

บทที่ 2

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำมาใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอ ส่วนสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งจะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 2) ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ
- 3) กระบวนการติดต่อสื่อสาร
- 4) ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร
- 5) หลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร
- 6) สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
- 7) หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ
- 8) บรรพชาศการสื่อสารในองค์การ
- 9) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารความหมายเป็นคำที่แปลมาจากคำภาษาอังกฤษว่า "COMMUNICATION" ซึ่งมีรากศัพท์เดิมมาจากภาษาลาตินว่า COMMUNIS" อันหมายถึงการสร้างลักษณะที่เรียกว่า "COMMONESS" คือความร่วมกัน ความเหมือนกัน ลักษณะนี้หมายถึงความถึงการที่คนหนึ่ง ๆ หรือหลายคนซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งฝ่ายหนึ่ง ส่งความคิดเห็นของเขาไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับ ซึ่งอาจเป็น คน ๆ เดียว หรือหลายคนก็ได้ เพื่อให้ผู้รับมีความคิดเห็นหรือเข้าใจ เหมือนกับผู้ส่งอย่างไรก็ตาม การสื่อสารได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ในลักษณะแตกต่างกันดังต่อไปนี้ (สุมเมธ เด็ชวิเศษเรศ, 2527)

ปทานุกรมลึงคมศาสตร์ (1959) ได้ให้ความหมายการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง "การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและทำที่ต่าง ๆ จากบุคคลคนหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน" และในการติดต่อข่าวสารนั้น จะต้องมีส่วนส่งสาร (Sender) มีสาร (Message) และมีผู้รับสาร (Receiver)"

Schramm (1961) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า "การติดต่อสื่อสารหมายถึง กระบวนการนำข่าวสาร (message) จากแหล่งกำเนิด (Source) ไปสู่จุดหมายปลายทาง (destination)"

The American Society of Training Directors (ในธงชัย สันติวงศ์, 2532) ให้คำจำกัดความไว้ว่า "กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดหรือข่าวสารข้อมูล เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และเชื่อใจระหว่างกัน หรือเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี"

สมพงษ์ เกษมสิน (2511) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง "การกระทำ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยทั่วไปอย่างสามัญ หรือหมายถึง กระบวนการที่นำข่าวสารที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคน จากที่หนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง"

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527) ได้สรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกัน และรวมถึงการที่จะอำนวยความสะดวกให้การเกิดการปฏิบัติงาน และเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติ
- 2) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะส่งข่าวสาร และความเข้าใจ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง
- 3) การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการใดก็ตามที่คำกล่าวหรือข้อคิดที่ได้ตัดสินใจไปแล้วได้ถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งในองค์การ กระบวนการนี้ก็คือ การติดต่อสื่อสาร

- 4) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ หรือ ทำลายความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงาน เจริญก้าวหน้าหรือเกิดอุปสรรคข้อขัดแย้งขึ้นได้

Ball (1953) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า "มิได้หมายความว่า เพียงว่า การพูด และการเขียนเท่านั้น ยังหมายรวมถึงการเข้าใจของผู้รับ รวมไปถึงทัศนคติ ความรู้และทักษะซึ่งมีอยู่ในตัวผู้รับ ประกอบกับระบบสังคมและวัฒนธรรมที่ผู้รับนั้นมีชีวิตเป็นอยู่ด้วย"

Gilson and Odiorne (1962) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของการสื่อสารในองค์การว่า "การสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูดอักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิกในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้"

ความหมายของการติดต่อสื่อสารในทางการจัดการตามที่ Megginson (1967) ได้กล่าวไว้ว่า "กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การคือ การกระจาย หรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมทั้งกับรับเอาข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน"

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่ามีข้อความที่แตกต่างกัน และไม่มีความหมายใดที่เหมาะสมที่สุดที่จะนำไปใช้ได้ในทุกเหตุการณ์ของการสื่อสาร การนำเอาความหมายของการสื่อสารไปใช้จะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้น

ดังนั้น จึงพอสรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ ความต้องการ การตัดสินใจ ข้อเท็จจริง หรือแลกเปลี่ยนความหมายตามเจตนาที่ต้องการ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ ซึ่งทำให้มนุษย์มีความเจริญ ความคิดของมนุษย์ที่ล้ำเลิศนั้นอาจเปลี่ยนให้เป็นจริง และนำเอาไปปฏิบัติได้ โดยอาศัย กระบวนการของการสื่อสารความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลป สังคมศาสตร์ หรือพฤติกรรมศาสตร์ อาจนำมาถ่ายทอด เก็บรักษาไว้และปรับปรุง ให้ดีขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้นความก้าวหน้าของสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยอาศัยศิลปะของการสื่อสาร และการพัฒนาแบบของการสื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์ จากความรู้ที่สั่งสมมานานจากอดีต แต่ยังช่วยทำให้เกิดความต่อเนื่องของความเจริญก้าวหน้า นั้นแก่สังคมมนุษย์ในอนาคต

ในแง่ของสังคมการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์การ หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดี ไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นแต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การและในฐานะที่เป็นเครื่องมือ ในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในฐานะที่โรงเรียนเป็นสถานที่ประกอบไปด้วยบุคคลจำนวนมาก และเป็นองค์การที่ให้การบริการ (Service Organization) ต่อสังคม ผู้บริหารโรงเรียนตลอดจนบุคลากรทั้งหมดของโรงเรียนจำเป็นต้องเข้าใจถึงสาระของการสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในการบริหารงานโรงเรียน ตลอดจนเป็นวิธีที่จะกระจายความรู้สึคนึกคิดหรือเรื่องราวอื่น ๆ ทุกประการให้เป็นที่ชัดเจนต่อสมาชิกของโรงเรียนอันมีผลต่อการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการบริหารให้สูงส่งยิ่งขึ้น ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารอย่าง ใกล้ชิด

ตามที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2511) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่า "การติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหาร เพราะระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การเปรียบเสมือนโลหิตที่ไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกาย องค์การใด ที่มีระบบการสื่อสารไม่สมบูรณ์ การบริหารขององค์การนั้นก็ขาดประสิทธิภาพ ประหนึ่ง

คนที่เป็นอัมพาทหรือพิการฉะนั้น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของนักบริหาร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นมรรค (Means) ที่จะช่วยชี้ความคิดเห็น ความต้องการ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมดูแลบังคับบัญชา และคำปรึกษาหารือต่าง ๆ เกี่ยวกับการอำนวยการในองค์การให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย นอกจากนี้การจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดียังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความสามารถของผู้บริหารในองค์การนั้น ๆ ด้วย ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบันช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และประหยัด "สมพงษ์ เกษมลิน (2523) ยังได้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องของการติดต่อสื่อสารกับการบริหารว่า

"ประการแรก การติดต่อสื่อสารถูกจัดให้อยู่ในเรื่องของการอำนวยการ (Directing)"

"ประการหลัง พิจารณาการติดต่อสื่อสารในลักษณะของหน้าที่การงานก็จะประจักษ์ว่า ลำดับขั้นตอนที่สำคัญเกือบจะทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหาร มีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมงาน การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน หรือการคลัง การงบประมาณก็ตาม ต่างต้องเกี่ยวข้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น จนอาจจะกล่าวได้ว่า ไม่อาจแยกการติดต่อสื่อสารออกจากกระบวนการบริหารได้"

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ อาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ (Myers & Gail, 1982)

- 1) การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย
- 2) การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้
- 3) การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

วิชา สูตรสวรรค์ (2512) ได้อธิบายว่าทำไมเราจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารเพราะ

- 1) เป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์การได้ทราบเรื่องราว ข่าวสารอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- 2) เป็นวิธีที่จะชักชวนความเข้าใจหรือทำให้สมาชิกขององค์การเข้าใจแจ่มแจ้งชัดเจน
- 3) เป็นวิธีที่สนับสนุนหรือเร้าใจให้เกิดความคิดในทางที่สร้างสรรค์
- 4) เป็นวิธีที่ขจัดปิดเป่าความเข้าใจผิด และความอหังการหรืออหังการเห็นแก่ตัวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้หมดไป

ดร. วิจิตร ศรีสอาด (2512) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ ดังนี้

- 1) เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริง ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี
- 2) ช่วยสร้างทัศนคติ ให้แรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงานตั้งขึ้น หน่วยงานที่มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มักจะเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในหน่วยงาน

พงษ์ สันติวงษ์ (2523) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในองค์การว่า "สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของความสำเร็จของความเป็นผู้นำในทางการบริหาร ก็คือการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารจะประสบผลสำเร็จในการสั่งการและบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารว่า มีอยู่พร้อมเพียงขนาดไหน และขัดแย้งเพียงใด เหตุผลที่การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญดังกล่าว ก็เพราะผู้บริหารจะกระทำการหรือปฏิบัติตนเป็นผู้นำได้ก็โดยมีระบบของการติดต่อสื่อสารดังกล่าวเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารติดต่อไปยังสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจได้และถ้าหากได้พิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่า ในทางปฏิบัติปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทางมนุษย์สัมพันธ์ส่วนมากก็เกิดขึ้นจากความบกพร่องของกระบวนการติดต่อสื่อสารนั่นเอง

กิจกรรมต่าง ๆ ทุกชนิดในองค์การต่างก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้นทั้งนี้ เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวเท่านั้น ที่จะใช้สำหรับสั่งการงานต่าง ๆ ไปให้แก่ตัวบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์การไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมอบหมายงานการเปลี่ยนแปลงงานหรือโครงการต่าง ๆ การชี้แจงผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา และการประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ

ภายในองค์การ ต่างก็ต้องอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในการทำงาน เดียวกัน ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบังคับบัญชา นำคำถามหรือรายงานที่เกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ที่ดำเนิน ไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตน ก็จะต้องมีการใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึง อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารทั้งหลายจะต้องเกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำ

Barnard (1968) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ประการแรกของผู้บริหารก็คือ จะต้องจัดทำ และชำระไว้ซึ่งระบบของการติดต่อสื่อสารที่ดี ความหมายของระบบของ การติดต่อสื่อสารดังกล่าวก็คือ อาจจะได้ว่าตำแหน่งของผู้บริหารทั้งหลาย คือ ศูนย์ กลางของการติดต่อสื่อสาร (Communication centers) ซึ่งจะ เป็นแหล่งรวบรวม ข่าวสารข้อมูลจากที่ต่าง ๆ และผ่านข่าวสารข้อมูลเหล่านั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย แต่ ความหมายดังกล่าวมิได้หมายความว่า ผู้บริหารจะไม่มีบทบาทสำคัญแต่อย่างใดในการติดต่อ สื่อสารดังกล่าว ทั้งนี้เพราะภายในกระบวนการติดต่อสื่อสารนี้เองผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญ ในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินใจอยู่ด้วย และ Barnard เป็นบุคคลแรกที่ให้ความสนใจและนึกถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปของระบบองค์การ โดยเห็นว่า การติดต่อสื่อสารนี้ เองที่จะเป็นสื่อ (Means) เชื่อมโยงของบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์การให้เข้าเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน อันจะช่วยให้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของส่วนรวมได้

Barnard (1938) ได้พิจารณาว่า องค์การก็คือระบบความร่วมมือกันนั่นเอง (cooperative system) และการติดต่อสื่อสารนี้เองที่ทำให้ระบบความร่วมมือนี้มี ความ ไหวตัว (dynamic) และเชื่อมโยงจุดหมายขององค์การเข้ากับผู้คนที่เกี่ยวข้อง (เป็นสมา ชิก) กับองค์การนั้น นอกจากนี้เขายังได้ชี้แจงให้เห็นความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารกับ ทัศนคติของเขาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ (authority) อีกด้วยโดยเน้นว่าความหมายและ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ จะต้องเกิดขึ้นก่อนที่จะติดต่อสื่อสาร อำนาจหน้าที่จากผู้ บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ Barnard จึงกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ 7 ประการใน อันที่จะสร้างอำนาจหน้าที่ที่ต้องการจะถ่ายทอดหรือมอบหมายต่อไปภายในองค์การคือ

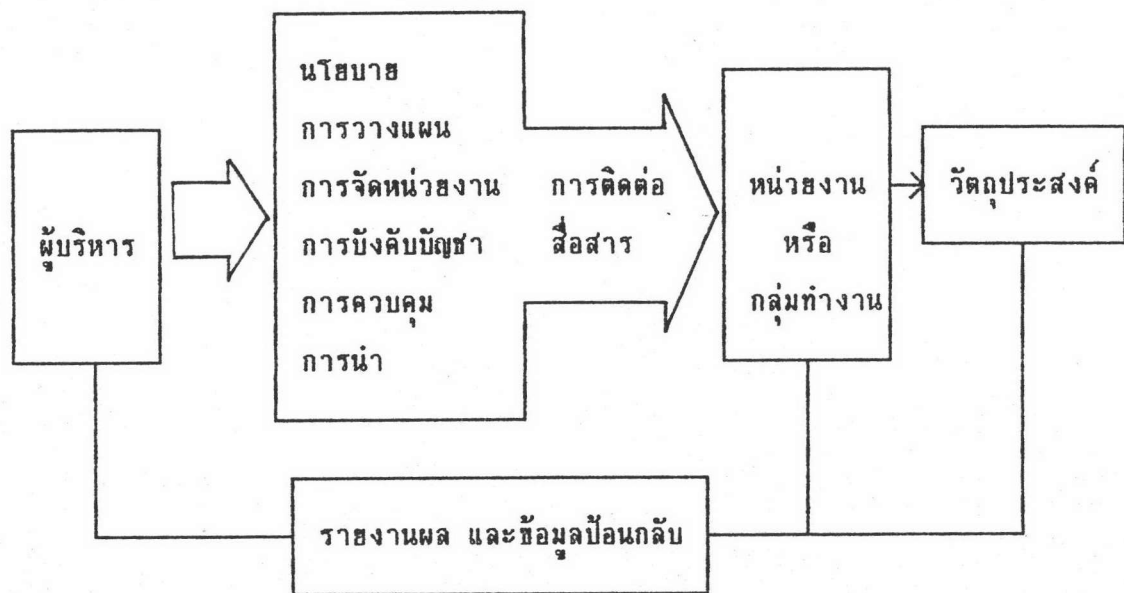
- 1) ช่องทาง (channels) ของการติดต่อสื่อสารควรเป็นที่รับทราบกันอย่างแน่ชัด
- 2) ควรจะมีช่องทางของการติดต่อสื่อสาร ตามแบบที่แน่ชัดไปสู่สมาชิกทุก ๆ คนในองค์การหนึ่ง ๆ

- 3) ฝ่ายการติดต่อสื่อสารควรจะตรงและสั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- 4) ฝ่ายการติดต่อสื่อสารตามแบบที่สมบูรณ์ควรจะใช้เป็นประจำ
- 5) บุคคลที่ทำงานเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร ควรเป็นผู้มีความสามารถมาก
- 6) ฝ่ายการติดต่อสื่อสารจะต้องไม่ถูกขัดขวางโดยทางใด ๆ หนึ่งที่องค์การกำลังดำเนินการอยู่
- 7) การติดต่อสื่อสารทุกอย่างจะต้องเป็นความจริงเชื่อถือได้แน่นอน

ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารและกระบวนการบริหาร

การติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อความหมายในการบริหารนั้นในอดีตที่ผ่านมาส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงเรื่องสื่อ (Media) สำหรับการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ แท้ที่จริงแล้วการติดต่อสื่อสาร สำหรับการบริหารนั้นเป็นเรื่องของการ "สร้างความเข้าใจ" เพื่อนำไปสู่ผลการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมีประสิทธิผล มีผู้บริหารเป็นจำนวนไม่น้อยที่ยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาอันหนึ่งของการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ

หากพิจารณาเรื่องการติดต่อสื่อสารที่ผูกพันกับกระบวนการบริหารจะพบว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือของหน่วยงานของตน พฤติกรรมการบริหารทุกชนิดต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายในการทำงานแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ การจัดหน่วยงานการบังคับบัญชา การควบคุม หรือการนำในการทำงาน ฯลฯ อุตสาหกรรมบริการ (2529) ได้เขียนแผนภาพแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการบริหารกับการติดต่อสื่อสารได้ดังต่อไปนี้



สรุป

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์การในการบริหาร ทำให้งานขององค์การ ดำเนินต่อไป และช่วยในการประสานงานของหน่วยงานในแง่ขององค์การ การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้ และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์การ การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์การหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชื่อขวัญ เฉพาะด้าน การสร้างความเจริญ และพัฒนาองค์การ การควบคุมการประสานงาน

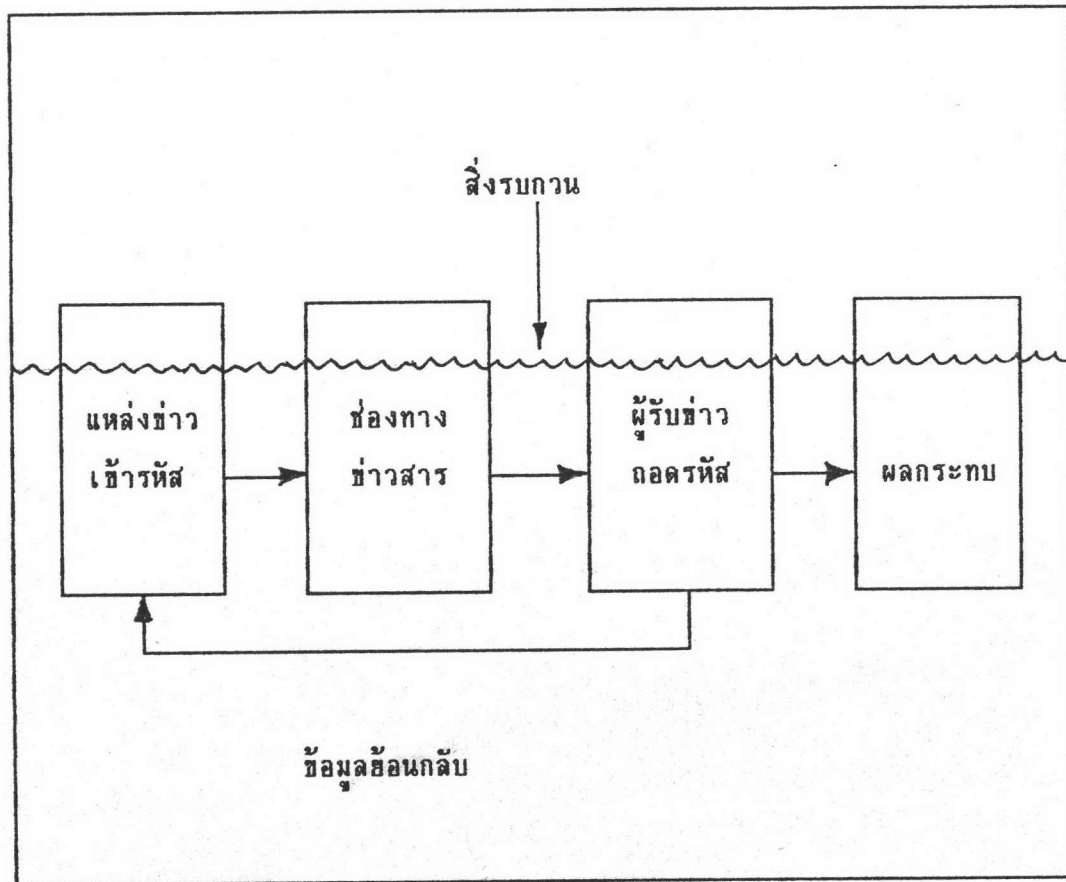
การศึกษาลักษณะของการสื่อสารในองค์การจะต้องพิจารณา ในแง่ที่ว่าองค์การประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ และระบบย่อยที่สำคัญที่สุดก็คือ ตัวบุคคลความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การจะเกิดขึ้นจากความมีประสิทธิภาพ และความไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านี้ และการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพเพียงใดจะต้องอาศัยระบบการสื่อสารที่ดีซึ่งวิธีการที่สมาชิกในองค์การรับรู้ส่งข่าวและแปลความหมายข่าวสารจะกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยตรง ระบบการติดต่อสื่อสารหน่วยเล็กที่สุดขององค์การก็คือการสื่อสารระหว่างบุคคล

การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนก็มีความสำคัญที่จะทำให้ ผู้บริหารสามารถใช้กระบวนการบริหารได้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลากรในโรงเรียนเมื่อได้รับการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง อยู่เสมอก็จะมี ความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ เพราะเมื่อผู้บริหารและบุคคลากรในโรงเรียนโดยเฉพาะอาจารย์ มีความเข้าใจตรงกันความร่วมมือในการทำงานจะมีมากขึ้นบุคคลากรจะมีขวัญและกำลังใจดีขึ้นส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นด้วย

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงการมีลักษณะที่ต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นการกระทำโต้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารแนวคิดทางด้านการสื่อสารนี้จะเน้นในแง่ของกระบวนการสื่อสารเป็นสำคัญ เพราะโดยลักษณะแล้วการสื่อสารประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ หลายส่วน แต่ละส่วนแยกจากกัน มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุด กระบวนการสื่อสาร (เสนาะ ตีเขาว์, 2530) ประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ คือ สภาพของการสื่อสาร (context) แหล่งข่าว (Source) ผู้รับข่าว (Receiver) ข่าวสาร (Message) ช่องทาง (channel) สิ่งรบกวน (noise) กระบวนการส่งข่าวหรือการเข้ารหัส (encoding) กระบวนการรับข่าวหรือถอดรหัส (decoding) ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และผลกระทบจากการสื่อสาร (effect) ส่วนประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นับว่าเป็นส่วนประกอบขึ้นพื้นฐานสำหรับการสื่อสารทุกประเภท

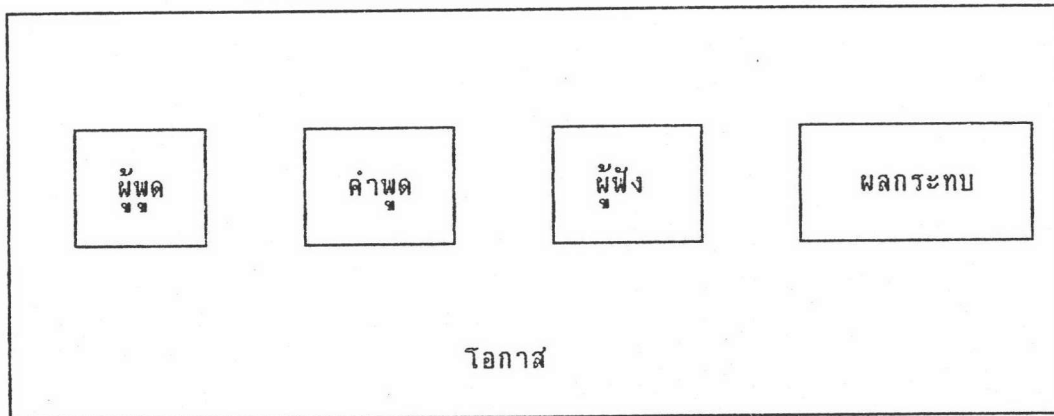
สภาพของการสื่อสาร



แผนภาพที่ 1 รูปแบบของกระบวนการสื่อสารโดยทั่วไป

รูปแบบการสื่อสารของอริสโตเติล (Aristotle's Model of Communication
เสนาะ ดิเฮาร์, 2530)

เป็นรูปแบบทางการสื่อสารที่เก่าแก่ที่สุด ซึ่งอริสโตเติลเป็นผู้เสนอแนวความคิด
ดังกล่าวรูปแบบการสื่อสารนี้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 5 ส่วน ได้แก่ ผู้พูด คำพูด หรือ
ข่าวสาร ผู้ฟัง โอกาสและผลกระทบ



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการสื่อสารของอริสโตเติล

ส่วนประกอบทั้ง 5 ส่วนนี้ นับว่าเป็นส่วนที่สำคัญและจำเป็นต้องมีในการสื่อสาร และยังสามารถแนะนำในเชิงโวหารต่อไปอีก ผู้พูดควรจะต้องใช้สำนวนการพูดให้แตกต่างกัน ตามลักษณะของผู้ฟังที่แตกต่างกันในโอกาสต่าง ๆ กัน และด้วยหวังผลกระทบจากการพูด ที่ไม่เหมือนกันดังนั้น รูปแบบของการสื่อสารของอริสโตเติล นี้จึงเหมาะสำหรับการพูดในที่ชุมนุมชน

Berlo (1960) ได้สรุปกระบวนการติดต่อสื่อสาร ไว้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดีควรประกอบไปด้วยโครงสร้างที่เหมาะสม และสิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสาร ดังแผนภาพต่อไปนี้

ผู้ส่ง (SOURCE)	ข่าวสาร (MESSAGE)	ช่องทางการติดต่อ (CHANNEL)	ผู้รับ (RECEIVER)
<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการติดต่อ - เจตคติ - ความรู้ - ระบบสังคม - วัฒนธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> องค์ประกอบและโครงสร้างที่เหมาะสมของ - เนื้อหา - การนำเสนอ - รูปแบบรหัส 	<ul style="list-style-type: none"> - การได้ยิน - การมองเห็น - กายสัมผัส - สูดกลิ่น - หูมรส (ประสาทสัมผัส) 	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการติดต่อ - เจตคติ - ความรู้ - ระบบสังคม - วัฒนธรรม

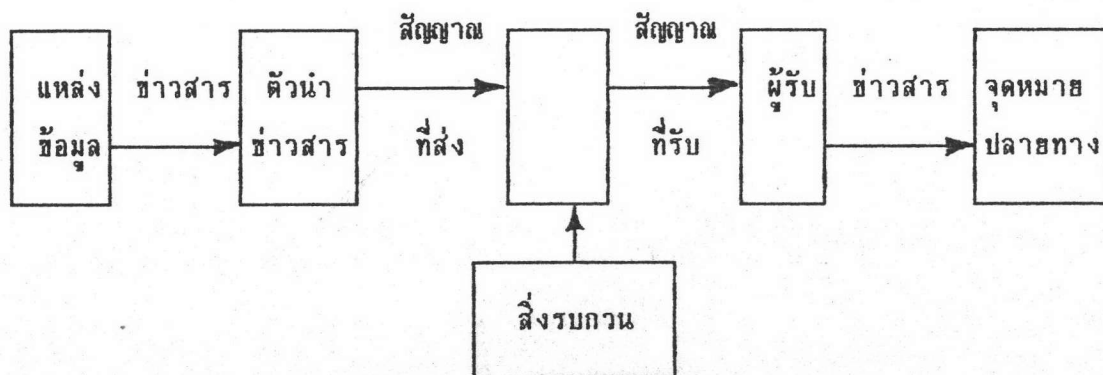
แผนภาพที่ 3 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของเบอร์โล

จากแผนภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าผู้ส่งหรือผู้รับก็ตาม ควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีเจตคติที่ดี มีความรู้และเข้าใจในรูปแบบทางสังคม วัฒนธรรมร่วมกันจึงจะทำให้การติดต่อสื่อสารในเบื้องต้นดำเนินไปด้วยดี และเมื่อเราทำเนื้อหาข่าวสาร และช่องทางการติดต่อให้ผู้รับสามารถรับและเข้าใจได้แล้วการติดต่อสื่อสารนั้นก็จะได้ผล

รูปแบบการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver's Model of-Communication, 1949)

การสื่อสารตามรูปแบบนี้ประกอบด้วยกระบวนการอย่างง่าย ๆ 9 ส่วน คือ แหล่งข้อมูล (information source) ข่าวสารที่ส่ง (message) ตัวนำข่าวสาร (transmitter) สัญญาณ (signal) สิ่งรบกวน (noise) สัญญาณที่รับ (receiver signal) ผู้รับข่าว (receiver) ข่าวสารที่รับ (message)

และจุดหมายปลายทาง (destination) สมมติว่า เป็นการสื่อสารด้วยโทรศัพท์ผู้พูด คือ แหล่งข้อมูล การพูดเป็นข่าวสารโดยพูดผ่านไมโครโฟนซึ่งเป็นตัวนำข่าว เป็นคำพูด เป็น สัญญาณตัวโทรศัพท์จะนำสัญญาณในรูปของกระแสไฟฟ้าไปตามตามสายโทรศัพท์ ผู้รับก็จะรับ สัญญาณจากหูฟังเปลี่ยนเป็นข่าวสารให้ถึงจุดหมายปลายทาง คือผู้รับโทรศัพท์นั่นเองอย่างไร ก็ดี สัญญาณทางโทรศัพท์อาจถูกรบกวนได้ และทำให้เสียงฟังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรลักษณะของ รูปแบบการสื่อสารเป็นดังนี้



แผนภาพที่ 4 รูปแบบการสื่อสารของ แชนนอน และวีเวอร์

จากแผนภาพที่ 4 ได้แสดงให้เห็นว่า ขณะที่ข่าวสารกำลังเดินทางอยู่นั้นอาจจะเกิดการบิดเบือน (Distortion) เพิ่มเติม (Additions) หรือคลาดเคลื่อน (Errors) ในข่าวสารนั้นขึ้นในแผนภาพนี้เรียกสิ่งนี้ว่า เป็นการลดประสิทธิภาพของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ถ้าเส้นทางเดินของข่าวสารมีระยะทางไกลออกไปมากเท่าใด ความคลาดเคลื่อนผิดพลาดของข่าวสารก็อาจจะมีมากขึ้นเพียงนั้น (เสนาะ ตีเขาวัว, 2530)

สรุป โดยทั่วไปกระบวนการสื่อสารประกอบด้วยสภาพการสื่อสารแหล่งข่าว ผู้รับข่าว ช่องทางการสื่อสาร สิ่งรบกวน การส่งข่าว หรือการเข้ารหัส การรับข่าวหรือ การถอดรหัส ข้อมูลย้อนกลับและผลกระทบจากการสื่อสาร นอกจากนี้จะมีรูปแบบการสื่อสาร

แต่ละแบบซึ่งตั้งชื่อตามตัวบุคคลที่อธิบายรูปแบบของการสื่อสารนั้น ๆ ขึ้นเช่น ของอริสโตเติล เบอร์โร แชนนอน บาร์ลันด์ และแมคครอสกี การเรียนรู้รูปแบบของการสื่อสารสามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริง ทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไร จะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์การ อาจจะจำแนกได้หลายรูปแบบแล้ว แต่ว่าจะมุ่งพิจารณาในประเด็นใด ในที่นี้จะจำแนกออกมาเป็น 5 ลักษณะคือ

1. จำแนกตามลักษณะของทิศทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่ง อุกฤษ บุญประเสริฐ (2529) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการติดต่อสื่อสารได้เป็น 2 แบบ คือ

ก. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way communication) หรือ การติดต่อสื่อสารแบบเอกวิถี เป็นการสื่อสารจากทางเดียว คือเป็นแบบที่เป็นการส่งข่าวสารจากผู้ส่งถึงผู้รับเท่านั้น เป็นการถ่ายทอดข่าวสารไปจากทางฝ่ายส่งไปสู่ฝ่ายรับทางเดียวเช่น การส่งข่าวให้รับทราบการออกคำสั่ง ข้อกำหนดจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือเป็นการเสนอรายงาน เสนอข้อมูลจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาชั้นสูง ซึ่งมีลักษณะเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลหรือความหมายจากผู้ส่งไปยังผู้รับเท่านั้น

ข. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หรือ การติดต่อสื่อสารแบบยุกยวิถี การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ส่ง และผู้รับสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารต่อกันและกันได้ ส่งข่าวสารหรือความหมายกลับไปยังผู้ติดต่อสื่อสารได้ ผู้ส่งข่าวสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารโต้ตอบ ป้อนกลับในลักษณะที่เป็นการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ เช่น การพูดคุย สนทนา การสัมภาษณ์ การอภิปราย ถกเถียง การประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการให้ข้อคิดเห็นโต้ตอบ คำวิพากษ์วิจารณ์ รายงาน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติวิสาโต้ตอบในการติดต่อ

2. จำแนกตามลักษณะของการใช้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาภิราช, 2530) พิจารณาได้เป็น 2 แบบ คือ

ก. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนตามขั้นตอนที่วางไว้ การติดต่อสื่อสารภายในองค์

การที่เป็นทางการ เช่น การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยการเสนอรายงานตามขั้นตอน บันทึกข้อความสั่งงาน หรือเป็นการจัดการประชุมเกี่ยวกับการวางแผนงานและการเสนอแผนงาน เป็นต้น

ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบพิธีการ (สมบูรณ์ พรหมภาพ, 2521)

- 1) เป็นการนำเอาวัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติในการดำเนินงาน หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชาหรือเป็นการทำให้อำนาจในการบริหารมีการกระทำที่เคลื่อนไหวเกิดขึ้น (Flow of Command)
- 2) เป็นการนำกลับมาถึงผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานโดยทั่วไปได้แก่ ข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่น ๆ
- 3) เป็นการแจ้งเพื่อทราบ สำหรับบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์การหรือหน่วยงานได้ทราบ และเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

ข. การติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการ (informal communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยส่วนตัว การพบปะในชีวิตประจำวัน หรือการเขียนข้อความที่ไม่มีแบบแผนหรือรูปแบบที่แน่นอน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการโดยมากมักเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า มีการชักถามทำให้ทราบปฏิกิริยาของอีกฝ่าย เป็นประโยชน์ในการแก้ไขความเข้าใจผิด ข้อข้องใจในการดำเนินงาน และเมื่อการดำเนินงานต้องการความเร่งด่วนหรือพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ละเอียดอ่อน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทำให้ไม่ต้องเสียเวลาผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เมื่อนักบริหารทราบข้อมูลก็สามารถตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. จำแนกตามประเภทของการสื่อสาร (วิจิตร อาวะกุล, 2522)

พิจารณาได้ 5 แบบ ดังนี้

ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

- 1) การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal communication)

ทางจดหมาย การประชุม ฯลฯ และการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (informal communication) พบปะพูดคุย การสังสรรค์ ฯลฯ

2) การติดต่อสื่อสารแบบแนวตั้ง (Vertical Communication)

- การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง (downward Communication)
- การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward Communication)

3. การติดต่อสื่อสารแบบแนวราบ (Horizontal or Lateral or Across Communication)

- การติดต่อระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันในระดับเดียวกัน เช่น กรมต่อกรม หรือสถาบันต่อสถาบัน เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือ คำพูด (Verbal and Written Communication)

5. การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication)

ก. ประเภทที่ใช้การแสดงออกทางร่างกาย (physical communication)

- การแสดงสีหน้า นวตา ซึมแถม บุคบั้ง (facial expression)
- การออกเสียงหรือน้ำเสียง (tone of voice)
- การสัมผัส (sense of touch)
- การได้กลิ่น (smell)
- การเคลื่อนไหวของร่างกาย (body motion)

ข. ประเภทความรู้สึกรู้ในด้านสวยงาม (esthetic communication)

- ดนตรี (music)
- การแกะสลักต่าง ๆ (sculpture)
- จิตรกรรม (painting)
- การแสดงระบำรำฟ้อน (dancing)

ค. ประเภทใช้สัญลักษณ์ (symbolic communication)

- ทางศาสนา (Religious)
- สถานภาพหรือฐานะของบุคคล (status)

ง. ประเภทการใช้เครื่องหมาย (sign communication)

- เครื่องจักรกล (mechanical)
- ทางรูปร่าง (physical)

4. จำแนกตามช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสาร (วุฒิชัย จ่านงค์ , 2520)

ก. ระบบการติดต่อสื่อสารแบบลงไปยังล่าง (downward communication) ข่าวสารจะถูกส่งจากเบื้องสูงขององค์การลงไป คือจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่อยไปจนถึงระดับต่ำสุดในองค์การ Katz และ Kahn (1966) เห็นว่า ระบบการติดต่อสื่อสารแบบลงไปยังล่างนี้มีจุดหมายทั่วไปอยู่ 5 ประการคือ

1. เพื่อให้แนวทางปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการสั่งงาน
2. เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ
3. เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลสำคัญ (Rationale) ของงาน
4. เพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา
5. เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้เขาซึ่งในเป้าหมาย

Katz และ Kahn ให้ข้อสังเกตว่า ถ้าคนเราทราบเหตุผลของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำแล้วก็มักจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสิ่งถ้าได้ทราบต่อไปถึงความสัมพันธ์ของงานที่ตนปฏิบัติกับระบบงานส่วนรวม คนเราจะยิ่งผูกพันกับเป้าหมายขององค์การยิ่งขึ้นตามส่วน

ข. ระบบการติดต่อสื่อสารแบบออกไปข้าง ๆ (Horizontal communication) การติดต่อสื่อสารแบบออกไปข้าง ๆ ก่อให้เกิดผลในแง่พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมาก เพราะการที่ได้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในระดับฐานะที่ใกล้เคียงหรือเท่า ๆ กันในองค์การ มีส่วนช่วยสนองความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคล ผลขึ้นสุดท้ายอาจจะดีหรือเสียกับองค์การเป็นได้ Katz และ Kahn กล่าวว่า นอกเหนือไปจากการที่มีการติดต่อสื่อสารแบบออกไปข้าง ๆ มากเกินไปทำให้ขาดการติดต่อสื่อสารแบบแนวตั้ง อันหมายถึงการติดต่อสื่อสารแบบลงไปยังล่างและแบบกลับขึ้นข้างบนได้ และท้ายสุด การติดต่อสื่อสารแบบออกไปข้าง ๆ เป็นได้ทั้งตัวการ และการแก้ไขการขัดแย้งในองค์การ (Organization conflict)

ค. ระบบการติดต่อสื่อสารแบบกลับขึ้นข้างบน (Upward Communication) เป็นลักษณะเส้นทางของข่าวสาร จากระดับผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานถึงผู้บังคับบัญชาจะมีลักษณะวิธีการดังนี้

1. การร้องทุกข์

2. นโยบายเปิดประตู (The open-door policy)
3. การปรึกษาแนะนำ การสำรวจทัศนคติ และการสัมภาษณ์ก่อนออก
จากองค์การ
4. วิธีการเข้ามีส่วนร่วม
5. The Ombudsman ใช้ในกลุ่มสหกรณ์ในเวีย โดยการแต่งตั้งบุคคลหรือ
กลุ่มคนขึ้นมาทำหน้าที่รับทราบข้อเรียกร้อง หรือเป็นทางออกสำหรับบุคคลที่ไม่ได้รับความ
เป็นธรรมจากหน่วยงาน

ดังนั้น การยอมรับฟังความคิดเห็น หรือ "สาร" จากบุคลากรเป็นเรื่องที่ผู้บริหาร
ควรจะมีตระวังเป็นพิเศษและควรให้ความสนใจและหมั่นสังเกตเพราะข่าวสารจากเบื้อง
ล่างสู่เบื้องบนจะเป็นปรอทวัดความเชื่อถือไว้วางใจที่บุคลากรมีต่อตัวผู้บริหาร ผู้บริหารมี
แต่หนึ่งรอคอยข่าวสารจากบุคลากรโดยยึดห้องทำงานเป็นสถานีหลัก ย่อมยากที่จะได้ข้อมูลที่
ถูกต้องตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพราะ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะเป็นการสื่อสารที่
มีทั้งผู้ส่งและผู้รับร่วมกันแลกเปลี่ยนข่าวสาร ควรเป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทั้ง
ในแง่เวลา สถานที่ เนื้อหาสาระ สภาพแวดล้อม ฯลฯ มิใช่แต่จะรอให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
ริเริ่มข่าวสารขึ้นมาก่อนเสมอไป

5. จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสาร (วิจิตร อาวะกุล , 2522) แบ่งได้เป็น
2 แบบดังนี้

วิธีการติดต่อสื่อสาร (Communication Methods) ในการติดต่อสื่อสาร
อาจแบ่งวิธีการออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. แบ่งโดยวิธีการใช้ (Method classified according to USE)
 - ก. การติดต่อสื่อสารเป็นรายบุคคล (Individual Contacts) เช่น
การไปเยี่ยมเยียน, การโทรศัพท์สอบถาม, การสาธิตแสดงผล ฯลฯ
 - ข. การสื่อสารเป็นกลุ่ม (Group Contacts) เช่นการสาธิตวิธี,
การประชุมการบรรยาย ฯลฯ
 - ค. การสื่อสารกับมวลชน (mass contacts) เช่นเอกสารเผยแพร่, จด
หมายเวียน, วิทยุ, โทรทัศน์, นิตยสาร, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
2. แบ่งโดยวิธีพิจารณาจากรูปแบบของสื่อเป็นหลัก (Method classified
according to form)
 - ก. ประเภทสื่อคำพูด ลมปาก (the spoken word oral
communication)

ข. ประเภทสิ่งพิมพ์ (the printed word)

ค. ประเภทภาพและเสียง (sight and sound)

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปอย่างได้ผล นอกจากผู้ส่งกับผู้รับจะต้องมีประสบการณ์ร่วมกันแล้วยังต้องอาศัยหลักการอื่น ๆ ประกอบด้วยที่สำคัญได้แก่ การจัดข่าวสารให้เหมาะสมและหลัก 7 ประการของการติดต่อสื่อสารซึ่ง วิจิตร อวาทะกุล (2522) และไชยยศ เรืองสุวรรณ (2522) ได้กล่าวไว้ดังนี้

หลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร (The 7 C'S Communication)

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การติดต่อสื่อสารจะได้ผลนั้นจะต้องมีความน่าเชื่อถือได้ในเรื่องของข่าวสารและวิธีการส่ง ผู้รับจะต้องมีความเชื่อมั่นในผู้ส่ง
2. ความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม (Context) การติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาวะแวดล้อมเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้ผู้รับมีส่วนร่วม ความสำคัญในเรื่องนี้จะต้องอยู่ที่ ท่าทาง คำพูด ภาษา ที่เหมาะสมนอกเหนือไปจากสิ่งควมวัฒนธรรมหรือสภาวะแวดล้อมอื่น ๆ
3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายต่อผู้รับน่าสนใจ, เป็นเรื่องราวที่อาจจะให้ทั้งความพึงพอใจ หรือไม่พอใจ ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมาย พร้อมกับมีการชี้แจงแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย
4. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมั่นคง (Continuity and Consistency) การติดต่อสื่อสารจะได้ผลจะต้องมีกรรมวิธีที่สม่ำเสมอต่อเนื่องหรือทำบ่อย ๆ มีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความจำหรือเปลี่ยนทัศนคติ
5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการติดต่อสื่อสารนั้น ๆ อันได้แก่ สื่อต่าง ๆ ตามความเหมาะสมที่จะให้ผลดีต่อการติดต่อเผยแพร่ ซึ่งควรที่จะเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็ว
6. ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การติดต่อสื่อสารที่ดีจะได้ผลนั้น จะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับ สะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจให้มากที่สุด ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอ่านวย นิสัย ความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น
7. ความแจ่มชัด (Clarity) ข่าวสารควรจัดทำขึ้นด้วยถ้อยคำภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจศัพท์ยากหรือข้อความที่มีความหมายคลุมเครือ หลายแง่ไม่ควรใช้ หรือตกหล่นข้อ

ความบางตอนที่สำคัญไป เพราะถึงการเดินทางของสารมีระยะทางยาว จะทำให้ข่าวสารมีความคลาดเคลื่อนได้ง่าย

สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2530)

1. สื่อบุคคล การติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่อบุคคลเป็นตัวกลางถ่ายทอดข่าวสารเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารโดยสื่อบุคคล เช่น การพบปะพูดคุย รับฟังความคิดเห็นการส่งมอบหมายงาน การจัดประชุมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การร่วมปรึกษาเพื่อวางแผน การติดต่อสื่อสารโดยสื่อบุคคล นักบริหารควรเข้าใจลักษณะการใช้ภาษาของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อจะได้เกิดการติดต่อสื่อสารในระดับที่ตรงกัน

2. สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้มีรูปแบบต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงานเอกสาร ประกาศคำสั่งต่าง ๆ หนังสือเวียน บันทึกร หรือสิ่งพิมพ์ขององค์การ เป็นต้น สื่อสิ่งพิมพ์ควรมีการจัดเตรียมอย่างรอบคอบ ใช้ภาษาธรรมดาเข้าใจง่ายและมีรูปแบบการเสนอที่เป็นรูปแบบน่าสนใจ สื่อสิ่งพิมพ์บางรูปแบบ เช่น จดหมาย บันทึกรแบบไม่เป็นทางการอาจจะใช้ลายมือเขียนแทนการพิมพ์

3. สื่อโสตทัศน สื่อโสตทัศนที่ใช้ประกอบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ ภาพยนต์ ภาพทัศน โทรทัศน์วงจรปิด เสียงตามสาย เครื่องบันทึกเสียง สไลด์ ภาพโปสเตอร์สตีกเกอร์ รูปภาพ แผ่นโปรงใส แผนภูมิตารางและกราฟ

4. สื่อโทรคมนาคม สื่อโทรคมนาคมที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เช่น โทรศัพท์ทะเลคอม อุปกรณ์สื่อสารทางเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สื่อโทรคมนาคมช่วยให้การติดต่อสื่อสารทางเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลตรงกันโดยเฉพาะการจัดระบบสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานขององค์การอย่างเป็นระบบ ทำให้ข้อมูลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแต่หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เกิดการสื่อความหมายและความเข้าใจตรงกัน สะดวกในการประสานงานให้แต่ละหน่วยงานมีปฏิริยาสอดคล้องซึ่งกันและกัน

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ , 2527)

การติดต่อสื่อสาร อาจจะออกมาในรูป

1. ทางวาจา (Oral)

2. ทางลายลักษณ์อักษร (Written)
3. ท่ากิริยาหรือท่าทาง (Gestural)
4. รูปภาพ (Drawing)
5. ตัวเลข (Number)
6. ดัชนี การส่งสัญญาณ

วิธีการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียน

1. ทางวาจา
2. ทางการเขียน
3. ทั้งทางวาจาและทางการเขียน
4. บางครั้งก็มีวิธีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เช่น การใช้ภาพสไลด์ หรือแผ่นภูมิประกอบเครื่องขยายเสียง หรือการแสดงบทบาทสมมติ

สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ , 2521)

1. ทางวาจา เช่น
 - การพบปะเป็นรายบุคคล
 - การพบปะเป็นกลุ่ม
 - การประกาศ
 - การประชุมครู
 - การประชุมกรรมการ
 - โทรศัพท
 - เครื่องติดต่อภายใน
2. ทางลายลักษณ์อักษร เช่น
 - หนังสือเวียน
 - วารสาร
 - หนังสือพิมพ์ที่ออกในโรงเรียน
 - บันทึกเดือนความจำ
 - การรายงาน
 - คู่มือครู

- คู่มือนักเรียน
- จดหมายส่วนตัว

ลักษณะของรูปแบบข่าวสารที่ดี มีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้องและชัดเจน
2. ความเหมาะสม
3. ความประหยัด
4. ความประทับใจ
5. ความเห็นจริงเห็นจัง

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ (Functions of Organizational Communication) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2530)

จากการที่ได้ทราบถึงบทบาทที่สำคัญของการสื่อสาร ในอันที่จะทำให้งานขององค์การสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ผู้บริหารสามารถมองให้ลึกลงไปอีกได้ว่าการสื่อสารมีหน้าที่หรือทำหน้าที่อะไรในองค์การ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารภายในองค์การ และ ทราบถึงแนวโน้มของพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การโดยดูจากการสื่อสารนั้น

หน้าที่สำคัญ ๆ ของการสื่อสารในองค์การมี 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. หน้าที่ของการสื่อสารในการสั่งการ (the command function)
2. หน้าที่ของการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ (the relational function)
3. หน้าที่ของการสื่อสารในการจัดการให้เกิดความกระจ่างชัดในการทำงาน (the ambiguity-management function)

1. หน้าที่ของการสื่อสารในการสั่งการ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำหน้าที่สั่งการ ซึ่งหมายถึงการให้หรือการกำหนดแนวทางการทำงานให้กับพนักงานในองค์การซึ่งหน้าที่ในการสั่งการเป็นของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระดับสูง หรือระดับหัวหน้าขององค์การ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารเพื่อสั่งการนั้นจะมีลักษณะเป็นการสื่อสาร 2 ทาง กล่าวคือจากหัวหน้างานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการให้แนว

ทางในการทำงาน (direction) และจากผู้ที่บังคับบัญชากลับสู่หัวหน้างาน (feedback) ที่ศทางการสื่อสารแบบหลังจะเกิดขึ้นในกรณีที่การสั่งการมีความไม่แน่ชัด ไม่ชัดเจน เพียงพอ ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถปฏิบัติตามได้

โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารเพื่อการสั่งการมี 2 ลักษณะคือ มีการตีพิมพ์ (publications) และการออกคำสั่งด้วยวาจา (instruction) ซึ่งสองวิธีการนี้จะให้ผลต่างกัน เพราะคำสั่งมี

การตีพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษรให้ความรู้สึกไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใดผู้หนึ่ง มีลักษณะสั่งการคลุม กว้างๆมากกว่าการออกคำสั่งด้วยวาจา ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และให้ความรู้สึก เจาะจงกว่า ผู้บริหารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การสื่อสารจึงประสบ ผลอย่างดี

2. หน้าที่ของการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ "มนุษย์" เป็นองค์ประกอบที่ สำคัญที่จะต้อง มีอยู่ในทุกองค์การ เมื่อมีมนุษย์ก็ย่อมต้องมีการก่อร่างความสัมพันธ์ โดยเริ่ม แรกจากความสัมพันธ์ด้านการทำงาน รู้จักกันในฐานะเพื่อนร่วมงาน มีการปรึกษาหารือถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นวิธีการแก้ไข หรือสิ่งที่ควรปรับปรุงภายในองค์การ

หน้าที่ของการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ของมนุษย์ ในองค์การจึงมีความสำ คัญต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์การ เพราะหากการสื่อสารสามารถสร้างความ สัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกขององค์การแล้ว ก็ย่อมทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว และบรรลุผลตามเป้าหมาย

3. หน้าที่ของการสื่อสารในการจัดการให้เกิดความกระฉับกระชวยในการทำงาน ใน การทำงานขององค์การต่าง ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นเสมอก็คือ กิจกรรมที่ต้องการตัดสินใจ ซึ่งเกี่ยว ข้องกับปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องของการสั่งงาน ความไม่กระฉับกระชวยในนโยบาย หรือ กฎระเบียบขององค์การ ความไม่กระฉับกระชวยในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการทำงานแต่ละ โครงการ เมื่อเกิดปัญหาความไม่กระฉับกระชวยเหล่านี้ขึ้น ผู้บริหารจะมีวิธีการจัดการกับ ปัญหาดังกล่าวนี้ โดยใช้การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความชัดเจน

บรรณานุกรมการสื่อสารในองค์การ (เสนาะ ตีเขาว , 2530)

บรรณานุกรมการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอย่างอื่นขององค์การ เช่น โครงสร้าง ระเบียบข้อบังคับ วัฒนธรรมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การนั้น ถ้า หากปรับปรุงบรรณานุกรมการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้ว ก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์การสูงขึ้น ด้วย บรรณานุกรมการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิ-

ภาพขององค์การ ดังนั้นองค์การจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์การ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นหมายถึงการทำให้สมาชิกขององค์การรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์องค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การ ในปริมาณที่เท่ากับความต้องการของบุคคลในองค์การ

การสร้างความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ มีปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการ คือ

1. การทำให้บุคคลมีความพอใจในงานของตนเอง ความพอใจในงานจะเกิดขึ้นด้วยการจ่ายค่าจ้างอย่างยุติธรรม การให้ประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่เหมาะสม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานให้มีความก้าวหน้าในงาน และการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของผู้นั้นปฏิบัติงานมีความพอใจในงานของตนก็จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารขององค์การด้วย

2. การให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ข้อมูลที่เพียงพอจะต้องรวมข้อมูลต่าง ๆ 5 รายการคือ การแจ้งให้รู้ถึงนโยบายขององค์การ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและพนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่บุคคลในองค์การเป็นการแสดงให้เห็นถึงแนวความคิดหลักของการสื่อสารขององค์การ

3. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคลในองค์การ จัดทำโครงการพัฒนาพนักงานโดยจัดให้ทุกคนเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การจะต้องกำหนดนโยบายในการฝึกอบรมไว้อย่างแน่นอน สนับสนุนและจัดให้มีโครงการอบรมโดยมีหน่วยงานภายในหรือภายนอกองค์การ

4. การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดให้มีระบบและวิธีการในการแจ้งข้อมูล หรือเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การให้พนักงานรับรู้โดยทั่วถึง การจัดระบบข่าวสารอาจกระทำได้ในหลาย ๆ รูปแบบ เช่น วารสาร หนังสือเวียน บันทึกรายชื่อ ความ ศูนย์เผยแพร่ข่าวสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด บุคคลในองค์การจะเกิดความพอใจถ้าหากเขาสามารถหาข้อมูลไปยังบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การได้อย่างทั่วถึงและตามที่ต้องการ

5. การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในองค์การมีความเชื่อถือในข่าวสารหรือสื่อที่ใช้ในการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การ แม้ว่าองค์การจะจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารโดยทั่วถึงก็ตาม ข่าวสารนั้นจะต้องมีคุณภาพเชื่อถือได้และกระทำได้รวดเร็วทันการ คุณภาพของสื่อการติดต่อมีความหมายรวมถึงวิธีการที่อำนวยความสะดวกให้บุคคลในองค์การแจ้งข่าวสารไปยังบุคคลอื่นในองค์การได้ ข่าว

สารตรงกับความเป็นจริงและเชื่อถือได้เนื้อหาของข่าวสารมีคุณค่า ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ และเสนอข่าวสารได้รวดเร็ว

6. การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ องค์การจะต้องสร้างข่าวการสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารที่เป็นลักษณะส่วนตัวระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันเพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถติดต่อกันได้ ทั้งในเรื่องการประสานงานกันและการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างกัน การจัดให้บุคคลภายในองค์การเดียวกันพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจะทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลดีและสร้างความพอใจให้เกิดขึ้น

7. การสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของทั้งองค์การ ปัจจัยนี้รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การการสนับสนุนกิจกรรมทางการสื่อสาร และการให้ข้อมูลโดยไม่มีการปิดบังเพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์การกับสมาชิกขององค์การกับฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน

เกี่ยวกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน Merrihue (1960) ได้รายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 24 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ได้แก่

1. สภาพการทำงานที่ดี
2. มีความเข้าใจดีต่อกัน
3. การช่วยเหลือปัญหาส่วนตัว
4. การบริหารงานที่มีไหวพริบ
5. เงินเดือนเป็นที่น่าพอใจ
6. ความมั่นคงในการทำงาน
7. ความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงาน
8. ความพึงพอใจต่อผลงาน
9. ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
10. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาติ รัตนถาวร (2514) ได้วิจัยเรื่องระบบสังคมคมนาคมในโรงเรียนมัธยมสังกัดกรมสามัญ โรงเรียนสาธิตของวิทยาลัยครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการในกรุงเทพมหานครและโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

1. ระบบการสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียนเป็นแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) คือ

1.1 อาจารย์ใหญ่ \longleftrightarrow ครู (Downward และ Upward)

1.2 อาจารย์ใหญ่ \longleftrightarrow ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ \longleftrightarrow ครู (Downward และ Upward) ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่เป็นช่องผ่าน

1.3 อาจารย์ใหญ่ \longleftrightarrow หัวหน้าสาขาวิชา \longleftrightarrow ครู (Downward และ Upward) หัวหน้าสาขาวิชาเป็นช่องผ่าน

2. ข่าวกที่ครูอยากทราบคือ

ก. ข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษ

ข. ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

ค. ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

ง. ข่าวทางวิชาการ

จ. ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการครู

3. สื่อทางวาจาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในโรงเรียนคือ การประชุมครูและสื่อทางลายลักษณ์อักษรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่หนังสือเวียน ส่วนในโรงเรียนสาธิตได้แก่วารสารของโรงเรียน

4. ในโรงเรียนทั้งสองประเภทใช้วิธีการสื่อสารแบบทางการมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

5. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสังคมคมนาคมในโรงเรียนมากที่สุดคือ ความเข้าใจดีต่อกันและสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสังคมน้อยที่สุดคือ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน

6. ในโรงเรียนหลายแห่งต้องใช้เวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์ใหญ่และครูมาก และขาดอุปกรณ์ช่วยในการสื่อสาร ในโรงเรียนดังกล่าวนี้อาจารย์ใหญ่จะได้จัดหางบประมาณมาซื้ออุปกรณ์ช่วยการสื่อสารในโรงเรียน เช่น โทรศัพท์ภายใน เป็นต้น

นคร ตั้งคพิภพ (2525) ได้วิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตการศึกษา 5 พบว่า

1. การปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนโดยสรุปแล้ว ผู้บริหารโรงเรียน เห็นว่าการปฏิบัติการในโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ เกิดขึ้นบ่อย ๆ ส่วนคณาจารย์เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย ช่องทางการข่าวสาร ความสารทของผู้รับ และความแจ่มชัด ผู้บริหารมีความเห็นว่า ทุก ๆ ด้านมีการปฏิบัติการอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ ส่วนคณาจารย์เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือ เนื้อหาสาระ และช่องทางของข่าวสารมีการปฏิบัติการอยู่ในเกณฑ์ เกิดขึ้นบ่อย ๆ แต่ ด้านที่เหลือเห็นว่าการปฏิบัติการอยู่ในเกณฑ์ เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมีความแตกต่างกัน

3. ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ส่วนใหญ่ทั้งผู้บริหาร และคณาจารย์ เห็นว่าการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารมากกว่าชนิดอื่น ๆ คือ ข่าวที่เกี่ยวกับการร่วมการกุศล

4. ชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารและคณาจารย์ สนใจอยากทราบมากที่สุดคือ ข่าววิชาการ รองลงไป คือ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาและข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน ส่วนชนิดของข่าวสารที่ความสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล

5. การประกาศ เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจา ที่มีใช้มากที่สุดในโรงเรียนทั้งในความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ และการใช้หนังสือเวียนเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่มีใช้มากที่สุดในโรงเรียน

สัมพันธ์ พุนนารถ (2527) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์วิทยาลัยครูอุดรดิตถ์ พบว่า

1. อาจารย์วิทยาลัยครูอุดรดิตถ์ ใช้วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่เป็นหนังสือคำสั่งอยู่ในเกณฑ์มาก ที่เป็นป้ายประกาศข่าวสาร , หนังสือเวียน , บันทึกข้อความ และวารสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในเกณฑ์ใช้พอประมาณ ส่วนเอกสารวิชาการ, จดหมายข่าวและจดหมายส่วนตัวอยู่ในเกณฑ์น้อย สำหรับวิธีการสื่อสารทางวาจาที่เป็นการพูดทางโทรศัพท์ภายใน, การประกาศเสียงตามสาย และการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล

อยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนการประชุมคณะกรรมการ, การพบปะพูดคุยเป็นกลุ่มและการประชุมคณาจารย์อยู่ในเกณฑ์ใช้พอประมาณ

2. ชนิดของข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ 7 อาจารย์ให้ความสนใจตามลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับงานสอนและอบรม , ข่าวเกี่ยวกับงานบริการทางวิชาการ , ข่าวเกี่ยวกับการผลิตผลทางวิชาการ , ข่าวเกี่ยวกับงานบริหาร , ข่าวเกี่ยวกับงานธุรการ , ข่าวเกี่ยวกับงานวิจัย , ข่าวเกี่ยวกับงานกิจกรรมนักศึกษา , ข่าวเกี่ยวกับงานนิเทศการศึกษา และข่าวเกี่ยวกับงานวัฒนธรรม

3. การรับข่าวสารของอาจารย์

3.1 ให้ความสนใจต่อข่าวสาร ฟังพอใจที่จะแสวงหาข่าวสารและมีความกระตือรือร้นที่จะสนใจติดตามข่าวสาร อยู่ในเกณฑ์มาก

3.2 เปิดรับข่าวสารผ่านสื่อทางลายลักษณ์อักษรที่เป็นหนังสือคำสั่งอยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้ง ที่เป็นเอกสารวิชาการ , จดหมายข่าว และจดหมายส่วนตัว อยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้งรวมทั้งเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อทางวาจาที่เป็นการประชุมพูดคุยเป็นรายบุคคลอยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้ง ที่เป็นการพูดทางโทรศัพท์ภายใน, การประกาศเสียงตามสาย, การประชุมคณะกรรมการ การพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม และการประชุมคณาจารย์ อยู่ในเกณฑ์บางครั้ง

3.3 ได้รับข่าวสารจากผู้บริหาร ไปยังอาจารย์ผ่านหนังสือคำสั่งอยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้งและผ่านจดหมายส่วนตัวอยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้ง และได้รับข่าวสารจากอาจารย์ไปยังผู้บริหารผ่านสื่อการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล และการพูดทางโทรศัพท์ภายใน อยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้ง และผ่านจดหมายส่วนตัวอยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้งและได้รับข่าวสารระหว่างเพื่อนอาจารย์ด้วยกันผ่านสื่อการพบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล และการพูดทางโทรศัพท์ภายในอยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้งและผ่านจดหมายส่วนตัวอยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้ง

3.4 ข่าวสารที่ได้รับมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับงานสอนและอบรม อยู่ในเกณฑ์บ่อยครั้ง และมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับงานวัฒนธรรมและงานวิจัยอยู่ในเกณฑ์นาน ๆ จะได้รับบ้าง

3.5 เคยพบปะพูดคุย , รายงานข่าวสาร , ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์ หรือปรึกษาหารือและแจ้งเวียนข่าวสารให้เพื่อนอาจารย์ทราบอยู่ในเกณฑ์บางครั้งและเคยกระจายข่าวสาร จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการและการประชุมคณาจารย์ ตลอดจนเผยแพร่ข่าวสารให้เพื่อนอาจารย์ทราบ อยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้ง

3.6 ได้นำข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ๆ เป็นงานสอน และอบรมไปปฏิบัติด้วยตนเอง ,มีส่วนช่วยเหลือในการปฏิบัติงานบริการทางวิชาการ งาน นิเทศการศึกษาและงานวัฒนธรรม และรับรู้ว่ามี การปฏิบัติงานวิจัย

3.7 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ว่า อาจารย์ทุกคนควรปฏิบัติงานในหน้าที่ ต่าง ๆ ด้วยตนเอง รวมทั้งมีความคิดเห็นว่าจะแนะนำ และเคสแนะนำให้อาจารย์ท่านอื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในเกณฑ์เท่ากัน

3.8 วิธีการแนะนำให้อาจารย์ท่านอื่นปฏิบัติงานในหน้าที่โดยการพบปะ พูดคุยกับเพื่อนอาจารย์เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มอยู่ในเกณฑ์บางครั้ง โดยการเสนอความคิด เห็นต่อผู้บริหาร, เขียนบทความหรือข่าวสารเผยแพร่ในจดหมายข่าว วารสารประชาสัมพันธ์ และเอกสารวิชาการ รวมทั้งเขียนเป็นจดหมายส่วนตัว อยู่ในเกณฑ์นาน ๆ ครั้ง

4. ผู้บริหารและคณาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างจากล่างขึ้นบน และระหว่างเพื่อนอาจารย์ด้วยกัน และประเภทการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มย่อยและการสื่อสารสาธารณะตามลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่

สุปัญญา กิติวิสาร (2533) ได้วิจัยเรื่อง การสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การจัดการศึกษา การศาสนาและวัฒนธรรมของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด ผู้นำ พบว่า

1. ความสนใจชนิดของข่าว ข้าราชการในสำนักงานสนใจข่าวสารเกี่ยวกับงานธุรการ งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ งานการเงินการบัญชี มากตามลำดับ ส่วนงานวัฒนธรรม และงานศาสนาอยู่ในเกณฑ์น้อย

2. การรับข่าว ข้าราชการในสำนักงานกระตือรือร้นสนใจข่าวและให้ความ สนใจข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์มาก

3. วิธีการสื่อสาร การใช้สื่อสารด้วยวิธีลายลักษณ์อักษร โดยใช้บันทึกข้อความ หนังสือคำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือเวียน ป้ายประกาศข่าว ข้าราชการในสำนักงาน ใช้อยู่ในเกณฑ์พอสมควร การใช้เอกสารวิชาการ วารสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว จดหมายส่วนตัวอยู่ในเกณฑ์ใช้น้อย การสื่อสารโดยทางวาจา ข้าราชการในสำนักงานใช้วิธีการพูดคุยเป็นรายบุคคลและพูดคุยเป็นกลุ่มมากกว่าวิธีอื่น

4. รูปแบบการสื่อสาร ข้าราชการในสำนักงานเห็นด้วยกับการใช้การสื่อสารสองทางในเรื่องการประชุมชี้แจงการทำงานของผู้บริหาร

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ข้าราชการเห็นด้วยกับการใช้การสื่อสาร

แบบไม่เป็นทางการ เห็นว่าการสนทนากับเพื่อนร่วมงานทำให้ได้รับข่าวสารเพิ่มมากขึ้น
เมื่อมีปัญหา มักจะถามผู้บริหารเสมอ และพยายามหาเวลาออกพูดคุยกับผู้บริหาร

ที่นอารมณ จันทรพิณจิรัตน์ (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารใน
โรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเลย พบว่า

1. ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย
2. เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าปัญหามากที่สุด คือ การไม่มี
แผนผังแสดงรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

ระวี จิโรจวงศ์ (2534) ได้วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการสื่อสารในโรง
เรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า มีการใช้การสื่อสารทางวา
จามากกว่าทางลายลักษณ์อักษร โดยให้การพบปะเป็นรายบุคคล และเครื่องติดต่อภายใน
มากที่สุด น้อยที่สุดคือ การประกาศเสียงตามสาย ส่วนทางลายลักษณ์อักษรใช้หนังสือคำสั่ง
มากที่สุด รองลงไปคือใช้หนังสือเวียนและใช้จดหมายส่วนตัวน้อยที่สุด โรงเรียนส่วนใหญ่มี
อุปกรณ์การสื่อสารครบ นอกจากวิทยุสื่อสาร สภาพใ้ใช้งานอุปกรณ์เกือบทุกชนิดอยู่ในระดับดี
วิทยุสื่อสารเพียงอย่างเดียวที่อยู่ในระดับใช้งานได้ ลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ
การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารโดยตรงนิยมใช้มากกว่าแบบไม่เป็นทางการ
จากล่างขึ้นบน และส่งผ่านบุคคลอื่น การใช้โอกาสแบบเป็นทางการในการสื่อสารใช้
การประชุมกรรมการประจำมากที่สุดและใช้การประชุมกรรมการเฉพาะกิจน้อยที่สุด ส่วน
การใช้โอกาสแบบไม่เป็นทางการสื่อสารใช้การพบกันโดยบังเอิญมากที่สุด และใช้การไป
เยี่ยมเยียนที่บ้านน้อยที่สุด

ผู้บริหารและครูใช้หลัก 7 ประการ ในการสื่อสารอยู่ในระดับบ่อยครั้ง
โดยคำนึงถึงความน่าเชื่อถือมากที่สุด และคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสารน้อยที่สุด
ปัญหาที่พบในการสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย การยึดติดระบบรูปแบบตามสาย
งานอย่างเคร่งครัดเป็นปัญหามากที่สุด ขนาดตัวหนังสือ และความชัดเจน ของการเขียน
หรือการพิมพ์เป็นปัญหาน้อยที่สุด ชนิดของข่าวสารที่สัมพันธ์ชุมชน และการประชาสัมพันธ์
ได้รับความสนใจน้อยที่สุด

การวิจัย และผลการวิจัยที่ทำกันในต่างประเทศที่จะนำมาเป็นตัวอย่าง
เช่น Read (1962) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับของความเข้าใจในปัญหาการทำงานของผู้ได้
บังคับบัญชา ระดับของความเข้าใจวัดจากความรู้สึกไว้วางใจ และอิทธิพลของผู้บังคับ

ปัญหาตามความเห็นของผู้ไต่บังคับบัญชา Read พบว่า ความถูกต้องของการสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนขึ้นอยู่กับความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา แต่ความต้องการในการเลื่อนตำแหน่งและการเห็นว่าเป็นผู้บังคับบัญชามีแนวโน้มจะใช้อำนาจตามที่ตนมีอยู่ มีผลกระทบต่อความไว้วางใจและการสื่อสารผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ไต่บังคับบัญชาที่มีความทะเยอทะยานมักชอบที่จะเก็บงำข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน ไม่ยอมให้ผู้บังคับบัญชารู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นคนช่างสงสัย คอยจับผิด และมีอำนาจที่จะลงโทษหรือยับยั้งความก้าวหน้าของบุคลากรได้จากการวิจัยหลายเรื่องพบว่าการสื่อสารจากบุคลากรไปสู่ผู้บริหารองค์การมักจะ

1. ผู้ไต่บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะบิดเบือนข้อมูลไปในทิศทางที่จะเอาอกเอาใจผู้บังคับบัญชา
2. ผู้ไต่บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชาเฉพาะในเรื่องที่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
3. ผู้ไต่บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาต้องการจะได้ฟัง
4. ผู้ไต่บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชาเฉพาะเรื่องที่เป็นความดีความชอบของตน หรืออย่างน้อยก็ไม่เสียหายแก่ตนเอง

Redding (1973) ได้ทำการวิจัยที่มหาวิทยาลัยเปอร์ดู เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การพบว่า

1. ทักษะที่ติดต่อการสื่อสารและทักษะของผู้สื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ
2. ความเต็มอกเต็มใจในการรับสาร ความสามารถในการฟัง การตอบสนองต่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารที่ดีกว่าผู้บริหารอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นมากกว่าจะเป็นผู้ที่นิยมใช้อำนาจหน้าที่ในการสื่อสาร
4. ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ
5. ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคลากรได้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และการอธิบายเหตุผลต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดีมีประสิทธิภาพ