

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กริช สืบสนธิ์. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การ. นิเทศสาร.  
9 (กันยายน - ตุลาคม 2523) : 26 - 31.
- \_\_\_\_\_ . การติดต่อสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- จำนงค์ ประสงค์สม. หลักและศิลปหัวหน้างานในการสร้างแรงงาน  
สัมพันธ์ที่ดี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เพ็ชรรุ่งโรจน์การพิมพ์,  
2526.
- ชูป กาญจนประกร. องค์การอรรุพนัย. ใน อรุณ รักรธรรม. พฤติกรรม  
องค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ณัฐพล ชันธไชย. การวิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน.  
พัฒนบริหารศาสตร์. 14 (ตุลาคม 2517) : 445 - 474.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.
- ประทีป เล้ารัตนอารีย์. ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศาสตร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2524.
- วุฒิชัย จำนงค์. กระแสข่าวสารและการติดต่อสื่อสารในองค์การ  
เล่ม 1 - 2. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2521.
- วีรวัฒน์ กาญจนดล. องค์การอรรุพนัย. ใน อรุณ รักรธรรม.  
พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. สำนักหอสมุดกลาง. รายงานการฝึก  
อบรมการพัฒนาบริการห้องสมุดครั้งที่ 4 เรื่อง มนุษย์สัมพันธ์  
ในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มศว,  
2527.

- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์  
และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- \_\_\_\_\_. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาการพิมพ์,  
2513.
- สมยศ นาวิกาน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ,  
2525.
- สวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : องค์การค้า  
ของครูสภา, 2526.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดกำลังขวัญ  
ของนิรุพล ชันชไชย. พัฒนบริหารศาสตร์. 21, 3 (กรกฎาคม  
2524) : 415 - 434.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. การบำรุงขวัญ. ใน อมร รักษาสัตย์ และ ไสริจ  
สุจริตกุล. การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. พระนคร  
: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2505.

#### ภาษาอังกฤษ

- Adler, R.B. Communication at work : principles and  
practices for business and professions.  
2 nd ed. New York : Random House, 1983.
- Al-khalifa, F.H. The impact of organizational  
structure on university administration : the  
case of kuwait university, 1966 - 1989. Ph.D.  
dissertation, The George Washington  
University, 1990.

- Alexander, E.R., Helms, M.M., and Wilkins, R.D. The relationship between supervisory communication and subordinate performance and satisfaction among professionals. Public Personnel Management. 18 (Winter 1989) : 415 - 429.
- Amthong, R.N. and Herzlinger, R. Management control in nonprofit organizations. Homewood, Ill. : Irwin, 1975.
- Asheim, L. The foundation for the dialogue. Library Quarterly. 54(1) (January 1984) : 94 - 104.
- Athanassiades, J.C. Distortion of upward communication as a function of a subordinate's security level, his achievement motive, and organizational authority - structure. Ph.D. dissertation, New York University, 1971.
- Baeshen, N.M.S. The effect of organizational communication on the middle-and-low level managers' participation in the decision process in Saudi Arabia. Ph.D. University of Arizona, 1987.
- Bannerjee, S. Principles and practice of management. New Delhi : Oxford and Publishing, 1982.
- Bar-Tal, Y. What can we learn from fiedler's contingency model ? Journal for the Theory of Social Behavior. 19 (March 1989 ) : 79 - 96.
- Baskin, O.W. and Aronoff, C.E. Interpersonal Communication in Organization. Santa Monica,

- California : Goodyear Pub., 1980.
- Bavelas, A. A mathematical model for group structure. Applied Anthropology. 7 (1947) : 16 - 30.
- Bavelas, A. and Barrett, D. An experimental approach to organizational communication. Personnal. (March 1951) : 366 - 371.
- Bennis, W.G.,ed. The planning of change. 4 th ed. New York : Holt, 1985.
- Berelson, B. and Steiner, G.A. Human Behavior : an inventory of scientific findings. New York : Harcourt Brace & World, 1964.
- Berlo, D.K. The process of Communication. New York : Holt, Rinchart and Winston, 1960.
- Bertalanffy, L.V. General system theory-a critical review. in Modern systems research for behavioral scientist. ed. by Buckley, W.F. Chicago : Aldine Publishing, 1968.
- Beis, R.J. Shapiro, D.L. and Cummings, L.L. Causal accounts and managing organizational conflict : is it enough to say it's not my fault? Communication Research. 15(4)(August 1988) : 381 - 399.
- Blair, R., Roberts, K.H., and Mckechnie, P. Vertical and network communication in organization : the present and the futer. in McPhee, R.D. and Tompkins, P.K. (eds), Organizational Communication : traditional themes and new directions. pp. 58 - 65. Beverly Hill,



- London : Sage, 1985.
- Boog, Allen and Hamilton, Inc. Organization and Staffing of the libraies of Columbia Univesty : a case study. Westport, Connecticut : Redgrave Information Resources Corp., 1973.
- Bradley, P.H. Power, status, and upward communication in small decision-making groups. Communication Monographs. 45 (March 1978) : 33 - 43.
- Bradley, P.H. and Baird, J.E. Communication for business and the professions. Dubuque, Iowa : W.C. Brown Company Publisherss, 1980.
- Breth, R.D. Dynamic management communications. Reading, Massachusetts : Addison-wesley, 1969.
- Bucher, R. and Stelling, J. Characteristics of professional organization. Journal of Health and Social Behavior. 10 (Mar 1969) : 3 - 15.
- Carvell, F.J. Human relations in business. London : Macmillan, 1970.
- Channon, and Weaver, . qouted in Dance, F.E.X. Larson, C.E. The functions of human communication : a theoretical approach. New York, Holt, Rinehart, and Winston, 1976.
- Cherry, C. The communication of information. in Communication and culture. New York : Halt, Rinehart and Winston, 1966.

- Clark, R.D. and Maass, A. The role of social categorization and perceived source credibility in minority influence. European Journal of Social Psychology. 18 (October - November 1988) : 381 - 394.
- Conrad, C. Strategic organizational communication : an integrated perspective. 2 nd ed. Chicago : Holt, Rinehart and Winston, 1989.
- \_\_\_\_\_. Strategic organizational communication : cultures, situational, and adaptive. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1985.
- Conroy, B. and Jones, R.S. Improving communication in the library. Phoenix, Arizona : Oryx Press, 1986.
- Cooper, R. et al. Communication in coordination games. Quarterly Journal of Economics. 57(2) (May 1992) : 739 - 771.
- Courtright, J.A., Fairhurst, G.T., and Rogers, L.E. Interaction patterns in organic and mechanic systems. Academy of Management Journal. 32 (December 1989) : 773 - 802
- D'Aprix, R.M. The believable corporation. New York : AMACOM, 1977.
- Davis, K. Human relations at work. 2 nd ed. New York : McGraw-Hill, 1962.
- Davis, R.C. in Flippo, E.B. Principles of personnel Administration. New York : McGraw-Hill, 1961.

Davis, R.C. and Filley, A.C. Principles of management.

New York : Alexander Hamilton Institute, 1977.

"Deep sensing : a pipeline to emplotgee morale.

Business Week. (29 January 1979) : 124 - 128.

Delia, J.G., Clark, R.A., and Switzer, D.E. The

content of informal conversations as a

function of interactants' interpersonal

cognitive complexity. Communication

Monographs. 46 (November 1979) :

Destefano, M.A. Liaison interactions and their effects

on a state hospital admissions unit and its

regional community mental health clinics.

Ph.D. dissertation, The University of North

Carolina at Chapel Hill, 1985.

Dewhirst, H.D. Influence of percieved information-

sharing norms on communication channel

utilization. Academy of Management Journal.

14 (September 1971) : 305 315.

Dillard, J.P., Wigand, R.T., and Boster, F.T.

Communication climate and its role in

organozations. Communications. 12 (1986) :

83 - 101.

Downs, T.M. Pedictors of communication satisfaction

during performance appraisal interviews.

Management Communication Quarterly. 3

(Febuary 1990) : 334 - 354.

Drake, M.A. The management of libraries as

professional organization. Special Libraries.

- 86 (May / June 1977) : 181 - 186.
- Durey, P. Staff management in university and college libraries. Oxford : Pergamon Press, 1976.
- Ebadi, Y.N. and Ulterback, J.M. The effects of communication on technological innovation. Management Science. 30 (May 1984) : 527 - 585.
- Eisenberg, E.M. and Witten, M.G. Reconsidering Openness in organizational communication. Academy of Management Review. 12 (July 1987) : 418 - 426.
- Eisenberg, E.M., Monge, D.R., and Farace, R.V. Coorientation on communication rules in managerial dyads. Human Communication Research. 11 (Winter 1984) : 261 - 271.
- Emery, R. The library grapevine. The Assistant Librarian. 64 (January 1971) : 6 - 7.
- Esbensen, F.A. Participant-observation in a county jail. International Journal of Offender Therapy & Comparative Criminology. 30 (1986) : 163 - 175.
- Evans, G.E. Management techniques for librarians. New York : Academic Press, 1976.
- Farace, R.V., Monge, P.R. and Russell, H.M. Communicating and organizing. Reading, Massachusetts, 1977.
- Fiske, J. Introduction to Communication studies. London : Methuen, 1982.

- Flavell, S. Informally using the formal: coming to terms with in formal channels of communication. Australian Special Libraries News. 11(2) (June 1978) : 46 - 49.
- Flippo, E.B. Management : a behavioral approach. Boston : Allen Bacon, 1966.
- Fowler, G.L. and Shipman, J.M. Pennsylvania editors' perceptions of communication in the new room. Journalism Quarterly. 61(4)(Winter 1984) : 822 - 826.
- Francis, D. Unblocking organizational communication. Aldershot, Hants : Gower, 1987.
- Freud, E. Toward a quantitative approach to organizational morale. Public Personnel Review. 30 (April 1969) : 102 - 106.
- Friedman, H.L. The health of adolescents : beliefs and behavior. Social Science and Medicine. 29(3) (1989) : 309 - 315.
- Friedrich, A.E. Competencies for the information professional in the coming decade : a Delphi study. Ph.D. dissertation, University of pittsburgh, 1985.
- Gannon, M.J. Organizational behavior : managerial and organizational perspective. Boston : Little, Brown and company, 1979.
- Gardner, J. Working with the parents of physically abused children. Educational Psychology in Practice. 4 (October 1988) : 141 - 142.

- Garthright-Petelle, K.M. Communication Process and organizational structure as mechanisms of organizational control : a contingency perspective. Ph.D. dissertation, The University of Nebraska-Lincoln, 1981.
- Gash, S. and Reardon, D.F. Personal transferable skills for the modern information professional : a discussion paper. Journal of Information Science. 14 (1988) : 185 - 292.
- Golen, S.P., Figgins, R., and Smeltzer, L.R. Readings and cases in business communication. New York : John Wiley & Sons, 1984.
- Hage, J. Theories of organizations : form, process, and transformation. New York : John Wiley and sons, 1980.
- Herman, A.C. Communication and morale in a large bureaucracy : a structuration approach (job satisfaction, well-being, intrinsic, commitment). Ph.D. dissertation, The University of Utah, 1986.
- Hirokawa, R.Y. and Miyahara, A. A comparison of influence strategies utilized by managers in American and Japanese organizations. Communication Quarterly. 34 (Summer 1986) : 250 - 265.
- Howard, H. Organizational theory and its application to research in librarianship. Library Trends. 32 (Spring 1984) : 477 - 493.

- Hunt, G.T. Communication skills in the organization.  
2nd ed. Englewood Cliffs, New Jersey :  
Prentice-Hall, 1989.
- Husemane, R.C. Lahiff, J. and Wells, R. Communication  
thermoclines : toward a process of  
identification. in The mangement process : a  
selection of readings for librarians. Chicago  
: ALA, 1983.
- Hussein, R.T. Informal groups, leadership and  
productivity. Liadership & Organization  
Development Jaunal. 1989 10 (1), 9 - 16.
- Infante, D.A. and Gorden, W.I. Superior and  
subordinate communication profills;  
imptications for independent-mindedness and  
upward effectiveness. Central States  
Speech Journal. 38 (Summer 1987) : 73 - 80.  
\_\_\_\_\_. Superior's argumentiveness and verbal  
aggressiveness as predictors of subordinates'  
satisfaction. Human Communication Research.  
12 (Fall 1987) : 117 - 125.
- Jackson, J.M. The organization and its communication  
problems. in Managerial Control Through  
Communication. N.Y. : John Wiley and Sons,  
1968.
- Johnson, D.W. and Johnson, F.P. Joining together :  
group theory & group skills. 2 nd ed.  
Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-hall,  
1987.

: 117 - 125.

Jablin, F.M. Superior-subordinate communication :  
the state of the art. Psychological Bulletin.  
86 (1979) : 1201 - 1222.

Jonea, K. Conflict and change in library organization  
: peopel, power and service. London : Clive  
Bigley, 1984.

Kakabadse, A. Organizational alienation and job  
climate : a comparative study of structural  
conditions and psychological adjustment.  
Small Group Behavior. 17 (November 1986) :  
458 - 471.

Katz, D. and Kahn, R.L. The social psychology of  
organization. New Delhi : Wiley Eastern  
Private Limited, 1970.

Khan, M. Successful downsizing strategies. Canadian  
Library Journal. 44(December 1987) : 393 -  
399.

Kirmeyer, S.L. Observed communication in the  
workplace : content, source, and direction.  
Journal of Community Psychology. 16(2)  
(April 1988) : 175 - 187.

Klerk, A.D. and Enster, J.R. Technology and  
organizational metamorphoses. Library  
Trends. Spring 1989. 37 (4) : 457 - 468.

Koehler, J.W. Anatol, K.W.E. and Applbaum, R.L.  
Organizational communication : behavioral  
perspective. 2 nd ed. New York : Holt,



- Rinehart and Winston, 1981.
- Krone, K.J. Subordinate influence in organizations : the differential use of upward influence messages in decision making contexts. Ph.D. dissertation, The University of Texas at Austin, 1985.
- Lamsber, R.D. Professionals and management : a study behavior in organization. St. Lucia, Greenland : University of Queensland Press, 1978.
- Leavitt, . quoted in Shotland, R.L. The communication patterns and structure of social relationship at a large university. Ph.D. dissertation, Michigan State University, 1970.
- Lewis, P.V. Organizational communication : the essence of effective management. 2 nd ed. Columbus, Ohio : Grid Publishing, 1980.
- Lingam, P.P. Some selected extra-curricular components in information science. Documentation. 22 (4) (December 85) : 193 - 203.
- McCrary, J.J.C. Professional status and librarianship : a study of the professions and the process of social exchange. Ph.D. dissertation, University of Southern California, 1986.
- Michaels, R.E., et al. Influence of formalization on the organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. Journal of marketing Research. 25

- (November 1988) : 376 - 383.
- Mileti, D.S. and Gillespie, D.F. The effects of legitimacy on goal change and formalization in organization. International Journal of Contemporary Sociology. 22 (January - April 1985) : 33 - 53.
- Milgram, . quoted in Shotland, R.L. The communication patterns and structure of social relationship at a large university. Ph.D. dissertation, Michigan State University, 1970.
- Miller, G.A. Language and communication. New York : McGraw-Hill, 1964.
- . Psychology and communication. in \_\_\_\_\_ . Psychology and Communication. Washington D.C. : Voice of America, 1974.
- Munn, N.L. Introduction to psychology. Boston : Houghton Mifflin, 1962.
- Northcutt, G.M. Communication and job satisfaction in two police agencies. Ed.D. dissertation, West virginia University, 1990.
- Nwanko, R.L.N. and Nzelibe, C.G. Communication and conflict mamngemant in African development. Journal of Black Studies. 20(3)(March 1990) : 253 - 266.
- O'Reilly, C.A. and Roberts, K.H. Information filtration in organization : three experiments. Organizational Behavior & Human

- Performance. 11 (April 1978) : 253 - 265.
- Organ, D.W. and Greene, G.N. The effects of formalizational involvement : a compensatory process approach. Administrative Science Quarterly. 26 (1981) : 237 - 252.
- Person, R.J., ed. The management process : a selection of readings for librarians. Chicago : ALA, 1983.
- Peter, G. Organization as social relationship : formalization and standardisation : a Weberian approach to concept formation. International Sociology. 3 (September 1988) : 267 - 282.
- Planty, E. and Machaver, W. Upward Communication : a project in executive development. in Huseman, R.C. Logue, C.M. and Freshley, D.L. Readings in interpersonal & organizational communication. 3 rd ed. Boston : Allyn and Bacon, 1977.
- Podskoff, P.M., Williams, L.J., and Todor, W.D. Effects of organizational formalization on alienation among professionals and nonprofessionals. Academy of Management Journal. 29 (December 1986) : 820 - 831.
- Prasad, L.M. Principles and practice of management. 2 nd ed. New Delhi : Sultan Chand & Sons, 1980.
- Preston, P. Communication for managers. Englewood

- Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1979.
- Raines, I.I. Better communication in small business.  
Washington, D.C. : Small Business  
Administration, 1953.
- Rawlins, W.K. Openness as problematic in ongoing  
friendships : two conversational dilemmas.  
Communication Monographs. 50 (March 1983)  
: 1 - 13.
- Ray, B.S. Introduction to professional  
communication. Englewood, Cliffs, New Jersey  
: Prentice Hall, 1989.
- Raza, S.M. Personality characteristics of effective  
first line supervisors. Ph.D. dissertation,  
The University of Tulsa, 1987.
- Rigby, K. Parental influence on attitudes toward  
institutional authority. Journal of Genetic  
Psychology. 149 (September 1988) : 383 - 391.
- Robbins, S.P. Organization theory : structure, design,  
and applications. 2 nd ed. Englewood Cliffs,  
New Jersey : Prentice-Hall, 1987.
- Robinson, D. and Power, R. Spotlight on communication  
: a skills-based approach. Long Acre, London :  
Pitman, 1984.
- Roethlisberger, F.J. Management and morale. Cambridge,  
Massachusetts : Harvard University Press, 1955.
- Rogers, E.M. and Kincaid, D.L. Communication networks  
: toward a new paradigm for research. New York  
: The Free Press, 1981.

- Rogers, E.M. and Rogers, R.A. Communication in organization. New York : Free Press, 1976.
- Rosnow, R.L., Espasito, J.L., and Gipney, L. Factors influencing rumor spreading : replication and extension. Language and Communication. 8 (1988) : 29 - 42.
- Ruch, W.V. Corporate communications : a comparison of Japanese and American practices. Westport, C.T. : Quorum Book, 1984.
- Sager, D.J. Participatory management in Libraries. Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1982.
- Savard, R. A study of the orientation towards the generic and field-specific models of professionalism among public library personnel in Quifec. Ph.D. dissertation, University of Toronto, 1984.
- Schramm, W. The process and effects of mass communication. Urbana : University of Illinois Press, 1955.
- Shotland, R.L. The communication patterns and structure of social relationship at a large university. Ph.D. dissertation, Michigan State University, 1970.
- Soudex, M. Organizational climate and professional behavior of academic librarians. The Journal of Academic Librarianship. 8 (1983) : 334 - 338.
- St.Clair, G. Interpersonal networking : it is who

- you know. Special libraries. 80 (Spring 1989) : 107 - 112.
- Stark, P.S. The effects of organization position on perceptions of management system and task-related upward communication uncertainty : an exploratory study, Ph.D. dissertation, university of Colorado at Boulder, 1986.
- Steinmetz, L.L. Human relations : people and work. New York : Harper & Row, 1979.
- Stevens, N.D. Communication throughtout libraries. Methuchen, N.J. : Scarcecrow, 1983.
- Stevens, S.S. A definition of communication. The Journal of the Acoustical Society of America. 22 (1950) : 689 - 690.
- Stevenson, W.B. Formal structure and networks of interaction within organizations. Social Science Research. 19 (June 1990) : 113 - 131.
- Stewart, L.P., et al. The effects of decision-making style on openness and satisfaction within Japanese organizations. Communication Monographs. 53 (September 1986) : 236 - 251.
- Swanson, and Marquardt, C. On communication : Listining, Reading, speaking, and writing. Bewerly Hills : Glencoe Press, California; London : Collin Macmillan, 1974.
- Tachi, T. Okazawa, K. and Tsuda, Y. Informal communication among perception research

scientists in Japan [in Japanese].

Library and Information Science. (17)

(1979) : 67 - 92.

Taylor, A., Rosegrant, T., Meyer, A., and Samples,

B.T. Communicating. Englewood Cliffs,

New Jersey : Prentice-Hall, 1983.

Taylor, A.T. Rosegrant, T. Meyer, A. and Samples,

B.T. Communicating. 4 th ed. Englewood

Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1986.

Taylor, J. A discourse on the nature and offices of

friendship. in Taylor, J. (ed.), The whole

of the right. London : Longman, Brown, 1859

: 71 - 98. quoted in Rawlins, W.K.

Openness as problematic in ongoing

friendships : two conversational dilemmas.

Communication Monographs. 50 (March 1983) :

1 - 13.

Tenenbaum, A. Dyadic communications in industry.

Ph.D. dissertation, University of California,

1970.

Tesch, F.E. Lansky, L.M. and Lundgren, D.C. the

one-way/two-way communication exercise :

some ghosts laid to rest. Journal of Applied

Behavioral Science. 8(6) (November 1972) :

664 - 763.

Thayer, L. Administrative Communication. Homewood,

Ill. : Irwin, 1961.

Thomas, J.G. Communication : new thoughts on an old

- subject. in Readings and cases in business Communication. New York : John Wiley and Sons, 1984.
- Tjosvold, D. and McNeely, L.T. Innovation through communication in an educational bureaucracy. Communication Research. 15(5)(October 1988) : 568 - 581.
- Treece, M. Communication for business and the professions. 4 th ed. Boston : Allyn and Bacon, 1989.
- Walker, C.J. and Beckerle, C.A. The effect of state anxiety on rumor transmissino. Journal of Social Behavior & Personality. 2 (August 1987) : 353 - 360.
- Weedman, J.E. Communication patterns among cultural gatekeeper; a sociometric analysis of interactions among editors, reviewers, and critics of children's literature. Ph.D. dissertation, the University of Michigan, 1989.
- Whiteman, T. Durbidge, L.G. and Meadows, A.J. Communication between library practitioner. Library Review. 38, 1 (1989) : 7 - 33.
- Wilksell, M.J. Communication : what employee expect from their supervisors. in Communication with Subordinates, New York : AMA, 1967.
- Wilkinson, J.P. The psycho-organzational approach to staff communication in libraries. Journal of



Academic Librarianship. 4 (March 1987) :

21 - 26.

Yeager, J.B. A comparison of effectiveness and efficiency of communication strategies as stimulants of horizontal among independent interrelates organizational units.

Ph.D. dissertation. Ohio State University, 1982.

Zaenglein, M.M. A study of communications, status, and perceptions in mental hospital organizations. Ph.D. dissertation, University of Notre Dame, 1970.

Zaenglein, M.M. and Smith, G. An analysis of individual communication patterns and perceptions in hospital organizations.

Human Relations. 25 (December 1972)

: 493 - 504.

Zanzi, A. How organic is your organizational determinant of Organic/Mechanic tendencies in a public accounting firm. Journal of

Management Studies. 24 (March 1987) : 125 -

142.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากร  
ในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สำหรับผู้บริหารงานในหอสมุด

ตอนที่ 1 คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดกาเครื่องหมาย / หรือเติมคำ  
ในช่องว่างตามความเหมาะสม

1. ขณะนี้ท่านดำรงตำแหน่ง

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| △ ผู้อำนวยการ          | △ รองผู้อำนวยการ |
| △ หัวหน้าฝ่าย          | △ เลขานุการ      |
| △ พัฒนาการวิชาการ      |                  |
| △ วิเคราะห์สนเทศ       |                  |
| △ ส่งเสริมการใช้บริการ |                  |
| △ บริการสิ่งพิมพ์      |                  |
| △ วารสาร               |                  |
| △ ไลบรารีศึกษา         |                  |

2. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้มานาน.....ปี

3. เพศ      △ หญิง                                      △ ชาย

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการส่งข่าวสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน และเป็น  
การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของท่าน ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา  
โดยกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านขวามือที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในแต่ละข้อ  
เพียง 1 ช่อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การมอบหมายงานท่านใช้วิธี				
1.1 มอบหมายโดยออกคำสั่งตามแบบราชการ				
1.2 มอบหมายโดยเขียนเป็นบันทึกข้อความ				
1.3 มอบหมายในที่ประชุม				
1.4 มอบหมายโดยเขียนบนกระดานส่งข้อความ ส่วนตัว				
1.5 มอบหมายโดยวาจา				
1.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. การติดตามผลงานท่านใช้วิธี				
2.1 ออกหนังสือเวียนให้ทุกคนได้ทราบกำหนดเวลาเสร็จงานและให้รายงานให้ทราบ				
2.2 สอบถามในที่ประชุม				
2.3 เรียกผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเพื่อให้รายงานให้ทราบ				
2.4 ปล่อยข่าวลือเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานให้เสร็จตามกำหนด				
2.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่นใด โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
3. การวางแผนงาน ท่านติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดย				
3.1 มอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เขียนแผนงาน				
3.2 ประชุมตกลงร่วมกัน				
3.3 มอบหมายโดยวาจาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เขียนแผนงาน				
3.4 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
3.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. การว่ากล่าวตักเตือนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดหรือกระทำการที่จะมีผลเสียหายต่อส่วนรวม ท่านใช้วิธี				
4.1 ออกหนังสือเวียนเพื่อตักเตือน				
4.2 ว่ากล่าวตักเตือนในที่ประชุม				
4.3 แจ้งไปยัง รอง ผอ. หรือ หัวหน้าฝ่าย ให้เป็นผู้ว่ากล่าวตักเตือน				
4.4 เรียกผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าพบเพื่อว่ากล่าว เป็นรายบุคคล				
4.5 ปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับความผิดของผู้กระทำ ผิดและวิธีการลงโทษ				
4.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ท่านสื่อสารโดย				
5.1 ออกหนังสือเวียนเพื่อชักจูงและทบทวนความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน				
5.2 สอบถามในที่ประชุม				
5.3 เรียกคู่กรณีเข้าพบเพื่อสอบถาม				
5.4 ปล่อยข่าวลือถึงการลงโทษผู้ที่ทำให้เกิดปัญหา				
5.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
6. จากการที่มหาวิทยาลัยจะออกจากระบบราชการ ในอนาคต หอสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งใน มหาวิทยาลัยที่จะต้องได้รับผลกระทบด้วย ท่านสื่อสารเรื่องนี้โดย				
6.1 ออกหนังสือเวียนเมื่อมีข่าวคราวความ เคลื่อนไหว				
6.2 ติดประกาศข่าวคราวความเคลื่อนไหว บนป้ายนิเทศ				
6.3 ให้แสดงความคิดเห็นผ่านจุลสารของหอสมุด				
6.4 ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น ซักถาม อภิปราย พูดคุยในที่ประชุมอย่าง เสรี				
6.5 พูดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
6.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในหอสมุด เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการ ท่านสื่อสาร เรื่องนี้โดย				
7.1 ประกาศให้ทราบและให้ถือปฏิบัติ				
7.2 ให้เสนอปัญหาโดยเขียนเป็นบันทึก ข้อความ				
7.3 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในที่ ที่ประชุมอย่างเสรี				
7.4 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
7.5 (ถ้าท่านมีวิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. เมื่อวิทยาการก้าวหน้าและห้องสมุดจะนำมาปรับปรุงบริการ เช่น การบริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ท่านสื่อสารเรื่องนี้โดย				
8.1 สิ่งการในที่ประชุมให้เตรียมเปลี่ยนเป็นระบบใหม่				
8.2 ออกหนังสือเวียนให้ทราบ				
8.3 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่าน จุลสารของหอสมุด				
8.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ชักถามอภิปรายในที่ประชุมอย่างเสรี				
8.5 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
8.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>9. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินโครงการหนึ่งโครงการใด อันอาจทำให้โครงการไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ท่านสื่อสารเพื่อแก้ปัญหานี้โดย</p> <p>9.1 เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมโครงการอภิปรายเพื่อหาทางแก้ปัญหาในที่ประชุมอย่างอิสระ</p>				
9.2 สอบถามหัวหน้าโครงการด้วยวาจา				
9.3 เรียกผู้ร่วมโครงการคนใดคนหนึ่งที่สนิทสนมมาสอบถามเป็นการส่วนตัว				
9.4 พยายามหารายละเอียดเพิ่มเติมจากข่าวสื่อเพื่อหาทางแก้ไข				
9.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน ท่านเห็นว่า				
10.1 รายงานที่ได้รับไม่ถูกต้อง				
10.2 ได้รับรายงานล่าช้า				
10.3 ข่าวสารถูกบิดเบือน				
10.4 ไม่กล้าเสนอความคิดเห็น				
10.5 (ถ้าท่านมีความเห็นอื่น โปรดระบุ) .....				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการส่งข่าวสารไปยังเพื่อนร่วมงานของท่าน ในช่วง 3 เดือน  
ที่ผ่านมา โดยกาเครื่องหมาย / ในช่องด้านขวามือที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมใน  
 แต่ละข้อ เพียง 1 ช่อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกับท่าน เช่น แก้ปัญหางานให้ลุล่วง ท่านสื่อสารโดย				
1.1 เขียนเป็นบันทึกข้อความ				
1.2 เสนอที่ประชุมเพื่อหาทางความช่วยเหลือ				
1.3 พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
1.4 ขอความช่วยเหลือผ่านผู้ที่เพื่อนร่วมงานเชื่อถือหรือเกรงใจ				
1.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. การขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ท่านใช้วิธีสื่อสารโดย				
2.1 ขอความร่วมมือโดยเขียนเป็นบันทึกข้อความ				
2.2 เสนอในที่ประชุมเพื่อขอความร่วมมือ				
2.3 พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
2.4 ขอความร่วมมือโดยผ่านผู้ที่เพื่อนร่วมงานเชื่อถือหรือเกรงใจ				
2.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
3. ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมถึงการแจ้งข่าว ความเคลื่อนไหวในวงการห้องสมุดระหว่างเพื่อน ร่วมงานของท่าน ท่านสื่อสารโดย				
3.1 แจ้งให้ทราบเมื่อมีการประชุมร่วมกัน				
3.2 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
3.3 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากเพื่อนร่วมงานของท่าน ท่านเห็นว่า				
4.1 ไม่ระมัดระวังถ้อยคำ				
4.2 มีความรู้สึก ที่ทัศนคติที่แตกต่างกัน				
4.3 ข้าวลือ				
4.4 ไม่เปิดเผยเป็นกันเอง				
4.5 (ถ้าท่านมีความเห็นอื่น โปรดระบุ) .....				

แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากร  
ในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สำหรับผู้ปฏิบัติงานในหอสมุด

ตอนที่ 1 คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดกาเครื่องหมาย / หรือ  
เติมคำในช่องว่างตามความเหมาะสม

1. ขณะนี้ท่านดำรงตำแหน่ง

△ อาจารย์

△ บรรณารักษ์

△ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

△ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. เพศ △ ชาย △ หญิง

3. ท่านปฏิบัติงานในหอสมุดนี้มานาน.....ปี

4. ท่านสังกัดฝ่าย △ สำนักงานเลขานุการ โปรดระบุงาน.....

△ พัฒนาทรัพยากร โปรดระบุงาน.....

△ วิเคราะห์ทรัพยากร โปรดระบุงาน.....

△ ส่งเสริมการใช้บริการ โปรดระบุงาน.....

△ บริการสิ่งพิมพ์ โปรดระบุงาน.....

△ วารสาร โปรดระบุงาน.....

△ โสตทัศนศึกษา โปรดระบุงาน.....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการส่งข่าวสารไปยังผู้บังคับบัญชาของท่านและเป็นการติดต่อ  
 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของท่าน ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา โดยกาเครื่องหมาย ✓  
ในช่องด้านขวามือที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในแต่ละข้อ เพียง 1 ช่อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เมื่อไม่เข้าใจงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ท่านสื่อสารโดย				
1.1 ถามในที่ประชุม				
1.2 ถามผู้บังคับบัญชาโดยเขียนเป็นบันทึก ข้อความ				
1.3 เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำอธิบาย เพิ่มเติม				
1.4 ศึกษาจากคู่มือที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติ งาน				
1.5 ขอความเห็นหรือคำปรึกษาจากเพื่อนร่วม งานหรือผู้ที่น่าเชื่อถืออื่น ๆ				
1.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. การรายงานผลการปฏิบัติงาน ท่านสื่อสารโดย				
2.1 รายงานตามแบบที่หอสมุดกำหนดขึ้น				
2.2 รายงานตามแบบที่ท่านกำหนดขึ้น				
2.3 รายงานในที่ประชุม				
2.4 เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานให้ทราบ ด้วยวาจา				
2.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
3. การเสนอโครงการ ท่านใช้วิธีการสื่อสารโดย				
3.1 เขียนเป็นบันทึกข้อความ				
3.2 เสนอในที่ประชุม				
3.3 เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อเสนอโดยวาจา				
3.4 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. เมื่อท่านมีปัญหาการปฏิบัติงาน ท่าน <u>ขอความช่วยเหลือ</u> จากใคร				
4.1 ผู้บังคับบัญชา				
4.2 เพื่อนที่สนิทสนม				
4.3 ผู้นำเชื่อถือด้านวิชาการ ที่ท่านหรือบุคคลอื่นยอมรับ				
4.4 (บุคคลอื่นนอกจากนี้ โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
5. เมื่อท่านประสบปัญหาการทำงาน ท่านแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาของท่านทราบโดย				
5.1 เขียนเป็นบันทึกข้อความ				
5.2 เข้าพบเพื่อแจ้งให้ทราบโดยวาจา				
5.3 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
5.4 แจ้งให้ทราบโดยผ่านผู้นำเชื่อถือหรือผู้ที่ ผู้บังคับบัญชาสันทสนม				
5.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
6. จากการที่มหาวิทยาลัยจะออกจากระบบราชการ ในอนาคต หอสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งใน มหาวิทยาลัยที่จะต้องได้รับผลกระทบด้วย ท่านสื่อสารเรื่องนี้โดย				
6.1 เขียนบันทึกถึงคณะกรรมการเฉพาะกิจของ มหาวิทยาลัย				
6.2 แสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามของ มหาวิทยาลัย				
6.3 แสดงความคิดเห็นผ่านจุลสารของหอสมุด				
6.4 แสดงความคิดเห็น ชักถาม อภิปราย พูดคุยในที่ประชุมอย่างเสรี				
6.5 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
6.6 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในหอสมุด เช่น การ เปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการ ท่านสื่อสารเรื่องนี้ โดย				
7.1 เสนอความคิดเห็นโดยเขียนเป็นบันทึก ข้อความ				
7.2 แสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเสรี				
7.3 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
7.4 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. เมื่อวิทยาการก้าวหน้าและห้องสมุดจะนำมาปรับปรุงบริการ เช่น การบริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ท่านสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดย				
8.1 แสดงความคิดเห็นผ่านข่าวสารของหอสมุด				
8.2 แสดงความคิดเห็น ชักถาม พูดคุยอภิปรายในที่ประชุมอย่างเสรี				
8.3 พูดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
8.4 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>9. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงานโครงการหนึ่งโครงการใด อันอาจทำให้โครงการไม่เป็นที่ตามวัตถุประสงค์ ท่านสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาโดย</p> <p>9.1 บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร</p>				
<p>9.2 เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมโครงการอภิปรายเพื่อหาทางแก้ปัญหาในที่ประชุมอย่างอิสระ</p>				
<p>9.3 เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำแนะนำ</p>				
<p>9.4 พยายามหารายละเอียดเพิ่มเติมจากข่าวลือเพื่อหาทางแก้ไข</p>				
<p>9.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ)</p> <p>.....</p>				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากผู้บังคับบัญชาของท่าน ท่านเห็นว่า				
10.1 มากเกินความต้องการ				
10.2 ล่าช้าไม่ทันการณ์				
10.3 ไม่น่าเชื่อถือ				
10.4 มีอคติ ทำให้การติดต่อสื่อสาร บิดเบือนได้				
10.5 ไม่เข้าใจข่าวสารที่ได้รับ				
10.6 ไม่มีความจำเป็นต่องาน				
10.7 ได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง				
10.8 (ถ้าท่านมีความเห็นอื่น โปรดระบุ) .....				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการส่งข่าวสารไปยังเพื่อนร่วมงานของท่าน ในช่วง 3 เดือน  
ที่ผ่านมา โดยกาเครื่องหมาย / ในช่องด้านขวามือที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมใน  
แต่ละข้อ เพียง 1 ช่อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ท่าน <u>ขอความช่วยเหลือ</u> จากเพื่อนร่วมงานของท่าน โดย				
1.1 เขียนเป็นบันทึกข้อความ				
1.2 เสนอที่ประชุมทราบเพื่อขอความช่วยเหลือ				
1.3 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
1.4 ขอความช่วยเหลือผ่านผู้ที่บุคคลนั้นเชื่อถือ หรือเกรงใจ				
1.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. การขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกับท่าน ท่านใช้วิธีการสื่อสารโดย				
2.1 ขอความร่วมมือโดยเขียนเป็นบันทึกข้อความ				
2.2 เสนอในที่ประชุมเพื่อขอความร่วมมือ				
2.3 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
2.4 ขอความร่วมมือโดยผ่านผู้ที่เพื่อนร่วมงานเชื่อถือหรือเกรงใจ				
2.5 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่น โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
3. ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมถึงการแจ้งข่าว ความเคลื่อนไหวในวงการห้องสมุดระหว่างเพื่อน ร่วมงานในระดับเดียวกับท่าน ท่านสื่อสารโดย				
3.1 แจ้งให้ทราบในที่ประชุม				
3.2 พุดคุยเวลาพักหรือเมื่อสบโอกาส				
3.3 (ถ้าท่านใช้วิธีการอื่นใด โปรดระบุ) .....				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากเพื่อนร่วมงานของท่าน ท่านเห็นว่า				
4.1 ไม่ระมัดระวังถ้อยคำ				
4.2 มีความรู้สึก ที่ทัศนคติที่แตกต่างกัน				
4.3 ข้าวลือ				
4.4 ไม่เปิดเผยเป็นกันเอง				
4.5 (ถ้าท่านมีความเห็นอื่น โปรดระบุ) .....				



แบบวัดการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญของบุคลากร ใน  
 สำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน  
 หอสมุด และสภาพการปฏิบัติงาน ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา โดยกาเครื่องหมาย /  
ในช่องด้านขวามือที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในแต่ละช่อง เพียง 1 ข้อ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เมื่อไม่เข้าใจคำสั่ง ท่านจะ ขอคำอธิบายเพิ่มเติม				
2. เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา ท่านจะรีบชี้แจงให้ผู้บังคับ บัญชาทราบ				
3. ท่านปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้ บังคับบัญชาโดยไม่จำเป็นต้อง ปรึกษาผู้ใดอีก				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. เมื่อมีปัญหาท่านจะขอคำแนะนำโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา				
5. ในการประชุมหากมีผู้ใดชี้ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน ท่านจะรับฟังและพิจารณาข้อเท็จจริงที่ผู้นั้นเสนอ				
6. ในการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถแยกได้ว่า สิ่งใดเป็นสภาพงานที่เป็นจริง สิ่งใดเป็นความรู้สึกนึกคิดของคู่สนทนา				
7. เมื่อการปฏิบัติงานล่าช้ากว่ากำหนด บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จะช่วยกันปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
8. เมื่อหอสมุดมีกิจกรรมร่วมกัน ทุกคนไม่เกี่ยงงาน หรือบ่าย เบี่ยงความรับผิดชอบ และต่าง เข้าร่วมกิจกรรมอย่างพร้อม เพรียงกัน				
9. ท่านไม่รู้สึกรอคอยใจที่จะทำงาน ร่วมกับผู้อื่น				
10. ในฝ่าย/งานของท่านมีการ ทำงานเป็นทีม				
11. ในกรณีที่มีผู้ดำเนินการปฏิบัติ งานของหอสมุด ท่านจะให้ คำอธิบาย คำชี้แจงที่เป็นจริง				
12. ท่านจะพูดถึงหอสมุดและผู้ บริหารในแง่ดีเสมอ				
13. ท่านปฏิบัติงานที่หอสมุดนี้มา นาน ท่านรู้สึกว่าทุกคนยอมรับ และให้เกียรติท่าน				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
14. ท่านได้รับการยอมรับจากทุกคนในที่ทำงาน ทั้งตำแหน่งและบทบาทอื่น ๆ ในหอสมุด				
15. ท่านมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้ เพราะทุกคนให้การสนับสนุนโครงการที่ท่านเสนอ				
16. ท่านได้รับการปรับตำแหน่งงานของท่านโดยไม่มีภารกิจกันซึ่งกันและกัน				
17. เมื่อมีข่าวเกี่ยวกับห้องสมุด ทั้งจากสื่อมวลชนและวารสารของมหาวิทยาลัยท่านจะอ่านทันที				
18. ท่านช่วยหอสมุดประหยัดค่าไฟฟ้า น้ำประปาและโทรศัพท์เสมอ เมื่อมีการเปิดทิ้งไว้ ท่านจะช่วยปิด หรือแจ้งซ่อม เมื่อมีการชำรุดเสียหาย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. ท่านยินดีปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ (ในบางกรณี)				
20. ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยไม่หวังสองชั้น (ในบางกรณี)				
21. ท่านไม่อดอัดใจและยินดีปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่อาวุโสน้อยกว่าท่าน				
22. การตัดสินใจในการดำเนินงานเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา				
23. ท่านมักจะปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
24. ท่านศึกษา ฝึกอบรมและหา ประสบการณ์เพิ่มเติม เพื่อ เตรียมพร้อมรับตำแหน่งที่สูงขึ้น				
25. ไม่มีการปิดกั้นการปฏิบัติงาน ที่ผิดพลาด แต่จะรายงานให้ผู้ บังคับบัญชาทราบ				
26. แม้งานจะมีข้อผิดพลาด ท่าน สบายใจที่จะรายงานผลการ ปฏิบัติงานตามสภาพที่เป็นจริง เพราะไม่มีการคอยจับผิดกัน				
27. ท่านปฏิบัติงานเสร็จก่อน กำหนดเวลา โดยไม่มีข้อพิ พลาด				
28. ท่านไม่ลังงาน เพื่อทำธุรกิจ ส่วนตัวที่พอจะหลีกเลี่ยงได้ เพราะท่านต้องการให้งาน ดำเนินไปตามเป้าหมาย โดยเร็วที่สุด				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการของท่าน				
30. ท่านภูมิใจที่จะกล่าวกับผู้อื่นว่าท่านทำงานห้องสมุด				
31. ท่านสามารถเสนอวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของห้องสมุด เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ถูกต้อง				
32. ผู้บังคับบัญชาจะสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ				
33. ในห้องสมุดผู้น้อยจะไม่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดโดยไม่มีเหตุผล แต่จะมีการสอบถามข้อเท็จจริงก่อน				
34. ท่านมีโอกาสชี้แจงเมื่อเกิดความไม่เข้าใจกัน				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ในหอสมุดไม่มีการมองกัน ในแง่ร้ายหรือหวาด ระแวงซึ่งกันและกัน				
36. ในหอสมุดไม่มีการแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่น อิจฉาริษยากัน				



## ภาคผนวก ข

จำนวนแบบสอบถามตามทิศทางและประเภทการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

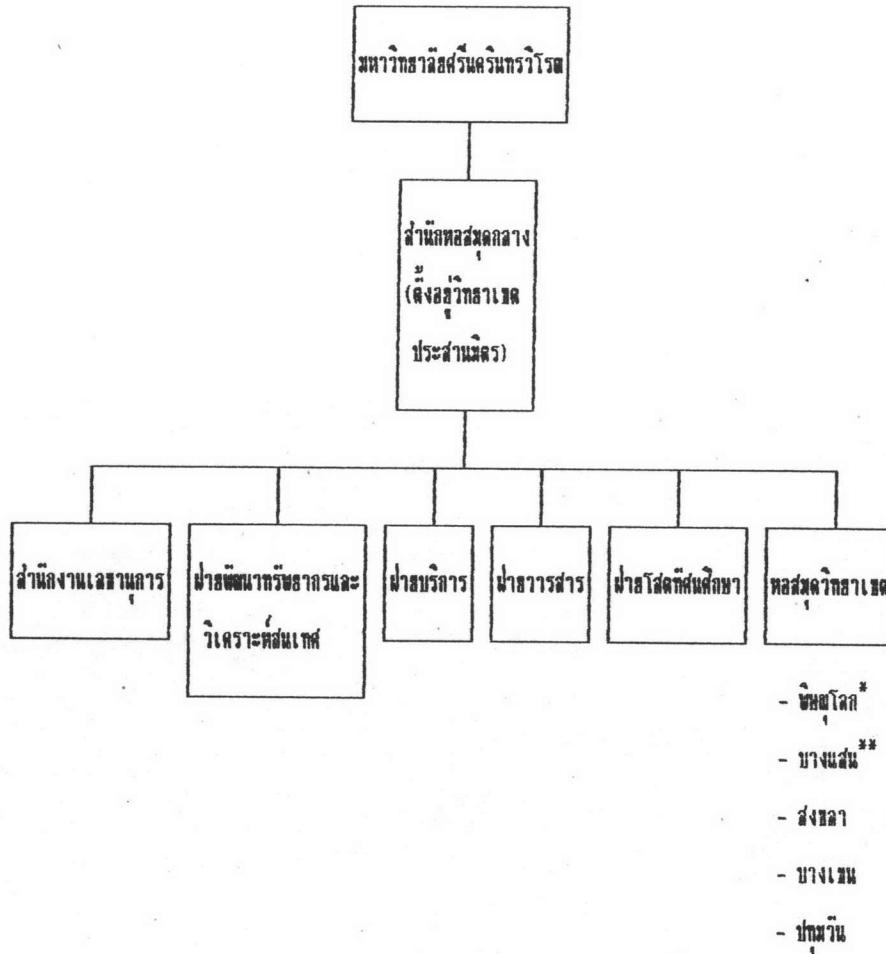
ทิศทาง	ประเภทการสื่อสาร			
	ทางการ	รวม	ไม่ทางการ	รวม
ทิศทางเดียว - แนวตั้ง	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3 ข้อ 2.1 ข้อ 3.1 ข้อ 4.1, 4.2, 4.3 ข้อ 5.1, ข้อ 6.1, 6.2 ข้อ 7.1 ข้อ 8.1, 8.2	14	ข้อ 1.4, 1.5 ข้อ 2.3, 2.4 ข้อ 3.3 ข้อ 4.4, 4.5 ข้อ 5.4 ข้อ 9.2, 9.3, 9.4	11
สองทิศทาง - แนวราบ	ข้อ 1.1 (ตอน 3) ข้อ 2.1 (ตอน 3) ข้อ 3.1 (ตอน 3)	3	ข้อ 1.4 (ตอน 3) ข้อ 2.4 (ตอน 3)	2
- แบบสองทาง	ข้อ 2.2, 3.2 ข้อ 5.2 ข้อ 6.3, 6.4 ข้อ 7.2, 7.3 ข้อ 8.3, 8.4 ข้อ 9.1 ข้อ 1.2 (ตอน 3), 2.2 (ตอน 3)	12	ข้อ 3.4 ข้อ 5.3 ข้อ 6.5 ข้อ 7.4 ข้อ 8.5 ข้อ 1.3 (ตอน 3) ข้อ 2.3 (ตอน 3), 3.2 (ตอน 3)	8
	รวม	29	รวม	21

จำนวนแบบสอบถามตามทิศทางและประเภทการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชา

ทิศทาง	ประเภทการสื่อสาร			
	ทางการ	รวม	ไม่ทางการ	รวม
ทิศทางเดียว - แนวตั้ง	ข้อ 1.1, 1.2, 1.4 ข้อ 2.1, 2.2, 2.3 ข้อ 3.1, 3.2 ข้อ 5.1 ข้อ 6.1, 6.2, 6.3 ข้อ 7.1 ข้อ 8.1, 9.1	15	ข้อ 1.3 ข้อ 2.4 ข้อ 3.3 ข้อ 5.2, 5.4 ข้อ 9.3	6
สองทิศทาง - แนวราบ	ข้อ 1.1 (ตอนที่ 3), 1.2 (ตอนที่ 3) ข้อ 2.1 (ตอนที่ 3), 2.2 (ตอนที่ 3) ข้อ 3.1 (ตอนที่ 3)	5	ข้อ 1.4 (ตอนที่ 3) ข้อ 2.4 (ตอนที่ 3) ข้อ 3.2 (ตอนที่ 3)	3
- แบบสองทาง	ข้อ 6.4 ข้อ 7.2 ข้อ 8.2 ข้อ 9.2	4	ข้อ 1.5 ข้อ 5.3 ข้อ 6.5 ข้อ 7.3 ข้อ 8.3 ข้อ 9.4 ข้อ 1.3 (ตอนที่ 3) ข้อ 2.3 (ตอนที่ 3)	9
	รวม	24	รวม	18

ภาคผนวก ค

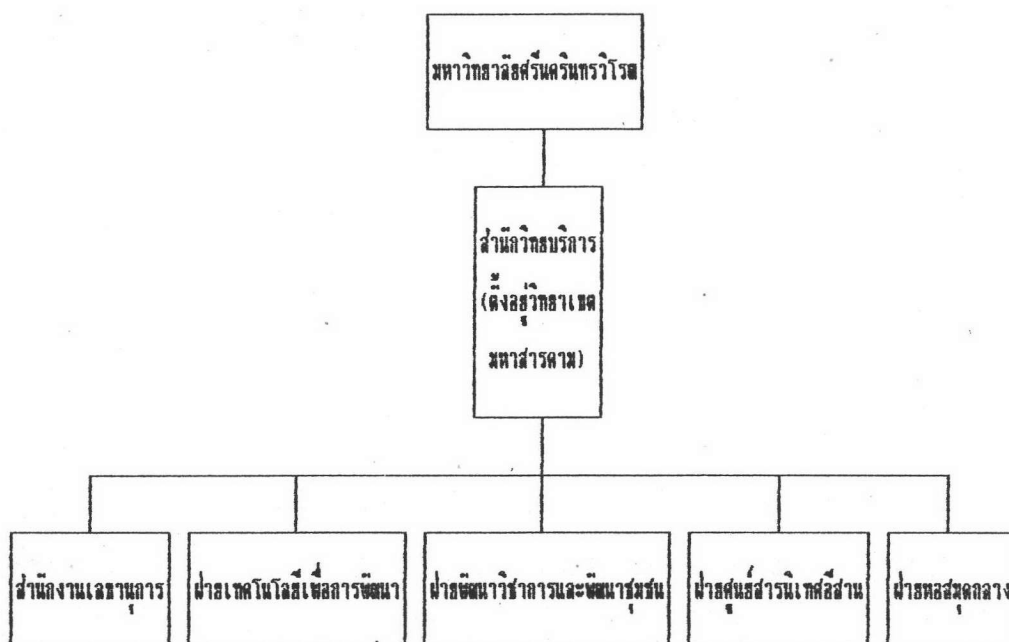
แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการสำนักหอสมุดกลาง (ประสานมิตร) และสำนักหอสมุดวิทยาเขต



\* ปัจจุบัน คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

\*\* ปัจจุบัน คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

## แผนผังแสดงการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการ (มหาสารคาม)



## ประวัติผู้เขียน

นายกุลสวัสดิ์ คงประดิษฐ์ เกิดวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2500  
ที่ อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครนายก สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี การศึกษามัธยมศึกษา  
สาขาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
ในปีการศึกษา 2525 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตร์มหาบัณฑิต ที่  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2531 ปัจจุบันรับราชการที่ สำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

