

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Hatyai University's Organizational Communication Pattern

สุดาพร ทองสวัสดิ์^{1*}, จารุมาศ เสน่หา², สววย หลักเมือง³, ฐานันท์ ตั้งรุจิกุล⁴,
และชุตติกาญจน์ วิทยาพันธ์ประชา⁵

Sudaporn Thongsawat^{1*}, Jarumas Mingkeaw², Suay Lakmuang³, Thanan Tangrujikul⁴
and Chuthikharn Wittayapanpracha⁵

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Lecturer of Department of Management, Hatyai Business School, Hatyai University.

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Lecturer of Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University.

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีกและแฟรนไชส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Lecturer of Department, Retail and Franchise Business Management, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Asst. Prof., Lecturer of Department of Business Computer, Hatyai Business School, Hatyai University.

⁵ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁵ Lecturer of Department of Advertising and Public Relations, Faculty of Communication Arts, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: sudaporn@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการใช้ระบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 3) เพื่อศึกษาระบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ได้เหมาะสม คือ 1) การพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ 2) ช่องทางการสื่อสารภายในมีเพียงพอและหลากหลาย 3) การได้รับข่าวสารของหน่วยงานอย่างครบถ้วนชัดเจน และรวดเร็ว และเมื่อพิจารณาช่องทางที่บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ได้มากที่สุด คือ iOffice รองลงมาคือ การรับทราบข่าวสารผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนช่องทางที่เหมาะสมกับการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มากที่สุด iOffice การประชุมในหน่วยงาน และบันทึก

ข้อความ ส่วนการเปิดรับและรับรู้ข่าวสารของทางมหาวิทยาลัยของนักศึกษาส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารมากที่สุด คือ ผ่านสื่อWebsite HU (www.hu.ac.th) รองลงมา คือ ผ่านสื่อเฟสบุ๊ค (www.facebook.com/hatyaiuniversity) นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่า กิจกรรมที่นักศึกษาได้ไปใช้บริการหรือข้อมูลข่าวสารที่ควรปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ 1) ข้อมูลนโยบายมหาวิทยาลัย 2) การเพิ่มถอนรายวิชา 3) ด้านทุนการศึกษา

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

Research "Hatyai University's Organizational Communication Pattern" were Quantitative Research using Survey by using a form of Hatyai University's Internal Communication Pattern, the objective 1) Study the perception of information within the organization 2) Comment on the pattern of use of communication systems within the organization 3) Study the communication system within the organization, the researcher performed manually. The results showed that Hatyai University's Internal Communication to do is: 1) Talking to share knowledge and opinions on the operation of the University on a regular basis 2) the communication channel within an adequate and diverse and 3) the information the agency in its entirety, clearly and quickly., and When considering channels that people can get news of Hatyai University's most iOffice, Minor is to receive more information via their direct supervisor and Information Board. The appropriate channels of communication within the organization, most iOffice, Hatyai University staff meeting in the agency and notes. And when considering channels that students can get news of Hatyai University's most Website HU (www.hu.ac.th), Minor is Facebook (www.facebook.com/hatyaiuniversity). University students saw inflation Activities that students have to use the services or information that should be improved: 1) the information policy of 2) adding withdrawal, 3) scholarships.

Keyword: Internal Communication

บทนำ

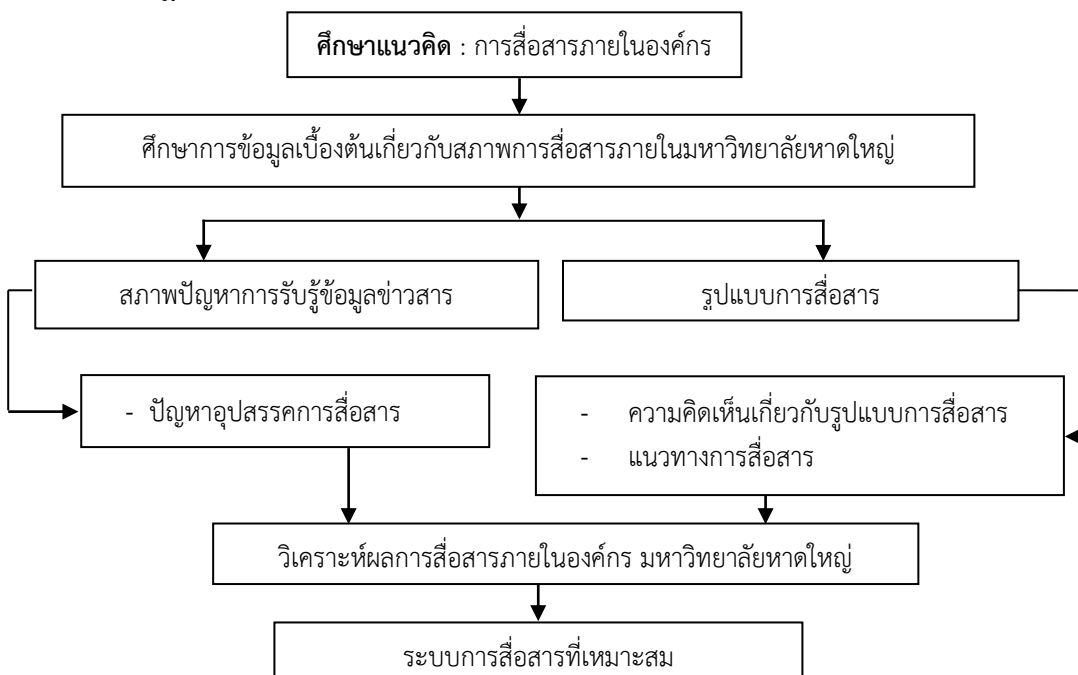
การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นสื่อที่นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน บุคคลต่อกัน หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นกระบวนการรับ-ส่ง ข้อมูลแล้วถ่ายทอดข้อมูลไปยังบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกนึก คิดเพื่อเปลี่ยนแปลง การกระทำของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามความประสงค์ โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรจำนวนมาก การสื่อสารภายในเป็นกระบวนการที่สำคัญ เป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไป

สู่ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ สิ่งที่น่าสนใจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติเป็นไปแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วยการสื่อสารถือเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ทุก ๆ กิจกรรมดำเนินไปโดยราบรื่นลุล่วง การสื่อสารจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งการถ่ายทอดความรู้ การประสาน การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นหนทางที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ มหาวิทยาลัยจึงได้มีการศึกษาถึงสภาพปัญหา การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการสื่อสารรวมถึง ระบบการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการใช้ระบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
3. เพื่อศึกษาระบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่”

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มบุคลากรจำนวน 425 ชุด กลุ่มนักศึกษา ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 1,041 ตัวอย่าง ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,466 ตัวอย่าง เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการรับรู้ของการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถาม รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 2 ฉบับ เป็นฉบับบุคลากร และฉบับนักศึกษา ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้มีสาระการนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยประกอบด้วยการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการใช้ระบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ รายละเอียดสรุปดังนี้

1. สภาพปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

1.1. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เห็นว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่เป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.50$)

1.2. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เห็นว่า การถ่ายทอด Vision และ Mission ของผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.52$)

1.3. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ร้อยละ 68.5 เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีอย่างเพียงพอและหลากหลาย

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการใช้ระบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการลงทะเบียนพบว่า ความเหมาะสมของสื่ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) มีความชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และการให้บริการของบุคลากร มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

2.2 นักศึกษาเห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการขอเอกสารสำคัญพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) มีชัดเจนระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) และการให้บริการของบุคลากร มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

2.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม การขอเอกสารสำคัญพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) มีความชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) การนำไปใช้ประโยชน์มีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) และการให้บริการของบุคลากร มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

2.4 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม การขึ้นทะเบียนบัณฑิตพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) มีความชัดเจนในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) การนำไปใช้ ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) และการให้บริการของบุคลากร มีระดับการดำเนินงานอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

2.5 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม ด้านทุนการศึกษาพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) มีความชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) การนำไปใช้ประโยชน์มีระดับ การดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 1.204) และการให้บริการของบุคลากร มีระดับการ ดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 1.0321) ตามลำดับ

2.6 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม ตารางเรียนพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.76$) ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) การนำไปใช้ประโยชน์มีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

2.7 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม ตารางสอบพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

2.8 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม การประเมินการสอนอาจารย์พบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ เพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ชัดเจนมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ

2.10 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตาม ด้านกิจกรรมนักศึกษาพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) การนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

2.11 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการรับสมัครนักศึกษาใหม่พบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

2.12 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามศิลปวัฒนธรรมพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

2.13 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการบริหารเกี่ยวกับแหล่งงานพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) ตามลำดับ

2.14 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์พบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.34$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) การนำไปใช้ประโยชน์มีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) ตามลำดับ

2.15 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสหกิจศึกษาพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ

2.16 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามนโยบายมหาวิทยาลัยพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) การนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) ตามลำดับ

3. ระบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

3.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของข้อมูลเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามนโยบายมหาวิทยาลัยพบว่า ความเหมาะสมของสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) การ 2. วิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน

3.2 บุคลากรมีความคิดเห็น iOffice เป็นช่องทางหรือวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ร้อยละ 70.00 และบอร์ดประชาสัมพันธ์

ตั้งรายละเอียดในจากตารางที่ 1 กลุ่มนักศึกษาที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ผ่านสื่อ Website HU (www.hu.ac.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.40 รองลงมาผ่านสื่อเฟสบุ๊ก www.facebook.com/hatyaiuniversity คิดเป็นร้อยละ 52.40 ดังตารางที่ 3

3.3 ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

3.3.1 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกลุ่มบุคลากรเป็นแบบบนสู่ล่างเป็นส่วนใหญ่ และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การบันทึกรายงานและจดหมายเวียน เนื่องจากมีการเซ็นรับทราบทั้งจากผู้บริหารและพนักงานในรูปแบบลายลักษณ์อักษร นิสากร เศรษฐวรังกูร (2549) นำมาสู่การวิเคราะห์ การสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยในกลุ่มของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่พบว่า iOffice เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมากที่สุด เป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ การประชุมในหน่วยงาน และบันทึกข้อความ (ร้อยละ 77.80 และร้อยละ 54.10 ตามลำดับ) ดังรายละเอียดจากตารางที่ 2

3.3.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กลุ่มนักศึกษาควรสื่อสารผ่านทาง Facebook ร้อยละ 55.9 สอดคล้องกับ วิมลพรรณ อาภาเสถ และคณะ (2554) นักศึกษามีการสื่อสารผ่าน Facebook ทุกวัน และควรมีการสร้างสรรคข้อความหรือกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนักศึกษาเพื่อสร้างพฤติกรรมมารับข้อมูลข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ดังรายละเอียดจากตารางที่ 3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ การเลือกช่องทางหรือวิธีการรับทราบข่าวสารทั่วไปของหน่วยงาน (กลุ่มบุคลากร)

ความคิดเห็น	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่าน	70.00
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น	27.80
ผู้บังคับบัญชา ในแผนกอื่น	23.30
iOffice	87.80
HU Fans (Facebook)	36.30
บอร์ดประชาสัมพันธ์	59.60
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน	36.70
อื่น ๆ (กรุณาระบุ)	6.30
รวม	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคลากรมากที่สุด

ความคิดเห็น	ร้อยละ
การประชุมอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหาร	17.80
ผู้บริหารระดับสูงพบปะพนักงานอย่างเป็นทางการเป็นกันเอง	25.90
การประชุมในหน่วยงาน	77.80
บันทึกข้อความ	54.10
บอร์ดประชาสัมพันธ์	10.70
iOffice	84.80
HU Fans (Facebook)	18.90
eMemo	22.20
eDocument	15.60
อื่นๆ	0.70
รวม	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สื่อของกลุ่มนักศึกษา

การรับรู้สื่อ	ความถี่	ร้อยละ
เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ผ่านสื่อ		
1. Radio U-Radio F.M.101.25 MHz.	137	13.20
2. Website HU (www.hu.ac.th)	764	73.40
3. www.facebook.com/hatyaiuniversity	546	52.40
4. www.facebook.com/hufans	234	22.50
5. YouTube	23	2.20
6. Hatyai Channel ช่อง 16	67	6.40
7. รายการข่าว	36	3.50
8. รายการรอบรู้	34	3.30
9. สัมภาษณ์วิทยากร	24	2.30
10. ป้ายไว้นิล	340	32.70
11. ประตู 2 (ทางรถไฟ)	127	12.20
12. ประตู 3 (ทางเข้า U-Plaza)	148	14.20
13. สามแยก ระหว่างอาคารภูเก็ต-ศูนย์กีฬา-ศูนย์ศิลป์	171	16.40
14. สีแยกท่าเคียน	168	16.10
15. ตำแหน่งอื่นๆ	25	2.40
16. โรงภาพยนตร์	79	7.60
17. หนังสือพิมพ์	83	8.00
18. Hatyai Today News	61	5.90
19. หนังสือพิมพ์อื่นๆ	17	1.60

20.ป้ายไฟวิ่ง	157	15.10
21.จอPlasma	29	2.80
22.โปสเตอร์	173	16.60
23.บอร์ดอาคารต่างๆ	205	19.70
24. Call Center (เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์)	61	5.90
นักศึกษารับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ		
1. Facebook	582	55.90
2. website	288	27.70
3. วิทยู	17	1.60
4. โทรศัพท์	59	5.70
5. หนังสือพิมพ์	4	0.40
6. อื่นๆ	14	1.30

สรุป และอภิปรายผล

1. จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พบว่า iOffice เป็นช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมมากที่สุด เป็นร้อยละ 84.8 รองลงมาคือ การประชุมในหน่วยงาน ร้อยละ 77.8 และบันทึกข้อความ ร้อยละ 54.1 ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับ นิสากร เศรษฐวรานุกร (2549) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทมิตรชัย สุมิโตโม อินชัวร์รันซ์ จำกัด สาขาประเทศไทยพบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นแบบบนสู่ล่างเป็นส่วนใหญ่ และสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การบันทึกรายงานและจดหมายเวียน เนื่องจากมีการเซ็นรับทราบทั้งจากผู้บริหารและพนักงานในรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2. การติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาที่เป็นวัยรุ่นควรสื่อสารผ่านทาง Facebook ร้อยละ 55.9 สอดคล้องกับ วิมลพรรณ อาภาเสถ และคณะ (2554) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในเฟสบุ๊คของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนคร โดยพบว่า นักศึกษามีการสื่อสารผ่าน Facebook ทุกวัน และควรมีการสร้างสรรคข้อความหรือกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนักศึกษาเพื่อสร้างพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

3. ทางมหาวิทยาลัยควรมีการวิเคราะห์การเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มนักศึกษา ถึงแม้จะมีการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้นแต่ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรหันมาพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ และการสื่อสารที่ชัดเจนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นิสากร เศรษฐวรานุกร. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทมิตรชัย สุมิโตโม อินชัวร์รันซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิมลพรรณ อาภาเสถ และคณะ. (2554). พฤติกรรมการสื่อสารในเฟสบุ๊คของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนคร. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนคร.