัญหาการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสาร ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อเก็บข้อมูลจากอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยดำเนินการทดลองตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. แบ่งกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 18 คน

1.2 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative method) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวนทั้งสิ้น 768 คน แบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 375 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 393 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558) โดยผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane' (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณจากประชากรเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 ส่วนโดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative approach) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in depth interviewing) กับผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ที่มีการจัดเตรียมบทสัมภาษณ์ โดยกำหนดกรอบการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมไว้ล่วงหน้า ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative approach) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviewing) กับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 18 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ที่โดยกรอบในการสัมภาษณ์เกี่ยวข้องกับสภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร (source) ด้านสาร (message) ด้านช่องทางการสื่อสาร (channel) และด้านผู้รับสาร (receiver)

3.2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยผู้วิจัยเตรียมจัดแบบสอบถาม จำนวน 263 ชุด และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 258 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.09

4. นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้ง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง สภาพ และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า สภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสาร ส่วนปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวม และด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสาร มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผู้รับสาร และด้านผู้ส่งสาร

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สภาพและปัญหาการสื่อสารในภาพรวมส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ มีเพียงบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีสภาพการสื่อสาร



ด้านช่องทางการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีสภาพและปัญหาการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสภาพการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่มีสถานะในการทำงานแตกต่างกันมีปัญหาการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารในภาพรวม พบว่า การสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารเป็นลำดับตามโครงสร้างหน่วยงานราชการ รูปแบบการสื่อสารมีหลายช่องทาง ส่วนใหญ่จะสื่อสารในรูปแบบของเอกสาร คำสั่ง หนังสือแจ้งเวียน ประกาศ บันทึกข้อความ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตกระจ่ายฟ้า ไปสเตอร์ต่าง ๆ แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ การใช้เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อ social network เช่น line facebook และใช้ ระบบ e - document ระบบ mis ระบบ sms ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการถ่ายทอดข้อมูล การนำเสนอข้อมูล ขาดทักษะการเขียนหนังสือทางราชการทำให้ตัวสารไม่ครบถ้วน ไม่ตรงประเด็นทำให้ผู้รับข้อมูลเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนอาจทำให้เกิดความล่าช้า แต่บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารมีระบบการตรวจสอบเอกสารเป็นลำดับขั้นทำให้เอกสารส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือ แต่บางครั้งไม่มีการตรวจสอบเอกสารทำให้อาจผิดพลาดได้ หรือมีการใช้ภาษาที่สูงเกินไปทำให้เนื้อหาหายากต่อความเข้าใจในด้านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ทันสมัยเท่าที่ควร รูปแบบไม่มีความน่าสนใจ ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ จุดติดตั้งป้ายน้อย ไม่เป็นระบบเนื้อหาไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และการกระจายข่าวสารผ่านเสียงตามสายยังไม่ทั่วถึงทุกจุดของมหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน มีผลการศึกษาของ บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายใน ภาพรวม ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้รับสารที่บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศเป็นเพียงรูปลักษณ์ภายนอกของบุคลากรแต่ละคนจึงไม่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารแต่อย่างใด

2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสภาพการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ บงกชรัตน์ เกตุศรี

พงษ์ (2547) พบว่า บุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรีที่มีอายุต่างกันมีสภาพการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่ง กิติมา สุรสนต์ (2557, หน้า 31-35) กล่าวถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุว่ามีผลต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เพราะอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความเป็นผู้ที่มิประสบการณืในเรื่องต่าง ๆ กล่าวคือ คนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดในเชิงเสรีนิยมมากกว่าคนอายุมากใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีกว่า ส่วนคนที่มีอายุมากจะมีความระมัดระวังหรือมีความคิดที่หวาดระแวงในเรื่องต่าง ๆ มองโลกในแง่ร้าย และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการสื่อสารและปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาสภาพการสื่อสารรายด้านพบว่า มีแต่สภาพการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ นารินี แสงสุข (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 5.0 เท่านั้นที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

4. บุคลากรที่มีสถานะในการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะไม่ว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยจะเป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่างก็มีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า บุคลากรที่มีสถานะในการทำงานต่างกันมีปัญหาด้านผู้ส่งสารและด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีสถานะเป็นอาจารย์จะเป็นผู้ส่งสารได้ดีกว่าบุคลากรในสายเจ้าหน้าที่ และเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมกว่า ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารโดยอาจารย์ หรือผู้บริหารอาจสื่อสารด้วยข้อความที่สั้น กระชับจนเกินไปบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่เข้าใจเนื่องจากลักษณะการทำงานมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ พจนารถ ศรีแดง (2550) ศึกษาเรื่อง อุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท มิตรูมิชิ เอลเวเวเตอร์ เอเชีย จำกัด

5. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีสภาพการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีสภาพการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับ นารินี แสงสุข (2553) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาการสื่อสาร พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีปัญหาการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยปัญหาการอันดับหนึ่งคือ การส่งข่าวสารที่ต้องผ่านหลายขั้นตอนทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยลำดับชั้นทางการบังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ห่างกันมาก ตัวสารถ่ายทอดผ่าน



หลายขั้นตอนกว่าข่าวสารนั้นจะถึงผู้รับสาร(ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี, 2553, หน้า 35 -44) ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อการเปิดรับสื่อของผู้รับสารที่สามารถเข้าหาหรือเข้าถึงได้ สอดคล้องกับ กิติมา สุรสุนธิ (2557, หน้า 31-35)

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรจัดอบรม การประชุมหรือกิจกรรมพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน และการพัฒนาความคิดเชิงระบบให้แก่บุคลากร
2. มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อให้บุคลากรกล้าแสดงออกโดยจัดทำในรูปแบบของการจัดการความรู้
3. มหาวิทยาลัยควรกำหนด KPI วัดผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารของบุคลากร
4. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย
5. จัดระบบป้ายประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและมีจุดติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น
6. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะโดยเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน และมีการจัดการอย่างเป็นระบบ
7. มหาวิทยาลัยควรปรับขั้นตอนการส่งข่าวสารโดยลดระดับขั้นของการสื่อสารให้น้อยลง
8. มหาวิทยาลัยควรนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในเรื่องของการติดต่อสื่อสารมากขึ้น เช่น การใช้โซเชียล เช่น line facebook หรือการใช้ระบบการสื่อสารทางไกล เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัยรวดเร็วและประหยัดเวลามากขึ้น
9. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา สุรสุนธิ. (2557). *ความรู้ทางการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จามจุรีโปรดักส์.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสุข. (2549, ตุลาคม-ธันวาคม). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรม และปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาค กลาง 1. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*, 29(4), 555-572.
- ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นารินี แสงสุข. (2553). *การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อกลยุทธ์การสื่อสารของบมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นิถุมล มณีสว่างวงศ์. (2553). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิลุบล แหยมอุบล. (2552). *การศึกษาพฤติกรรม และปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. (2547). *การศึกษาลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พจนารถ ศรีแดง. (2550). *อุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท มิตรูมิชิ เอลเวเวเตอร์ เอเชีย จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2558). *ข้อมูลบุคลากร ประจำปี 2558*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- Champoux, J. E. (2006). *Organizational behavior: Essential*. Quebec: South-Western.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed). Singapore: Times Printer.