



การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

COMMUNICATION IN SUKSANAREEWITTAYA SCHOOL



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree

Master of Education Program in Educational Administration

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2015

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ” เสนอโดย นางสาววรารักษ์ สุรสีห์เรืองชัย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.นุชนรา รัตนศิริระประภา)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว)

...../...../.....



54252355 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : การติดต่อสื่อสาร

วารักษ์ สุรสิทธิ์เรื่องชัย : การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษา
การค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว. 90 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 2) แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและครูผู้สอน จำนวนทั้งสิ้น 97 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารตามแนวความคิดของเบอร์โล (Berlo) และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัธยเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ ช่องทางสาร ผู้รับสาร ข่าวสาร และผู้ส่งสาร
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา มีแนวทางดังนี้ 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น 2) ผู้บริหารควรแบ่งการทำงานในด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร 3) ผู้บริหารควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารให้ทันสมัย 4) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้มีบุคลากรในโรงเรียนแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายช่องทาง

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

54252355 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : COMMUNICATION

WARARUK SURASEERUANGCHAI : COMMUNICATION IN SUKSANAREEWITTAYA SCHOOL. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. VORAKARN SUKSODKHEAW, Ph.D. 90 pp.

The objectives of this research were to identify 1) the communication in Suksanareewittaya School and 2) the development guidelines for the communication in Suksanareewittaya School. The research sample were administrators, basic educational school board of committees and teachers total of 97. The instruments used in the research were 1) questionnaire regarding the communication, according to the concept of Berlo and 2) interview. The statistics used in the research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The results revealed that.

1. The communication in Suksanareewittaya School, overall and individually, was found at a high level : ranking from the highest mean to the lowest mean as follow : channel, receiver, message and source.

2. The development guidelines for the a communication in Suksanareewittaya School were as follows: 1) the administrator should encourage school personnel to interact more with each other, 2) the administrator should provide more communication channels and medias for the school personnel, 3) the administrator should upgrade the IT and communication tools, and 4) the administrator should open for school personnel's opinions via different channels.

Department of Educational Administration Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ และอาจารย์ ดร. นุชนรา รัตนศิริประภา กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขปัญหาต่างๆ จนสำเร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาบริหารการศึกษาทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ เอาใจใส่ อบรมสั่งสอน เป็นกำลังใจให้ขี้คิดและเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.สมบัติ เดชบำรุง รองผู้อำนวยการโรงเรียนพรหมสามัคคีธรรม สำนักงานเขตทวีวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร นางสาวพัชรี สุภักดิ์ศรี ศุภักษรศักดิ์ดา ครูชำนาญการโรงเรียนวัดสะแกงาม จังหวัดกรุงเทพมหานคร นางสาวน้ำอ้อย สุรสิทธิ์เรืองชัย ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนหนองตะเข้ - หนองตุม อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ที่กรุณาตรวจสอบให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยและผู้ที่มีความช่วยเหลือ เพื่อนๆ ที่ทำงาน และเพื่อนๆ รุ่น 31/2 ทุกท่านที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจในการทำการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ให้สำเร็จด้วยดี

คุณประโยชน์อันเนื่องมาจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ขอมอบบูชาแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และครอบครัว “เปรมปรีชาญาณ” ทุกท่าน

COMMUNICATION IN SUKSANAREEWITTAYA SCHOOL



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Education Program in Educational Administration
Department of Educational Administration
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	2
ปัญหาของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ข้อคำถามของการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
การติดต่อสื่อสาร.....	11
ความหมายของการสื่อสาร.....	11
ความสำคัญของการสื่อสาร	15
วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร	18
หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร.....	22
ประเภทของการติดต่อสื่อสาร.....	33
ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนศึกษานารีวิทยา.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
งานวิจัยในประเทศ.....	40
งานวิจัยต่างประเทศ.....	44
สรุป.....	46

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	47
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	47
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	47
ประชากร.....	48
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง.....	49
ตัวแปรที่ศึกษา.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย.....	52
สรุป.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา.....	56
ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
การอภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	66
รายการอ้างอิง.....	68
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ.....	74
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	76
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	78
ภาคผนวก ง การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย.....	80
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บเครื่องมือ.....	82
ภาคผนวก ฉ เครื่องมือการวิจัย.....	84
ประวัติผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
2	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวม.....	57
3	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ศึกษานารีวิทยา ด้านผู้ส่งสาร.....	58
4	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ศึกษานารีวิทยา ด้านข่าวสาร.....	59
5	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ศึกษานารีวิทยา ด้านช่องทางสาร.....	60
6	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ศึกษานารีวิทยา ด้านผู้รับสาร.....	61



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	9
2 ขอบเขตของการวิจัย.....	10
3 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล.....	29
4 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร.....	29
5 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล ด้านข่าวสาร.....	30
6 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล ด้านช่องทางสาร.....	32



บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาคน สร้างคนให้มีคุณภาพ เป็นคนดี คนเก่ง มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อส่วนรวม มีจิตสำนึกแห่งความเป็นคนไทย การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545¹ เป็นต้นมา สถานศึกษาเกิดการตื่นตัวมีการบริหารจัดการ โดยยึดแนวทางการปฏิรูปการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการปฏิรูปการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานเน้นการกระจายอำนาจดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและทันต่อการเปลี่ยนแปลง นับเป็นการยากต่อการบริหารจัดการบางส่วนยังคงไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโครงการการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษานำร่องที่ว่าบุคลากรส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการเป็นผู้รับคำสั่งสอน ผู้ถูกกระทำหรือถูกทดลอง เคยชินและคุ้นเคยกับวิธีการเดิมๆ ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม² สภาพปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม ทั้งนี้สาเหตุเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้ข้อมูลข่าวสารทั่วโลกเชื่อมโยงติดกันได้อย่างรวดเร็ว ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต แนวทางสำคัญที่จะทำให้บุคลากรของชาติปรับตัวได้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ นั่น คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่าการศึกษา คือ ปัจจัยสำคัญอันยิ่งยวดที่จะนำพาประเทศไปสู่การมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความเป็นปึกแผ่นทางสังคมในอนาคต แต่การศึกษาไทยในปัจจุบันนี้ยังมีปัญหาอยู่มาก โดยเฉพาะในเรื่องไม่สามารถเตรียมคนไทยให้เผชิญกับยุคการเปลี่ยนแปลงของโลกข้อมูลข่าวสารได้ทันผลผลิตทางการศึกษายังขาดคุณภาพ

¹“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.

²เลขา ปิยอัฉริยะ, รายงานผลการดำเนินการนำร่องระดับชาติ กระบวนการเรียนรู้ในโรงเรียนนำร่อง : บทเรียนและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545), 54.

เหล่านี้จึงเป็นปัญหาใหญ่และเป็นอันตรายที่น่าพาประเทศไปสู่ภาวะวิกฤติสมควรต้องแก้ไขหรือปฏิรูปการศึกษา³

หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นความสำคัญด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุขและเป็นไทย มีศักยภาพในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ การเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ภาษาไทย ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี กีฬา ภูมิปัญญาไทย ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการกำหนดโครงสร้างของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับสาระการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้⁴ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ ทักษะกระบวนการเรียนรู้และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ นอกจากการจัดการเรียนการสอนของครูแล้วการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีส่วนร่วมในการส่งเสริมบุคลากรในโรงเรียน มีการประสานงานกัน การติดต่อสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมทุกอย่างขององค์กรทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ในฐานะที่เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารงาน⁵ ที่จะช่วยให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางติดต่อกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอื่นๆเพื่อทำความเข้าใจ ประสานการดำเนินงานและส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันนี้มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าวได้แก่ คุณภาพของคน⁶ แต่

³ ประเวศ วะสี, การปฏิรูปการศึกษายกเครื่องทางปัญหาทางรอดจากหายนะ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ : มูลนิธิสคสรี สฤชดี, 2541), 25-30.

⁴ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542”, ราชกิจจานุเบกษา (19 สิงหาคม 2542), 3.

⁵ เสนาะ ดิยาวัว, การสื่อสารในองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2537), 2-3.

⁶ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, โครงการโรงเรียนดีใกล้บ้าน (กรุงเทพฯ : ฝ่ายโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551), 1.

ถ้าการติดต่อสื่อสารล้มเหลวทำให้เกิดผลเสียต่อโรงเรียนหลายประการ อาทิเช่น การรับรู้นโยบายและแผนงานของโรงเรียน การบังคับบัญชา การประสานงานต่างๆ ไม่เป็นไปในแนวทางที่ควรจะเป็น ก่อให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พึงพอใจในสภาวะการณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆของโรงเรียน และต่องาน ซึ่งขาดโอกาสในการติดต่อสื่อสารนี้ นับเป็นสาเหตุสำคัญในการที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดหรือเกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในโรงเรียน แต่ถ้าผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี มีการสร้างความสนิทสนมให้คุ้นเคยและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น อันจะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปัญหาาร่วมกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันอันจะนำไปสู่ผลดีกับโรงเรียน การบริหารงานในโรงเรียนก็เช่นกัน ยังต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและครูในโรงเรียนให้เป็นอย่างดีอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังทีมงานเดียวกัน และผู้บริหารทั้งหลายก็เป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารข้อมูลจากที่ต่างๆ เป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่การถ่ายทอดความเข้าใจการประสานงานดำเนินไปด้วยความสอดคล้องตรงวัตถุประสงค์ อันนำมาสู่การบริหารโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปะที่สำคัญอย่างหนึ่งของนักบริหารทุกคน ทั้งการวางแผน การกำหนดนโยบาย การดำเนินงาน การควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล ประกอบกับการบริหารนั้นอาศัยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายเมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คำสั่ง การวินิจฉัยสั่งการ ความคิดเห็น ความเข้าใจตรงกัน การสื่อสารไปยังบุคคลในโรงเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ด้วยความถูกต้องชัดเจน รวดเร็วทันเวลา ทันเหตุการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความราบเรียบและบรรลุจุดหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อนึ่งการติดต่อสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารองค์กรได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บริหารอื่นๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งยังใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสั่งการให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารจะนำความต้องการความนึกคิดจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาและจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีและสามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์กรได้เต็มที่แล้ว ก็จะสามารถนำซึ่งความสำเร็จในการบริหารองค์กรได้เป็นอย่างดี การสื่อสารคือเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรได้เรื่องของการติดต่อสื่อสารนับได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการชีวิตความสำเร็จหรือล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการบริหารโรงเรียน การติดต่อสื่อสารยังเข้ามามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาททางข้อมูล บทบาททางการตัดสินใจ สั่งการติดต่อสื่อสารจะแทรกซึมหน้าที่การบริหารทุกอย่าง

การปฏิสัมพันธ์ด้วยเรื่องใดก็ตาม ผู้บริหารจะสามารถใช้ศิลปะในการสื่อสารความหมายให้เข้าใจกับบุคลากร เพื่อให้เขารู้สึกพึงพอใจและเต็มใจที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้บริหารทั้งหลายเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ เป็นสื่อนำทางความคิด ความรู้สึก นำไปสู่การถ่ายทอดความเข้าใจ การประสานงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อันนำไปสู่การบริหารโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จ⁷

ปัญหาการวิจัย

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารงาน เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งที่ช่วยเชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กร ถ้าขาดเสียซึ่งการติดต่อสื่อสาร การดำเนินงานทุกอย่างในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้มีการประสานงานที่ดีตลอดทั่วทั้งองค์กร ทั้งยังสามารถทำให้การวินิจฉัยสั่งการของนักบริหารบรรลุเป้าหมายและผู้ใต้บังคับสามารถรับคำสั่ง รับผิดชอบ นำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงาน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร สังคมในหน่วยงานจะหยุดนิ่งทันที การติดต่อสื่อสารจะเข้าไปมีบทบาทในทุกขั้นตอนของการบริหารงานในองค์กร ตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผน ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ขั้นตอนของการควบคุมและขั้นตอนของการรายงานผลงาน เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นทางเชื่อมให้บุคคลในองค์กรได้มีความเข้าใจตรงกันในจุดมุ่งหมายและการปฏิบัติงานในองค์กร⁸ สืบเนื่องจาก การติดต่อสื่อสารที่เป็นตัวเชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กรที่จะนำไปสู่การปฏิบัตินั้นย่อมจะเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนจึงได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากรในโรงเรียน มีประเด็นดังนี้ 1) ระบบงานในฝ่ายวิชาการเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้งอันเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่มีกระบวนการในการสื่อสารและประสานงานไม่เป็นไปตามระบบขั้นตอน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดส่งผลต่อการจัดระบบการเรียนการสอนในโรงเรียน 2) การใช้เทคโนโลยีที่ไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารในโรงเรียนส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และ 3) ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในสายชั้นไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการเชื่อมโยงที่ดีทำให้ต้องเลื่อน

⁷ สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2546), 44-45.

⁸ วิเชียร วิทย์อุดม, การจัดการสมัยใหม่, (กรุงเทพฯ : บริษัท ธนรัช การพิมพ์ จำกัด, 2554), 1- 11.

กำหนดการต่างๆออกไปจากที่ได้กำหนดไว้ทำให้ส่งผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน⁹ เป็นต้น นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างองค์กรแล้ว การติดต่อสื่อสารระหว่างครู ผู้บริหารกับผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอกองค์กรในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร นโยบาย ข้อกำหนดหรือข้อจำกัดของทางองค์กรที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านตัวเด็กนักเรียนไปยังผู้ปกครอง อาจเป็นจดหมายทางราชการซึ่งการให้ข้อมูลนั้นมักผิดพลาดอยู่เสมอโดยการส่งเอกสารสำคัญเพื่อแจ้งข้อมูลให้กับผู้ปกครองทราบแต่ผู้ปกครองไม่ได้รับข้อมูลหรือมีการสื่อสารที่ผิดพลาดทำให้เกิดความเข้าใจผิดและความเสียหายได้ หรือการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารบางครั้งก็มีการสื่อสารที่ผิดพลาดด้วยเหตุผลหลายประการเช่น โทรศัพท์มือถือแล้วให้ข้อมูลผิดคนทำให้เกิดความเข้าใจผิด อีกทั้งยังการใช้เทคโนโลยีในองค์กรยังไม่ทันสมัยหรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ไม่มีการจัดทำให้เป็นปัจจุบัน เช่นในเรื่องของการแจ้งข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ การประกาศผลสอบ การสืบค้นข้อมูลต่างๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายนอกก็บ่งชี้ว่าองค์กรนั้นไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความเสียหายหลายด้าน ผู้ปกครองก็จะไม่มีความเชื่อมั่นในเรื่องของข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ทางองค์กรจัดให้หรือประกาศให้ทราบดังนั้นข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งเพราะนอกจากข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันแล้ว ข้อมูลข่าวสารยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นได้ถูกนำไปใช้ในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ หรือนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคม ในส่วนของการทำงาน การสื่อสารยังเข้ามาเป็นเครื่องมือที่สำคัญทั้งในการสื่อสารระดับกลุ่มและการสื่อสารในองค์กร

จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) มุ่งสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างให้สังคมไทยอยู่เย็นเป็นสุข ด้วยวิถีปฏิบัติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนเข้มแข็งจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน โดยที่ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนสามารถจัดกิจกรรมที่เป็นองค์รวม มีกระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ร่วมกันของคนในชุมชน ด้วยทุนทางทรัพยากรและศักยภาพของชุมชน มีการผลิตเพื่อเลี้ยงชีพตัวเองอย่างพอเพียงพึ่งพาตนเองได้ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกชุมชนบนพื้นฐานการเคารพความหลากหลายทางวัฒนธรรม นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เกิดความสามานฉันท์ มีการอนุรักษ์ พัฒนาและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพที่มีได้อย่างเหมาะสมยั่งยืน นำไปสู่ภาวะดินดำน้ำชุ่ม ป่าไม้ พืชพรรณสัตว์อุดมสมบูรณ์ และสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ปลอดภัย อยู่ร่วมกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสันติและเกื้อกูลเกิดความสงบ

⁹ สัมภาษณ์ บุคลากรในโรงเรียน, 10 มกราคม 2557.

สุข ร่วมเย็นสามารถแก้ปัญหาความยากจนอย่างมีบูรณาการ มีภูมิคุ้มกัน สามารถต้านรับและใช้ประโยชน์จากกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆอย่างรู้ทันและมีบทบาทที่เข้มแข็งในการพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการพัฒนาในหลากหลายรูปแบบ แต่ในงานวิจัยฉบับนี้จะกล่าวถึง สื่อต่างๆซึ่งจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายด้วยกระบวนการเรียนรู้ และการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ พัฒนาและแก้ไขปัญหามันพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองและการพึ่งพาซึ่งกันและกันดังนี้ 1) เป็นแกนกลางในการไหลเวียนข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการปรับตัวของชุมชนกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้แก่ชุมชน ผลกระทบการค้าเสรี การคุ้มครองผู้บริโภคทั้งสินค้าและบริการ ตลอดทั้งการสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ของประชาชนชุมชน 2) ปลุกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม สร้างค่านิยมรักถิ่น ครอบครัวยุบอุ่น พฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบพออยู่พอกินบนพื้นฐานวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมแก่เด็กและเยาวชนและสังคมไทยและทั้งร่วมกันดูแลฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) สอดแทรกสาระสร้างสรรค์สังคมในสื่อทุกรูปแบบ เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่เด็กและครอบครัว และเปิดโอกาสให้เด็กมีบทบาทร่วมผลิตสื่อสร้างสรรค์ เช่น สื่อสะท้อนการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังทางสังคมและการเผยแพร่ความรู้ เป็นต้น 4) ใช้สื่อในชุมชนทุกรูปแบบในการให้ความรู้สร้างค่านิยมที่ดีแก่ชุมชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอันตราย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างกิจกรรมในครอบครัว การสร้างสำนึกรักบ้านเกิด การเชิดชูคนดีและการสร้างระเบียบวินัยของคนชุมชน เป็นต้น¹⁰

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีส่วนช่วยให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นตามแนวคิดของ เบอร์โล (Berlo) เกี่ยวกับแบบจำลองการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้ส่งสาร (source) 2) ข่าวสาร (message) 3) ช่องทางสาร (channel) และ 4) ผู้รับสาร (receiver) เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาและตรงตามมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหา ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา
2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

¹⁰ ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, “การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง วิถีชีวิตทางสังคมกับการจัดการศึกษาไทย”, 2553, 25.

ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาคำตอบสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามเพื่อการวิจัยไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับใด
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาเป็นพหุแนวทางอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อตรวจสอบข้อคำถามของการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยามีหลายแนวทาง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

โรงเรียนเป็นระบบองค์การ มีการบริหารจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามความมุ่งหมายของสังคม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาในด้านการจัดการศึกษา การบริหารจัดการในโรงเรียน นั้นสามารถนำรูปแบบทฤษฎีเชิงระบบตามแนวคิดของแคทซ์และคานัน (Katz and Kahn) อันประกอบด้วยกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ กล่าวคือ มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยนำเข้า (input) คือ นโยบาย บุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ เพื่อนำปัจจัยเข้าสู่กระบวนการ (process) ของโรงเรียน คือกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยหลักการบริหาร การติดต่อสื่อสาร การทำงาน กระบวนการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการนิเทศ ให้ได้ผลผลิต (output) คือประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของบุคลากร โดยมีข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นกว่าเดิม¹¹ ซึ่งอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อม (context) ทางภูมิศาสตร์ สังคมและทางเศรษฐกิจ¹² ที่มีอิทธิพลต่อระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ในการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ในการติดต่อสื่อสารประสานงาน เป็นผู้ผลักดันกระตุ้น จูงใจ ประสาน สั่งการ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ เดฟวิโต

¹¹ Daniel Kate and Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed. (New York : John Wiley and Son, 1978), 20.

¹² สุนันทา เลहनันท์, *การพัฒนาองค์การ* (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531), 39.

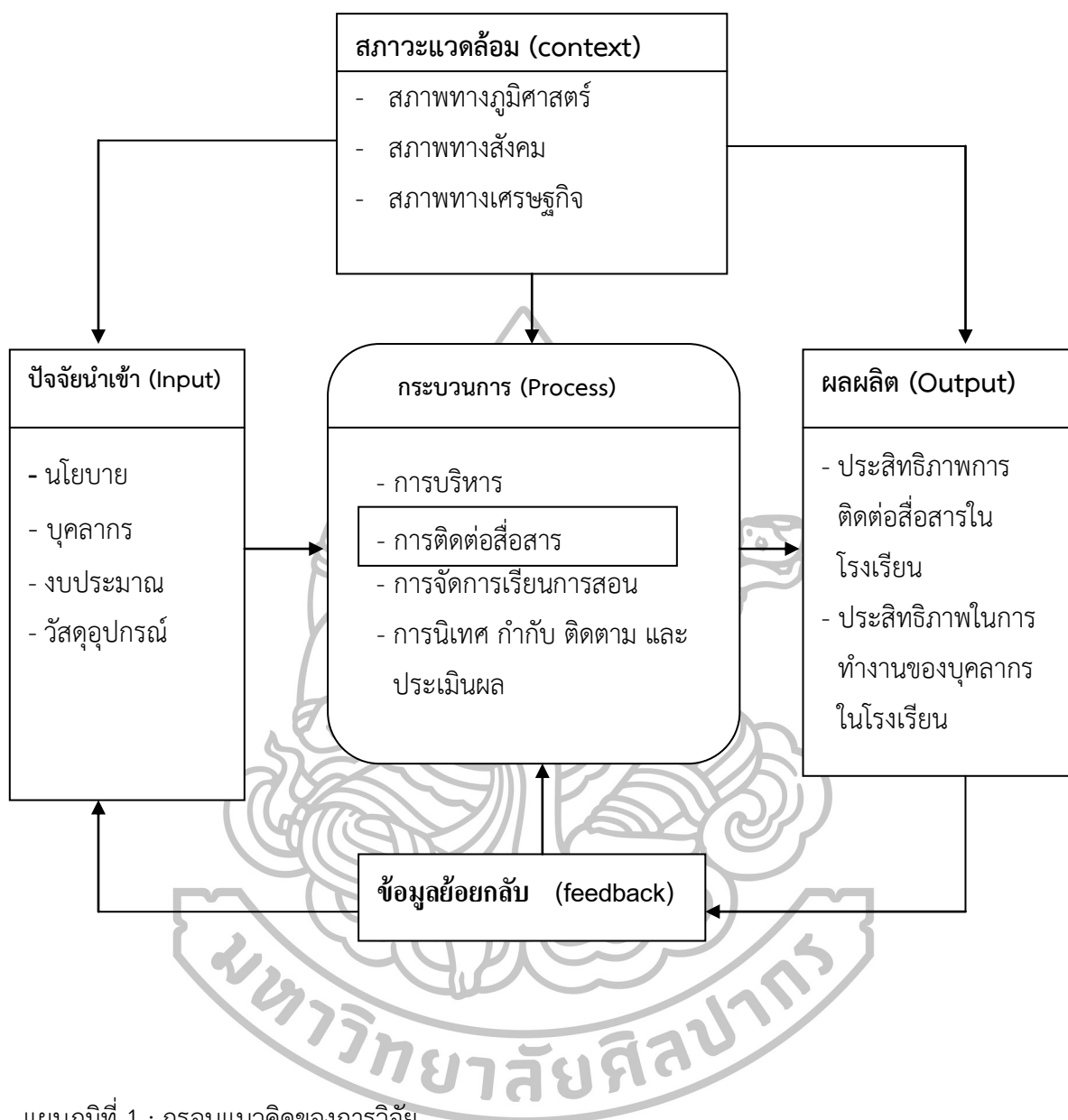
(Devito) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลคนเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสได้ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ¹³ ส่วนคัทลิป, เซนเตอร์ และบรูม (Cutlip, Center and Broom) ได้เสนอวิธีการป้องกันและจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร 7 ประการ ที่เรียกว่า The 7 C's of communication อันประกอบด้วย 1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 2.ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) 3. เนื้อหาสาระ (Content) 4.ความแจ่มชัด (Clarity) 5. ความต่อเนื่องและความอยู่กับร่องกับรอย (Continuity & Consistency) 6.ช่องทางของข่าวสาร (Channel) 7. ความสามารถของผู้รับ (Compatibility of audience)¹⁴ ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการและเทคนิคการปรับปรุงเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล โดยการพยายามสร้างบรรยากาศแบบสนับสนุนขึ้น ตามที่ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ ได้กล่าวไว้ ประกอบด้วย 1. การบรรยาย (Description) 2. มุ่งในแง่ปัญหา (Problem orientation) 3. ลักษณะโดยธรรมชาติ (Spontaneity) 4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) 5. ความเสมอภาค (Equality) 6. การเอื้ออำนวย (Provisionalism)¹⁵ และเบอร์โล (Berlo) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ 4 ด้านคือ 1) ผู้ส่งสาร (source) 2) ข่าวสาร (message) 3) ช่องทางสาร (channel) และ 4) ผู้รับสาร (receiver) จากแนวคิดทางทฤษฎีระบบของนักการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเชิงระบบมาเป็นขอบข่ายเชิงมโนทัศน์สรุปการวิจัยเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1



¹³ Josaph A. Devito, **Communicology : An Introduction to the Study of Communication.** (New York : Harper & Row, 1978).

¹⁴ Scott M. Cutlip and Allen H. Center, **Effective Public Relation, 2nd ed .** (Englewood Cliffs, N.J. Prentice – Hall, Inc., 1958), 140.

¹⁵ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, “พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์” พิมพ์ครั้งที่ 4 , (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), 378.



แผนภูมิที่ 1 : กรอบแนวคิดของการวิจัย

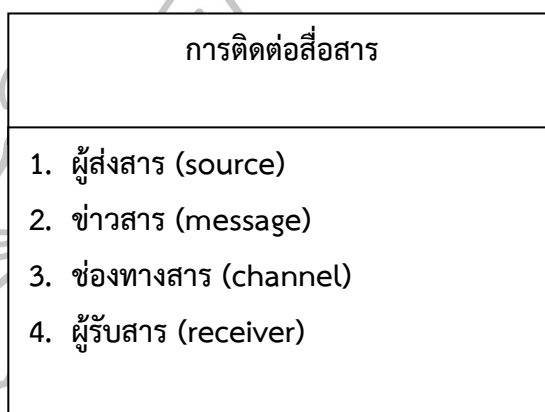
ที่มา : Daniel Katz and Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed. (New York : John Wiley and Son, 1978), 20.

: สุนันทา เลาพันธ์, *การพัฒนาองค์การ*, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531), 39.

: David K. Berlo, *The Process of Communication*, (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc, 1960), 72.

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาและได้สัมภาษณ์ผู้บริหารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาโดยได้นำแนวคิดการติดต่อสื่อสารของ เบอร์โล (Berlo) เกี่ยวกับ แบบจำลอง 4 ด้าน (S-M-C-R) ได้แก่ ผู้ส่งสาร (source) ข่าวสาร (message) ช่องทางสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีมาเป็นขอบเขตของการวิจัยดังแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิที่ 2 : ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : David K. Berlo, *The Process of Communication*, (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960), 72.

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อที่จะให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่จะใช้ในการวิจัยให้ตรงกัน จึงได้ให้ความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญไว้ดังนี้

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความคิด ความเห็น การชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำหรือโน้มน้าวใจให้เข้าใจ สื่อความหมาย โดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นหรือการสะท้อนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยผ่านวิธีการ กระบวนการต่างๆ และการดำเนินเรื่องราวเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (source), ข่าวสาร (message), ช่องทางสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver)

โรงเรียนศึกษานารีวิทยา หมายถึง สถานศึกษาที่มีการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 เป็นโรงเรียนสหศึกษา ตั้งอยู่ที่ ถนนเอกชัย แขวง /เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10150 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 แขวงพญาไท เขตราชวิถี กรุงเทพมหานคร ภายใต้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด และเอกสารของนักการศึกษา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สารระสำคัญทางวิชาการที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ประกอบด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร 2) โรงเรียนศึกษานารีวิทยา 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

การติดต่อสื่อสาร

องค์กร สถาบัน หน่วยงาน ที่มีขนาดเล็กหรือมีขนาดใหญ่ที่มีกระบวนการ ความซับซ้อนในการทำงานย่อมประกอบไปด้วยบุคลากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งผู้บริหารต้องมีทักษะกระบวนการสื่อสารที่ดี มีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหาร ซึ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ อีกทั้งยังต้องทำการประสานงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร เป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า communication และได้มีนักวิชาการศึกษาทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย

1. นักวิชาการศึกษาไทย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนอื่นและการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องการการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อจะให้อื่นได้รับรู้หรือมีส่วนร่วมในความรู้สึคนั้น ซึ่งต้องการความเข้าใจในความหมายที่ติดต่อสื่อสาร การสื่อสารต้องการสัญลักษณ์ ซึ่งอาจจะออกมาเป็นภาษา สัญลักษณ์ เสียงบันทึก ข้อความ จดหมาย ที่สื่อความหมายที่ต้องการได้¹⁶

¹⁶ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม, 2535), 3 -171.

เกศินี จุฑาวิจิตร ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารที่มีลักษณะข่าวสารในลักษณะเป็นพลวัต เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหว และความต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อถ่ายทอดค่านิยมทางสังคม เป็นต้น การสื่อสารเป็นกระบวนการ ซึ่งคนเรามีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน เพื่อความมุ่งหมายที่จะให้เกิดการผสมกลมกลืนกัน ทั้งในระหว่างบุคคลและภายในตัวบุคคลผู้นั้นเอง การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่องค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน เช่น ถ้าไม่มีผู้ส่งสารก็ไม่มีผู้รับสาร ถ้าไม่มีผู้รับสารก็ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเมื่อองค์ประกอบใดประกอบหนึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลง ก็ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆด้วย และการสื่อสารคือเหตุการณ์ที่ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 5 ชนิดที่เกิดขึ้นตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) ผู้ส่งสารหรือผู้สร้าง 2) สิ่งเร้าในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ 3) สิ่งเร้าซึ่งถูกส่งไปยังผู้รับสิ่งเร้า 4) ผู้รับสิ่งเร้าอย่างน้อย 1 คน 5) ผู้ตอบสนองสิ่งเร้าด้วยการพินิจพิจารณาการสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับสิ่งเร้าที่ผู้ส่งมาในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ จนกระทั่งเกิดสัมผัสสัมพันธ์ระหว่างการโต้ตอบสิ่งเร้า ที่ผู้ส่งหวัง จะได้รับการตอบสนองจากผู้รับสิ่งเร้าและโต้ตอบต่อสิ่งเร้า ผู้ที่รับสิ่งเร้าได้ตอบไปจริงๆ¹⁷

แมนมาส ซวลิต กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์¹⁸

สมยศ นาวิการ กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งผ่านทางการใช้สัญลักษณ์บางอย่าง เพื่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารของบุคคลทั้งสองจะต้องเข้าใจสิ่งที่ถูกถ่ายทอด หน้าที่ทางการบริหารทุกอย่างจะเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นความเข้าใจและการใช้การติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องจะสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จทางการบริหาร¹⁹

สุรัตน์ ตรีสุกุล ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ 2 คำนิยามใน 2 มุมมอง ดังนี้

1. ความหมายของการสื่อสารซึ่งอธิบายกระบวนการสื่อสารประเภทต่าง ในภาพรวม

¹⁷ เกศินี จุฑาวิจิตร, การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น, พิมพ์ครั้งที่ 2 (นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542), 4.

¹⁸ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร(หน่วยที่ 1-8) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด, 2543), 6.

¹⁹ สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2546), 417.

“ การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสาร ระหว่างคู่สื่อสาร โดยผ่านสื่อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน”

2. ความหมายของการสื่อสาร ซึ่งเน้นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก “การสื่อสารหมายถึง กระบวนการในการสร้างความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน ต่อเนื่องตลอดกิจกรรมการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกัน”²⁰

วิทยา ด่านธำรงกุล ให้ความหมายของการสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจระหว่างคนสองคนหรือกลุ่มคน โดยนิยามนี้การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีข่าวสารข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ข่าวสารข้อมูลจะอยู่ในรูปต่างๆ เช่น คำพูด ข้อเขียน ภาพ สัญลักษณ์ ฯลฯ นอกจากนี้การสื่อสารยังต้องประกอบไปด้วยความเข้าใจในความหมายของข่าวสารข้อมูล²¹

ทองธรรม ธีระกุล กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์การ²²

2. นักการศึกษาต่างประเทศ

เบเรลโซ (Berelso) ให้คำนิยาม การติดต่อสื่อสารว่า เป็นการกระทำหรือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะ ฯลฯ โดยการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งอาจเป็นคำพูดหนังสือ ภาพ ตัวเลข กราฟ²³

เบอร์โล (Berlo) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร ว่าการสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญชาติญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์ โดยไม่รู้ตัวต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคล²⁴

²⁰ สุรัตน์ ตรีสุกุล, **หลักนิเทศศาสตร์**, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา, 2546) , 92-117.

²¹ วิทยา ด่านธำรงกุล, **การบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ 1**, (กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546), 297.

²² ทองธรรม ธีระกุล, “การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์การ”. วารสารปาริชาติ, 18 (เม.ย.- ก.ย.) 51-61.

²³ Bernard Votin Berelso , **A study of opinion formation in presidential campaign**, (Chicago: University of Chicago Press,1954), 18.

มิลเลอร์ (Miller) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการถ่ายทอดข่าวสารที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง²⁵

วีฟเวอร์ (Weaver) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคนๆหนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่ได้หมายความว่าเพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากยังรวมไปถึงลีลาต่างๆ เช่น ดนตรี ภาพการแสดงบัลเล่ต์ และพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์อีกด้วย²⁶

ออสกู๊ด (Osgood) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสารโดยใช้สัญญาณต่างๆซึ่งถูกส่งผ่านการเชื่อมระหว่างสองฝ่าย²⁷

เดฟวิโต (Devito) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวน ภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสได้ทำให้เกิดข้อมุขย้อนกลับ²⁸

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร และถ่ายทอดข่าวสาร (Message) โดยมีผู้ส่งสาร (Source) ส่งสารหรือความคิดไปยังผู้รับสาร (Receiver) เพื่อก่อให้เกิดผลบางประการในตัวผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ (Channel) ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้ทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้รับสารก็ได้ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร คือ การก่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

²⁴ David K. Berlo ,**The process of communication**, (New York : Holt, Rinchart and Winston,1960), 12.

²⁵George A Miller, **Language and communication**, (Mc Graw- Hill Book co.,1951), 11-13.

²⁶ Warren W. Weaver, **The process of communication**, (New York : Holt. Rinchart and Winston,1960), 49.

²⁷ Charles E Osgood, “**A Vocabulary for Talking about Communication**” in **The Process and Effects Mass Communication**, Edited by W. Schramm and D. F. Roberts. (Urbane III : University of Illinois Press, 1974), 1.

²⁸Josaph A. Devito, **Communicology : An Introduction to the Study of Communication**, (New York : Harper & Row, 1978), 7.

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน จะใช้เวลาประมาณ 70 – 80 % เพื่อการสื่อสารถึงผู้อื่น ทั้งการฟัง การอ่าน และการเขียนเป็นต้น เวลาทั้งหมดนี้ จะใช้ในการฟังเพียงอย่างเดียวประมาณ 45 %²⁹ สำหรับงานบริหารระบบการสื่อสารมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะเปรียบเสมือนเส้นโลหิตที่นำอาหารไปหล่อเลี้ยงร่างกาย หน่วยงานหรือองค์การใดที่มีระบบการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ การบริหารงานก็จะขาดประสิทธิภาพดังคนที่เป็นอัมพาต เพราะการสื่อสารเป็นมรรควิธี (means) หรือพาหนะที่จะช่วยนำกระบวนการบริหารด้านอื่นๆ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจัยสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และการประเมินผลงาน ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

บาร์นาร์ด (Barnard) ปรมาจารย์ทางการบริหาร นอกจากนี้เขาได้สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับอำนาจ 7 ประการ คือ 1) เส้นทางของการติดต่อสื่อสารต้องมีข้อกำหนดไว้ชัดเจน (channel of communication should be definitely known) 2) ควรมีเส้นทางสื่อสารที่เป็นทางการและถึงตัวบุคคลในองค์การ (definite formal channel of communication to every member of an organization) 3) เส้นทางสื่อสารติดต่อสื่อสารควรเห็นทางตรงและสั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (the communication must be as direct or short as possible) 4) ควรใช้เส้นทางสื่อสารที่สมบูรณ์ทุกสาร (the complete lie of communication should usually be used) 5) บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารจะต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะสูง (competence of the persons serving as communication centers, that is, officers, supervisory heads, must adequate) 6) ในขณะที่องค์การกำลังปฏิบัติหน้าที่ เส้นทางสื่อสารติดต่อสื่อสารไม่ควรให้มีเหตุขัดข้อง (the line of communication should not be interrupted during the time when the organization is to function) 7) การติดต่อสื่อสารทุกชนิดจะต้องเป็นที่เชื่อถือได้แน่นอน (every communication should be authenticated) และได้กำหนดหน้าที่ของผู้บริหารประการหนึ่งไว้ คือ การจัดและอำนวยความสะดวกระบบสื่อสาร ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญลำดับที่ 1 ของผู้บริหาร 3 ประการ ได้แก่ 1) จัดและอำนวยความสะดวกระบบสื่อสาร (to provide the system of communication) 2) สนับสนุนให้มีการรวมกำลังกันทำงานให้แก่องค์การ (to promote the securing of essential efforts) 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของงานต่างๆ ขององค์การ (to formulate and define purpose)³⁰ ด้วยเหตุนี้ เครื่อง

²⁹Fred J. Carver, **Human Relation in Business**, 3 rd. ed. (Toronto, 1980), 267.

³⁰Chester I. Barnard, **The Functions of the Executive**, 22nd printing. (London : Oxford University press, 1972), 217.

แสดงความสามารถอีกอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ก็คือ การมีระบบการสื่อสารที่ดีในหน่วยงานของตน เพราะระบบการสื่อสารที่ดี จะเป็นวิธีที่ทำให้สมาชิกในหน่วยงานได้ทราบเรื่องราวข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่จะชักจูงความเข้าใจให้แจ่มแจ้ง ชัดเจน เป็นวิธีที่จะสนับสนุนหรือเข้าใจให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเป็นวิธีที่จะขจัดปัดเป่าความเข้าใจผิด และความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ให้หมดไปได้ดังคำกล่าวที่ว่า “การสื่อสารที่ถูกต้องนำไปสู่ความเข้าใจที่ดี ทำให้เกิดเจตคติที่ดี มีขวัญและกำลังใจสูง ซึ่งนำไปสู่การร่วมมือและการทำงานประสานกัน ผลที่ตามมาคือ การบรรลุเป้าหมายและความก้าวหน้าของหน่วยงาน”

วิรัช ลภีรัตนกุล ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่พึงยึดมี 7 ประการ คือ 1) ความน่าเชื่อถือ การติดต่อสื่อสารจะต้องเริ่มต้นด้วยบรรยากาศแห่งความน่าเชื่อถือซึ่งบรรยากาศดังกล่าว เป็นสิ่งที่สถาบันหรือองค์กรอาจสร้างขึ้นได้ด้วยพฤติกรรมกระทำของสถาบันเอง 2) ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับความจริงแห่งสภาพแวดล้อม เครื่องมือสื่อสารต่างๆ อาจเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนหรือเสริมคำพูดและการกระทำที่เกิดขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังควรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับมีส่วนร่วมเพื่อความเข้าใจดียิ่งขึ้นในสารนั้นๆ 3) เนื้อหาสาระในการติดต่อสื่อสารนั้น เนื้อหาสาระของข่าวสารจะต้องมีความหมายต่อผู้รับเสมอ และต้องสอดคล้องไม่ขัดแย้งต่อระบบค่านิยมของเขา เพราะโดยปกติทั่วไปหากข่าวสารใดขัดแย้งต่อระบบค่านิยมของเขา เพราะโดยปกติทั่วไปหากข่าวสารใดขัดแย้งต่อระบบค่านิยม ความเชื่อ หรือบรรทัดฐานของกลุ่ม ผู้รับสารก็อาจไม่ปฏิบัติตามได้ เพราะถ้าขึ้นปฏิบัติเขาอาจถูกปฏิเสธไม่ยอมรับจากสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่มหรืออาจถูกขับไล่ออกจากกลุ่ม อนึ่งเราต้องไม่ลืมว่ามนุษย์จะเลือกรับข่าวสารที่คาดว่าจะประโยชน์แก่เขาหากเห็นว่าไร้ประโยชน์หรือมิได้มีผลตอบแทนที่พึงพอใจเขาย่อมไม่สนใจข่าวสารนั้น 4) ความชัดเจน การติดต่อสื่อสารนั้น ข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน โดยอาจใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่ายๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกัน ทั้งผู้ส่งและผู้รับ ความชัดเจนของข่าวสารจึงเป็นเรื่องสำคัญข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อนเข้าใจยาก อาจจะนำมาเป็นหัวข้อคำขวัญที่สั้นๆ ง่ายๆ เพื่อเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ถ้าข่าวสารจะต้องถูกส่งผ่านไกลๆ หลายๆ ต่อ ก็ยังต้องระมัดระวังมากควรใช้คำสั้นๆ ง่ายๆ กะทัดรัดยิ่งขึ้น 5) ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่มีสิ้นสุด ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการย้ำเตือนเสมอ เพื่อให้ซึมซาบในจิตใจ ข่าวสารที่สื่อออกไปจะต้องให้ข้อเท็จจริงและทัศนคติความคิดเห็นรวมทั้งจะต้องให้ข่าวสารอย่างมั่นคงและสม่ำเสมอด้วย 6) ช่องทางในการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสาร คือ ตัวเชื่อมประสานระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ สามารถทำการติดต่อสื่อสารกันได้ การติดต่อสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ในการสื่อสารหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ช่องทางการรับส่งข่าวสารที่ผู้รับมีใช้อยู่หรือสามารถรับได้และมีความเชื่อถือในช่องทางการสื่อสารนั้นด้วย 7) ชีตความสามารถของผู้รับ ในการติดต่อสื่อสารนั้น เราต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสารด้วย อันรวมถึงทักษะในการสื่อสาร ฉะนั้น

ความคิด ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างมีทักษะจึงเป็นสิ่งสำคัญ การติดต่อสื่อสารน่าจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าหากสามารถทำให้ผู้รับต้องใช้ความพยายาม หรือความยากในการรับสารลดน้อยลงมากที่สุด นั่นคือ ผู้รับสามารถจะได้รับข่าวสาร โดยไม่ต้องทำการเสาะแสวงหาให้ยากลำบาก หรือพูดง่าย ๆ ก็คือให้ข่าวสารนั้นง่ายสะดวกแก่การรับนั่นเอง ซึ่งทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถด้านต่างๆ ของผู้รับด้วย เช่น ความสามารถในการอ่านอุปนิสัยใจคอและพื้นฐานความรู้ หรือระดับการศึกษา³¹

รศชงพร โกมลเสวิน กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร คือ มนุษย์ที่เกิดมาจำเป็นต้องอยู่ร่วมกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพราะรากฐานของสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของประเทศล้วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นข่าวสารจากองค์กรที่ได้รับจากการสื่อสารจึงมีประโยชน์ดังต่อไปนี้ 1) ช่วยลดระดับความไม่แน่ใจ 2) ช่วยให้สมาชิกตระหนักถึงแนวทางที่มีประสิทธิภาพ 3) ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร³²

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร ได้กล่าวว่า กิจกรรมต่างๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งนั้น การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญด้านมอบหมายงาน ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้บริหารของหน่วยงานของหน่วยงานย่อมต้องมีการมอบหมายงาน การสั่งการ ออกคำสั่ง เพื่อให้งานหรือภารกิจขององค์กรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการมอบหมายงานจึงต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งทำให้ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย
2. ความสำคัญด้านทำความเข้าใจ งานประจำอย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษาก็คือเรื่องการทำ ความเข้าใจ ไม่ว่าจะทำความเข้าใจกับนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ผู้ใต้บังคับบัญชา คณะกรรมการต่างๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำความเข้าใจนี้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน และตรงกัน ซึ่งการทำความเข้าใจด้วยการติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษา

³¹วีรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์, (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), 161-162.

³²มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร (หน่วยที่ 8-15) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2547), 69-74.

3. ความสำคัญด้านข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เช่น การติดต่อสื่อสารกับครู ผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะทราบปัญหาอุปสรรคต่างๆ ของการทำงาน เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ล้วนได้มาจากการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นหากผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีก็สามารถที่จะมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ดีเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ การวางแผนและการกำหนดนโยบาย

4. ความสำคัญด้านประสานงาน สิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา คือการติดต่อประสานงานกับผู้บริหารระดับกรมหรือกระทรวง นักการเมืองและส่วนราชการต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือหรือของบประมาณ ซึ่งถ้าผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความเหมาะสมก็จะทำให้การประสานงานบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดผลดีต่อสถานศึกษา³³

สรุปความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสื่อสารที่จะนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่มหรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ ด้วยลายลักษณ์อักษรหรือวาจาก็ตาม ดังนั้นกระบวนการติดต่อสื่อสารทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานตามความรับผิดชอบซึ่งจะต้องได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานของการวางแผน การมอบหมายงาน การสั่งการและประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายข่าวสารและความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการทำงานของบุคลากรและเพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงาน และมีความรู้สึกที่ดีของการทำงานในองค์การ ผลที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม (Team) ทำให้งานมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารมีรายละเอียดสำคัญที่คล้ายคลึงกัน ดังเช่น เธเยอร์ (Thayer) ได้สรุปให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การออกเป็น 5 ประการคือ 1) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์การ และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารในแนวทางใด จะได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2) เป็นการประเมินผลการทำงานของแต่ละบุคคล องค์การจะต้องมีการประเมินผลเพื่อดูถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่เพียงไร 3) เป็นการอำนวยความสะดวกหรือสอนงานผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในกระบวนการบริหารที่นัก

³³ สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร, **ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตร**

บริหารนำไปเป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัตถุประสงค์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ และต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารช่วยเช่นเดียวกันกับการฝึกงาน (Job Training) และการมอบหมายอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority) 4) เป็นการใช้อิทธิพลเหนือคนอื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตาม หรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานขององค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ การปฏิบัติงาน จะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้การติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อิทธิพลเหนือคนอื่นให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ 5) เป็นผลทางอ้อมต่อองค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ขององค์การในขณะที่ให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองความต้องการ ผลต่อบุคคลให้เป็นที่ยอมรับความต้องการอันนี้ก็ต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ตัวอย่างเช่น การติดต่อสื่อสารในองค์การทำให้เกิดการติดต่อกันทางสังคมในองค์การ³⁴ นอกจากนี้

กิติมา สุรสุนธิ ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารโดยพิจารณาจากจุดมุ่งหมายในการสื่อสารของผู้ส่งสารหรือผู้รับสารได้ดังนี้ 1) การพิจารณาวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการสื่อสาร ซึ่งอาจพิจารณาจากความตั้งใจของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารในแต่ละครั้ง 2) การพิจารณาถึงลักษณะการนำการสื่อสารไปใช้เพื่อให้เกิดผลทันทีในขณะนั้น 3) การพิจารณาถึงความต้องการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาในเรื่องต่างๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมของผู้ส่งสาร³⁵

พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารมีลักษณะแตกต่างกันไป แต่ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารจะเหมือนกันคือ การส่งข่าวสาร (Information) จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ข่าวสารที่ถูกส่งไปอาจจะเป็นเรื่องที่กำลังพูดคุยกัน เป็นข้อความในจดหมาย หรือเป็นเสียงดนตรีก็ได้ สำหรับการติดต่อสื่อสาร วัตถุประสงค์ก็คือ การส่งข้อมูล (Data or Encoded Information) เช่นตัวอักษรซึ่งอยู่ในลักษณะของข้อมูลฐานสองที่ถูกเข้ารหัส เช่น รหัสแอสกี (ASCII Code)³⁶

³⁴Thayer, **Administrative Communication**, (Homewood Illinois: Richard D. Irwin Inc.,1961), 283.

³⁵ กิติมา สุรสุนธิ, **ความรู้ทางการสื่อสาร**, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), 26-27.

³⁶ พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร, **การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์**, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548), 23.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารจะแตกต่างกันตามความต้องการในการติดต่อสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารในแต่ละครั้งโดยทั่วไปแล้ว การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารโดยที่บุคคลจะทำการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่ตนต้องการจะส่งผ่านและสร้างความเข้าใจให้แก่บุคคลอื่น โดยอาจใช้วิธีการบอก การเล่า การตีตประกาศ

2. เพื่อจูงใจ การโน้มน้าวและจูงใจ โดยที่บุคคลจะใช้การติดต่อสื่อสารจูงใจบุคคลอื่นให้รับรู้ และเกิดความเชื่อตามที่ตนต้องการ ซึ่งผู้ส่งสารอาจใช้วิธีการหลายอย่าง เช่น การพูด การเขียน

3. เน้นความเชื่อ ผู้ให้ข้อมูลอาจใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะเน้นความเชื่อในข้อมูลข่าวสารที่เขาส่งไปแล้วอีกครั้ง เพื่อย้ำความเชื่อถือและข้อมูลที่ส่งให้ โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันที่แต่ละบุคคลต่างก็เผชิญกับการกระจายของข่าวสารข้อมูลที่มามากมาย แตกต่างหลากหลายและรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้ผู้รับข่าวสารไม่สามารถรับสารได้ทั้งหมดในครั้งเดียวหรือที่เรียกว่าสารสนเทศเกิน (Information Overload) หรือเกิดความสับสนในข่าวสารที่มีปริมาณมากเนื่องจากระยะเวลาหรือภาระงานหน้าที่ต่างๆ ดังนั้นผู้ส่งสารอาจต้องทำการติดต่อสื่อสารเพื่อเน้นย้ำความเชื่อของผู้รับสารในข่าวสารข้อมูลของตนอีกครั้ง โดยที่องค์กรอาจทำการเสริมแรงให้กับพนักงาน

4. กระตุ้นการปฏิบัติ บุคคลอาจใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการโดยอาศัยการบอก การสั่ง การจูงใจ การเตือนความทรงจำหรือการเน้นความเชื่อตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์³⁷

ณาดยา ฉาบนาค ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร 6 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งกำเนิดข้อมูล 2) เพื่อส่งและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว 3) เพื่อลดเวลาในการทำงาน 4) เพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร 5) เพื่อช่วยขยายการดำเนินงานขององค์กร 6) เพื่อช่วยปรับปรุงการบริการงานขององค์กร³⁸

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ ดังนี้ 1) เพื่อเป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหา การสื่อสารช่วยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีสร้างระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักแหล่งข้อมูลและประหยัดเวลาในการใช้ข้อมูล 2) เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นและทัศนคติ ผู้บริหารมีความจำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นทัศนคติ

³⁷ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ, การจัดการ, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น), 2548), 203-205.

³⁸ณาดยา ฉาบนาค, ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: เอส.พี.บุ๊คส์, 2548), 93.

และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักการใช้อิทธิพลและผู้บริหารก็ติดต่อสื่อสารเพื่อใช้อิทธิพลนี้ 3) เพื่อเป็นการใช้ข้อมูล ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความถูกต้องและทันเวลา มนุษย์เราคิดหรือตัดสินใจอะไรก็โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ ถ้าผู้บริหารให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาคิดไปต่างๆ นานา ซึ่งจะมีผลกระทบกระเทือนสถานศึกษาหรือหน่วยงานโดยรวมได้ 4) เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อมวัตถุประสงค์ประการนี้ก็เพื่อเกลี้ยกล่อมจิตใจและกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้ลงมือกระทำตามปรารถนาของกลุ่ม 5) เพื่อเป็นการหาข้อมูลในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจ การได้ข้อมูลมากเท่าไรก็จะช่วยให้การตัดสินใจผิดพลาดน้อยลง 6) เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจสถานศึกษาและงานของสถานศึกษาดีขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษาจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่น เช่น ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน สังคม เข้าใจงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษา กำลังกระทำอยู่³⁹

ฟลิปโป (Flippo) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้และ 2) เพื่อเป็นเครื่องกระตุ้นและชักจูงให้มีการปฏิบัติงานตามแผน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้⁴⁰

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานราบรื่น สร้างสรรค์และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการเกิดความเข้าใจระหว่างกัน ทำให้สามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ตามความต้องการก่อให้เกิดการรวมพลังในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้หมดไป การติดต่อสื่อสารจึงจำเป็นที่บุคคลทุกคนจะต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหารที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับผู้บริหารการศึกษาทุกคน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้การสื่อสารเกิดการเชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลภายใต้ระยะเวลาอันสั้น ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสิทธิภาพ การใช้อุปกรณ์ การส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม หรือการประชุมทางไกลช่วยลดเวลาค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลไปสู่การติดต่อสื่อสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติจึงเป็นการบูรณาการการติดต่อสื่อสารระหว่างคนกับเทคโนโลยีที่ต้องมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาที่จะนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

³⁹ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2522), 153.

⁴⁰ Edwin B. Flippo, *Principles of Personnel Administration*, (New York : Mc Graw- Hill Book co., 1967), 329-330.

หลักการทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ในด้านองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

กวี วงศ์พุ่ม ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สื่อความหมาย (sender) ถือได้ว่ามีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. เรื่องราว (content) ในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่างๆ ของเอกสารตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน
3. สื่อ (media) สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน เรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่างๆ ได้อย่างมากมาย
4. ผู้รับ (receiver) การแปลความหมาย การเข้าใจในสื่อต่างๆ การรู้ถึงวัตถุประสงค์นโยบายหรือสาระสำคัญในเรื่องราวต่างๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปด้วยความถูกต้องนับว่าเป็นสิ่งสำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน
5. สถานการณ์ (situation) แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อแตกต่างกันออกไป ยิ่งในระบบราชการทหารด้วยกันแล้ว สื่อข้อความลับที่มีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ข้าศึกรู้แหล่งที่ตั้งฐานของเราได้
6. ผลที่ต้องการ (effect) สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับ สร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกัน ตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่รับข่าวสารนั้นๆ⁴¹

ซอนดร้า (Saundra) และริชาร์ด (Richard) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 5 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร (sender-receiver) ในการสื่อสาร คนหนึ่งคนเป็นทั้งผู้รับสารและส่งสาร ในขณะที่เดียวกันขณะที่ฝ่ายหนึ่งกำลังพูดหรือเล่าบางสิ่งอยู่นั้น อีกฝ่ายซึ่งเป็นผู้ฟัง อาจแสดงท่าทีตั้งใจฟังโดยการแสดงออกทางกาย
2. ข้อความ (message) ข้อความ คือสารที่ผู้ส่งสารและรับสารต้องการจะถ่ายทอดให้อีกฝ่าย อาจเป็นความคิดหรือความรู้สึกในการจะส่งสารและรับสารนั้น ต้องอาศัยการเข้าใจความหมายร่วมกัน โดยใช้สัญลักษณ์

⁴¹ กวี วงศ์พุ่ม, “กระบวนการติดต่อสื่อสาร นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน,” *เพิ่มผลผลิต* 10, 36 (สิงหาคม 2546) : 24-32.

3. ช่องทางการสื่อสาร (channels) เป็นสื่อกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร (เสียง, สายตา, สัมผัส)

4. ปฏิกริยาตอบรับ (feedback) ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิกริยาตอบโต้ซึ่งกันและกัน อาจจะ เป็นทั้งในรูปคำพูดหรือการกระทำ ปฏิกริยาตอบรับจะทำให้เรารู้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ผู้ส่งสาร ต้องการส่งหรือไม่

5. เสียงรบกวน (noise) มี 3 รูปแบบคือ 1) เสียงรบกวนจากภายนอก อาจเป็นเสียงหรือ สถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยรบกวนการสื่อสารระหว่างกัน 2) เสียงรบกวนจากภายใน ผู้ส่งสารหรือ ผู้รับสารคิดหรือกังวลเรื่องอื่นในใจจนทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร 3) ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายของคำ การใช้คำที่อาจทำให้เกิดปฏิกริยารุนแรงต่อกัน⁴²

สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์ กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย สองคน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารและ เลือกสื่อหรือช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้วแปลความหมายของ สารและมีปฏิกริยาตอบสนองหรือปฏิกริยาย้อนกลับ เพื่อผู้ส่งสารจะได้ทราบถึงความเข้าใจของผู้รับ สารว่าตรงกับจุดมุ่งหมายของการส่งสารที่กำหนดไว้หรือไม่⁴³

โมฮามัด (Mohamed) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารจะประกอบด้วย องค์ประกอบดังนี้

1. แหล่งข้อมูล (Information Source) คือ แหล่งที่มาของข่าวสาร(Message)
2. ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหาที่จะต้องนำไปส่ง
3. ผู้ส่ง (Transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง
4. สื่อหรือช่องทาง (Media) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารได้ดีหรือเร็วยิ่งขึ้น
5. ผู้รับ (Receiver) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร⁴⁴

⁴²Saundra Hybels, Richard L. Weaver, **Communication Effectively**, (New York : The McGraw –Hill companies, 2007), 11.

⁴³สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์, การสื่อข้อความเพื่อการบริหาร, (กรุงเทพฯ : คุณพินอักษรกิจ, 2547,) 21.

⁴⁴Ramli Mohamed, “Communication Planning in Extension Organization”. **Journal of Development Communication**, (2004), 83.

เบอร์โล (Berlo) ได้ให้องค์ประกอบพื้นฐานหลักรวม 4 ด้าน ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนซึ่งเป็นผู้ริเริ่มหรือเป็นจุดเริ่มต้นในการส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยมีปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Communication Skill) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารได้แก่

1.1 ทักษะในการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal Communication Skills) ประกอบด้วยทักษะ 3 ประการดังนี้

- ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียนและพูด
- ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่านและฟัง
- ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัส

1.2 ทักษะในการสื่อสารด้วยอวจนภาษา (Nonverbal Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้อวจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมาย หรือแทนความหมายของวจนภาษา

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการสื่อสาร และช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถเข้ารหัสสารที่ต้องการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสาร ผู้รับสารและสถานการณ์แวดล้อมในขณะสื่อสาร

2. ทศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทศนคติของผู้ส่งสารแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ทศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตัวเอง (Attitude toward Self) หมายถึง การประเมินตนเองของผู้ส่งสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความสามารถและรอบรู้ในเรื่องที่จะส่งสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้น ทศนคติจึงส่งผลต่อวิธีการสื่อสาร สารที่สร้างขึ้นและลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารด้วยเช่นกัน

2.2 ทศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward Subject Matter) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารมีทศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่จะพูดแต่ต้องพูดเรื่องนั้นในเชิงเห็นด้วย ก็จะทำให้เกิดความลำบากใจในการพูด

2.3 ทศนคติต่อผู้รับสาร (Attitude toward receiver) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการ

สื่อสาร การเลือกภาษา ถ้อยคำและการแสดงออกในการสื่อสาร รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันด้วยเช่นกัน

3. ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Knowledge of Subject Matter) หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนั้นอย่างดีก็จะส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสาร และทำให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of Communicatio Proces) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร ความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้เคียงกัน ประสิทธิภาพของการสื่อสารก็มากขึ้น

5. ขอบเขตประสบการณ์ (Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกัน ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อสร้างสารที่สามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

2. ข่าวสาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร เพื่อส่งไปยังผู้รับสารและกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนอง โดยมีปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับสาร 3 ประการ ได้แก่

2.1 รหัสของสาร (Message Code) หมายถึง กลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งใช้แทนหรือให้ซึ่งหมายถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่ วจนภาษา ซึ่งหมายถึงภาษาเขียนและภาษาพูด

2.2 เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง ข้อความที่ต้องการที่จะใช้สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร

2.3 การเลือกและจัดลำดับของข่าวสารหรือการจัดสาร หมายถึง การตัดสินใจเลือกและจัดลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งได้แก่ ข่าวสารที่จะนำเสนอให้เหมาะสมและสนองวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ เช่น การพาดหัวข่าวหน้า 1 เพื่อสร้างความน่าสนใจ

3. ช่องทางสาร (Channel) หมายถึง พาหนะในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้สื่อ 6 ประการ ได้แก่

3.1 ผู้ส่ง พิจารณาถึงความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ได้แก่ การเข้ารหัส การคิดและการใช้เหตุผล ภูมิหลัง ความต้องการในการได้รับปฏิกริยาตอบกลับจากผู้รับสาร และความสามารถในการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

3.2 ผู้รับสาร พิจารณาถึงความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การถอดรหัส การแปลความสาร การคิดและใช้เหตุผล ภูมิหลัง ทศนคติต่อผู้ส่งสาร สารและสื่อ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ รวมทั้งความสามารถในการแสดงปฏิกริยาตอบกลับ

3.3 สาร พิจารณาว่าสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารนั้นเหมาะสมกับสื่อประเภทใด เช่น การส่งสารที่มีเนื้อหายากและซับซ้อนโดยผ่านสื่อที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารย้อนกลับไปทบทวนได้อาจทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารลดลง

3.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อ พิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภททางด้านศักยภาพของสื่อในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โอกาสที่เอื้อให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมและแสดงปฏิกริยาตอบกลับ ความน่าเชื่อถือของสื่อในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย หรือแม้กระทั่งรูปแบบของการใช้สื่อผสม ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดและช่วยเสริมข้อดีของแต่ละสื่อที่ใช้ร่วมกัน เป็นต้น

3.5 การมีปฏิกริยาตอบกลับ พิจารณาถึงลักษณะของปฏิกริยาตอบกลับที่ต้องการจากผู้รับสาร กล่าวคือ หากต้องการปฏิกริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด การเลือกใช้สื่อบุคคลสามารถสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ดีกว่าสื่อมวลชน เป็นต้น

3.6 ผลที่เกิดจากการสื่อสาร หากผู้ส่งสารต้องเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับสารสื่อบุคคลเป็นสื่อที่เหมาะสมกว่าสื่อมวลชน

4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสาร ซึ่งส่งมาจากผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งผู้รับสารก็คือจุดหมายปลายทางของสาร โดยมีปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร 5 ประการดังนี้

4.1 ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่

4.1.1 ทักษะในการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal Communication Skills) แบ่งเป็น

4.1.1.1 ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่านและฟัง

4.1.1.2 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียนและพูด

4.1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัส

4.1.2 ทักษะในการสื่อสารด้วยอวจนภาษา (Nonverbal Communication Skills) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายของอวจนภาษาที่ได้รับและใช้อวจนภาษา เช่น

ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมาย หรือแทนความหมายของวจนภาษาได้

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยให้ผู้รับสารสามารถทราบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและการรับสารของตน และช่วยให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสสาร แปลความหมายสารและเข้าใจสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกับผู้ส่งสาร

4.2 ทักษะคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทักษะคติของผู้รับสารแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.2.1 ทักษะคติที่ผู้รับสารมีต่อตนเอง (Attitude toward Self) หมายถึง การประเมินตนเองของผู้รับสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความพร้อม มีความตั้งใจและมีความสามารถก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้น ทักษะคติจึงส่งผลต่อสารที่ได้รับและลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารด้วยเช่นกัน

4.2.2 ทักษะคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward Subject Matter) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารมีทักษะคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสารได้ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่ได้รับก็อาจทำให้ไม่ต้องการรับรู้ ต่อต้านหรือไม่เห็นด้วยกับสารทันที

4.2.3 ทักษะคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude toward Sender) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารกับผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในขณะสื่อสาร ส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจที่ดีต่อสาร ระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันและลักษณะของปฏิกริยาตอบกลับด้วยเช่นกัน

4.3 ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

4.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร (Knowledge of Subject matter) หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่กำลังสื่อสารกัน จะส่งผลให้เข้าใจเรื่องราวที่ได้รับมากขึ้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการแสดงปฏิกริยาตอบกลับ

4.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (Knowledge of Communication Process) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร ความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

4.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทาง

สังคมและวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้เคียงกัน ประสิทธิภาพของการสื่อสารก็สูงขึ้นด้วย

4.5 ขอบเขตประสบการณ์ (Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกัน ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อสร้างสารที่สามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

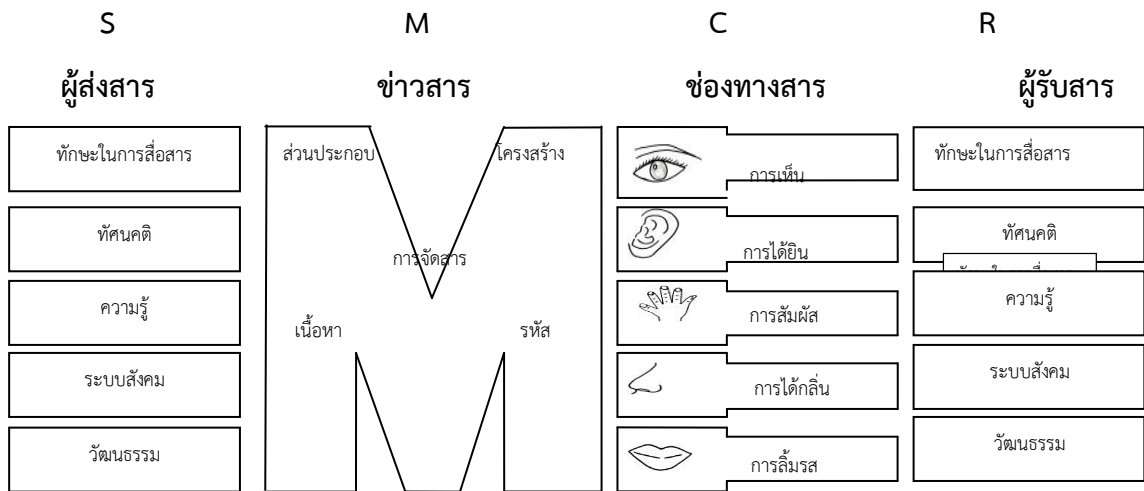
แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (SMCR Model) รัสวาลี นิติเกษตรสุนทร กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่า เบอร์โล (Berlo) ได้จัดพิมพ์ตำราชื่อ “ กระบวนการทางการสื่อสาร ” ขึ้นมาในปี ค.ศ.1960 โดยได้พัฒนาแบบจำลอง SMCR ขึ้นมา เพื่ออธิบายให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการสื่อสารปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารและปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดผลของการสื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบทางการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล ประกอบด้วย 1. ผู้ส่งสาร (Source) 2. ข่าวสาร (Message) 3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) 4. ผู้รับสาร (Receiver)⁴⁵

เบอร์โล ได้แยกผู้เข้ารหัสสารออกจากผู้ส่งสารและแยกผู้ถอดรหัสสารออกจากผู้รับสาร เนื่องจากเบอร์โล เห็นว่าในกระบวนการสื่อสารที่ซับซ้อน บทบาทของผู้ส่งสารกับผู้เข้ารหัสสารและบทบาทของผู้รับสารกับผู้ถอดรหัสสาร สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เบอร์โล เห็นว่าในหลายๆกรณี โดยเฉพาะในการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งสารสามารถเป็นบุคคลเดียวกับผู้เข้ารหัสสาร และผู้รับสารสามารถเป็นบุคคลเดียวกับผู้ถอดรหัสสารได้ จากองค์ประกอบข้างต้น เบอร์โลเชื่อว่า สิ่งรบกวนทางการสื่อสารและความเที่ยงตรงทางการสื่อสาร เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน ยังมีเสียงรบกวนเกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารมากเท่าไร ความเที่ยงตรงทางการสื่อสารก็จะยิ่งลดน้อยลงเท่านั้น ดังนั้น หากต้องการให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพหรือมีความเที่ยงตรงเราต้องจำกัดเสียงรบกวนให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดในกระบวนการสื่อสาร

เบอร์โลได้อธิบายแนวคิดดังกล่าวด้วยแบบจำลอง SMCR ซึ่งเขาได้รวมผู้เข้ารหัสสารเข้ากับแหล่งสาร (S) และผู้ถอดรหัสสารเข้ากับผู้รับสาร (R) เนื่องจากต้องการใช้แบบจำลองนี้อธิบายการสื่อสารระหว่างบุคคลที่การเข้ารหัสสาร และการถอดรหัสสารเป็นหน้าที่ของผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยตรง กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลอง ซึ่งในการสื่อสารตามสถานการณ์จริงส่วนประกอบทั้งหมด SMCR อาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์⁴⁶

⁴⁵ David K. Berlo, *The Process of Communication*, (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960), 72.

⁴⁶ กาญจนา มีศิลปะวิภักย์, *ความรู้เบื้องต้นและทฤษฎีการสื่อสาร*, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2553), 29.

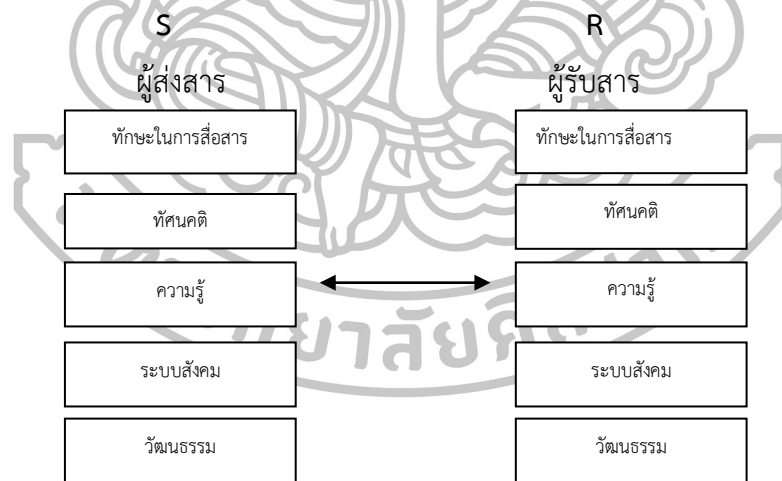


แผนภูมิที่ 3 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล

ภัสวาลี นิตินิเทศสุนทร กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช⁴⁷

แบบจำลอง S M C R ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหลักทั้ง 4 โดยมุ่งเน้นไปในเรื่องคุณลักษณะต่างๆ อันเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ซึ่งอธิบายสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร



แผนภูมิที่ 4 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล

ภัสวาลี นิตินิเทศสุนทร กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช⁴⁸

⁴⁷ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร (หน่วย ที่ 1-7) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์, 2547), 131-136.

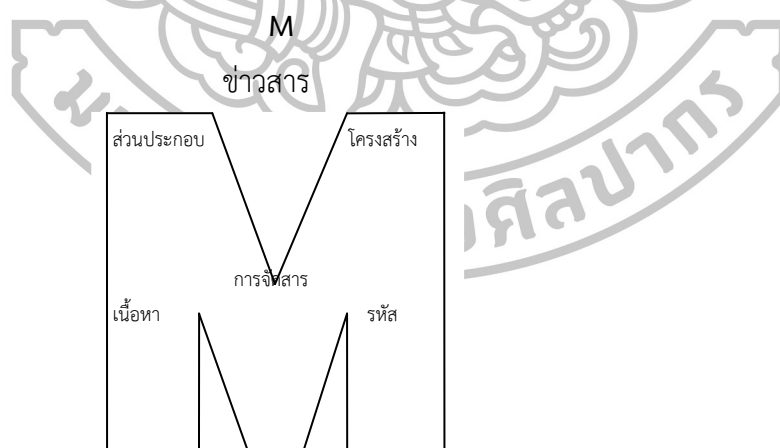
⁴⁸ เรื่องเดียวกัน

ในแบบจำลองนี้ ผู้ส่งสารไม่ได้ถูกแยกขาดจากผู้รับสารเหมือนที่ผ่านมา แต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ต้องทำหน้าที่ในการเข้ารหัสสารและถอดรหัสสารให้เป็นไปอย่างสอดคล้องกัน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกันในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการเข้ารหัสสาร (การพูดและการเขียน) การถอดรหัสสาร (การฟังและการอ่าน) การใช้ความคิดและเหตุผล
2. ทักษะคติ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกต่อตนเอง ต่อผู้ร่วมกระทำการสื่อสารและต่อสารที่ส่งออกไป
3. ความรู้ เบอร์โล กล่าววานอกจากความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเป็นหัวข้อของการสื่อสารและเนื้อหาสารแล้ว ผู้ส่งสารและผู้รับสารจำเป็นต้องตระหนักรู้ (Aware) ในท่าทีหรือทัศนคติของผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร ความสามารถในการสร้างสารและเลือกสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับสารที่ส่งไป
4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม แม้ว่าในแบบจำลอง เบอร์โลจะแยกระบบสังคม แต่ในความเป็นจริงแล้ว สังคมและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกจากกันได้โดยเด็ดขาด ผู้ส่งสารต้องตระหนักถึงระบบสังคมและวัฒนธรรมทั้งของตนเองและผู้รับสารในการสื่อสาร เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบทางด้านกฎระเบียบ บรรทัดฐาน ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ฯลฯ

2. ข่าวสาร



แผนภูมิที่ 5 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล

ภัสวดี นิตินทรสุนทร กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช⁴⁹

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน

ข่าวสาร ในความหมายของเบอร์โล คือ ผลผลิตที่เป็นรูปธรรม จากผู้เข้ารหัสสาร ซึ่งประกอบด้วยรหัสของสาร (Message Code) เนื้อหาของสาร (Content) และการจัดการสาร (Treatment) ในการสร้างสาร ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงส่วนประกอบ (Elements) และโครงสร้าง (Structure) ของรหัสของสารและเนื้อหาของสาร เพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพอาจใช้สัญลักษณ์ที่สามารถนำมาจัดเข้าเป็นโครงสร้าง เพื่อให้เกิดความหมายแก่บุคคล ตัวอย่างเช่น ภาษาเป็นรหัสของสารที่ประกอบมาจากส่วนประกอบต่างๆ อาทิ เสียง ตัวอักษรและคำพูด เป็นต้น ส่วนประกอบเหล่านั้นได้ถูกนำมาเรียบเรียงตามโครงสร้างทางไวยากรณ์ (Syntax) เพื่อสร้างความหมายที่สามารถเข้าใจได้ร่วมกัน

เนื้อหาของสาร เบอร์โล อธิบายว่าเนื้อหาของสารประกอบไปด้วยข้อมูลหลายๆ ส่วน ซึ่งมีการจัดเรียงเป็นลำดับเพื่อการนำเสนอ ตามส่วนประกอบและโครงสร้างที่ถูกต้องเหมาะสม เมื่อได้รับรหัสสารและเนื้อหาที่มีส่วนประกอบครบถ้วนและเป็นไปตามโครงสร้างที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ผู้ส่งสารจะดำเนินการจัดการจากรหัสสารและเนื้อหาสารที่มีอยู่ตามทางเลือกของตนต่อไป เป็นวิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ในการจัดแต่งสารไปยังผู้รับสารตามที่ตนเห็นสมควร ดังนั้นการจัดการจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบ (Style) และจุดประสงค์ในการส่งสารของผู้ส่งสารแต่ละคน

ผู้ส่งสาร ในทัศนะของเบอร์โล จึงควรคำนึงถึง รหัสของสาร เนื้อหาของสารและการจัดการ ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1. เลือกใช้รหัสของสารหรือสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจและตีความได้
2. เลือกใช้เนื้อหาของสารที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสนใจหรือความต้องการของผู้รับสาร
3. เลือกใช้วิธีการจัดการที่จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปตามจุดประสงค์ของผู้ส่งสารที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เบอร์โลได้ระบุไว้ คือ ความหมายของสาร (Message Meaning) เนื่องจากเบอร์โล มีความเห็นว่า “ความหมายไม่ได้อยู่ในตัวสาร หากแต่อยู่ในตัวผู้กระทำการสื่อสาร” กล่าวคือ รหัสของสารและเนื้อหาของสาร ที่ส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จะมีความหมายก็ต่อเมื่อผู้ส่งสาร “ใส่” ความหมาย (เข้ารหัส) ที่ตนต้องการลงไป และผู้รับสาร “ถอด” ความหมาย (ถอดรหัส) ที่ได้รับออกมา หากความหมายที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารนั้นก็จะเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ช่องทางสาร

C

ช่องทางสาร



แผนภูมิที่ 6 แบบจำลองตามแนวคิดของเบอร์โล
ภัสวลี นิตินทรสุนทร กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช⁵⁰

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า ช่องทางในการสื่อสารคือ สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่นและการลิ้มรส ผู้ส่งสารต้องเป็นผู้กำหนดว่าช่องทางการสื่อสารประเภทใดมีความเหมาะสมกับการรับรู้ของผู้รับสารมากที่สุด

แบบจำลอง S M C R เป็นจุดเปลี่ยนของแนวคิดทางการสื่อสาร ซึ่งได้พัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันใน 2 ลักษณะ คือ แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องระหว่างผู้ส่งสารและการถอดรหัสสารไปยังผู้รับสาร และได้ตัวสารที่เป็นรูปธรรม⁵¹

สุรันต์ ตรีสุกุล ได้สรุปองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ตามแนวคิดของเบอร์โลว่ากระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกันและต่อเนื่องกันไปตลอดกิจกรรมการสื่อสาร ดังนั้นแต่ละองค์ประกอบจึงมีอิทธิพลซึ่งกันและกันและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร นอกจากองค์ประกอบพื้นฐานหลักทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ผู้ส่งสาร (source) 2. สาร (message) 3. ช่องทางสาร (channel) 4. ผู้รับสาร (receiver) ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ยังมีองค์ประกอบ

⁵⁰ เรื่องเดียวกัน

⁵¹ ปรมะ สตะเวทิน, **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535), 65.

อื่นๆ ที่มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดความหมายที่ชัดเจนหรือการรับรู้ความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร⁵² จากที่กล่าวมาขององค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร คือ ต้องประกอบด้วยผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยสามารถเลือกวิธีการต่างๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการสำคัญในการทำงานและการใช้ชีวิตของเรา เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ถ่ายทอดความคิดและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารจะใช้การติดต่อสื่อสารในการนำและชักจูงให้สมาชิกปฏิบัติตามที่เขาต้องการแล้ว ยังต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลต่างๆ ตั้งแต่การเริ่มต้น การส่งข่าวสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รูปแบบของการติดต่อสื่อสารเพื่อสามารถทำการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์บุคคล องค์การและสังคม

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ก่อน สวัสดิทพณิชย ได้แบ่งประเภทในการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารความจากเบื้องบน การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีความมุ่งหมาย 5 ประการ คือ
 - 1.1 สั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตาม
 - 1.2 แจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ให้ข้อเท็จจริงแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาว่า งานของเขาเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างไรและมีความสำคัญอย่างไร
 - 1.4 แจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเขา
 - 1.5 ให้ความคิดเห็นในทางอุดมการณ์ เพื่อชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับความมุ่งหมายขององค์การ จนมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุถึงความมุ่งหมายนั้นๆ

2. การติดต่อสื่อสารความหมายตามแนวนอน ได้แก่ การสื่อความของคนระดับเดียวกันในองค์การเดียวกัน การติดต่อสื่อสารความตามแนวนอนมักทำให้กระจายข่าวสารไปได้รวดเร็วแต่ข่าวสารที่กระจายเร็ว มักจะเป็นข่าวลือเสียมากกว่า แต่ถ้การติดต่อสื่อสารความตามแนวนอนจัดให้เกิดผลดี จะทำให้เกิดความสนิทสนมในระดับเดียวกัน ตามธรรมชาติการสื่อความตามแนวนอนมักขัดขวาง หรือรบกวนการติดต่อสื่อสารตามแนวตั้ง ผู้บริหารจึงต้องระมัดระวังในการส่งเสริม การติดต่อสื่อสารแบบนี้เวลาส่งข่าวสารมาสู่เบื้องล่างนั้น ผู้บริหารย่อมอยากให้ข่าวสารไปถึงคนทุกระดับ ถ้าระบบการสื่อ

⁵² สุรัตน์ ตรีสกุล, *หลักนิเทศศาสตร์*, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา, 2546), 92-117.

ความแน่นอนขององค์การเข้มแข็งข่าวสารนั้น อาจกระจายตามแน่นอนเป็นเวลานานแทนที่จะกระจายลงสู่เบื้องล่างตามต้องการ

3. การติดต่อสื่อสารความจากเบื้องล่าง นักวิจัยกล่าวตรงกันว่า การติดต่อสื่อสารความตามแนวดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารความจากเบื้องบน ส่วนการติดต่อสื่อสารความ จากเบื้องล่างไม่ค่อยจะมี และไม่ได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารเท่าที่ควร ดังนั้นข่าวสารจากเบื้องล่างส่งขึ้นสู่เบื้องบน จึงเป็นรายงานที่ปราศจากความหมาย กล่าวคือ เป็นรายงานที่ปรุงแต่งขึ้น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นผลงานอันดีเด่นของผู้ผู้น้อย นอกจากนั้น ความเห็นส่วนบุคคลยังเข้ามามีบทบาทมาก กล่าวคือ คนเรานั้นมักวิเคราะห์และวิจารณ์ตนเองด้วยน้ำใจที่เป็นกลางไม่ได้⁵³

โมฮามัด (Mohamed) ได้กล่าวถึงประเภทของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล (interpersonal communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับหน่วยวิเคราะห์ที่เล็กที่สุด คือบุคคลเพียงคนเดียว การศึกษาค้นคว้าด้านนี้ ส่วนใหญ่มีวิวัฒนาการมาจากสาขาวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งจิตวิทยาทางสังคม

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารตัวต่อตัว หรือการสื่อสารปัจเจกชน (interpersonal communication or face - to - face) การสื่อสารประเภทนี้มีการนำไปใช้และได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างแพร่หลายมาก การศึกษาวิชาการสื่อสารส่วนมากมักจะเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชนควบคู่กันไป หรือไม่ก็เลือกเน้นการสื่อสารประเภทใดประเภทหนึ่ง

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (large group communication or public communication) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมาก ซึ่งมารวมอยู่ที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน แต่เนื่องจากจำนวนของคนที่มาทำการสื่อสารนั้นมีจำนวนมากเกินไป จึงไม่เข้าลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการสื่อสารกลุ่มใหญ่โอกาสที่ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข่าวสารกันโดยตรงนั้นมีอยู่น้อย และจะสื่อสารกันแบบตัวต่อตัวก็เป็นไปได้ยาก ตัวอย่างการสื่อสารกลุ่มใหญ่ เช่น การอภิปรายในหอประชุม การปราศรัย หาเสียง การปาฐกถา การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมากจนต้องจัดผู้เรียนไปอยู่หลายๆห้องเรียน โดยอาศัยสื่อการสอนเข้ามาช่วยในการสอน เช่น การเปิดใช้โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

4. การสื่อสารในองค์กร (organization communication) ลักษณะพิเศษของการสื่อสารในองค์กรอยู่ที่ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์นโยบาย มีการจัดองค์การมีแบ่งงานกันทำ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากในการจัดองค์การนั้น มีการแบ่งสายงานและลำดับชั้นของ

⁵³ ก่อ สวัสดิพานิชย์, มงการศึกษา : แนวคิดและทฤษฎีเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), 186-192.

ความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์การด้วย โดยปกติการสื่อสารในองค์การจะประกอบไปด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติที่อยู่คนละสายงานกันและต่างระดับกัน ซึ่งทั้งหลายเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอเพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือเพื่อความสมัครสมานสามัคคี และเพื่อสร้างความสงบสุขความกลมเกลียวกันของคนในหน่วยงาน

5. การสื่อสารมวลชน (mass communication) กิจกรรมด้านการสื่อสารในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่มีความสลับซับซ้อนมากและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่และมีความสลับซับซ้อนและมีความเป็นสังคมของข้อมูลข่าวสารมากขึ้น การสื่อสารในสังคมปัจจุบัน จึงต้องอาศัยระบบการสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ เป็นสำคัญ⁵⁴

บาร์นาร์ด (Barnard) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางการจัดการให้ความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่พื้นฐานที่เชื่อมโยงบุคคลในองค์การเข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในวัตถุประสงค์ที่ต้องการซึ่งสามารถจำแนกเส้นทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น กรรมการผู้จัดการกับรองกรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายกับผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วนกับหัวหน้างาน และพนักงาน ซึ่งจะส่งผ่านข้อมูลลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยสิ่งทีผู้บริหารสมควรจะพิจารณาในการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างคือ ผู้บริหารสมควรส่งข่าวสารใดลงมาถึงพนักงาน และการส่งข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่ผู้บริหารสามารถส่งข่าวสารจากบนลงล่างได้ 4 วิธี คือ

1.1 การส่งข่าวสารด้วยวาจา (Oral Methods) ได้แก่ การประชุมพนักงาน การอภิปราย การเจรจาต่อรอง การสัมภาษณ์ หรือการติดต่อสื่อสารเป็นการส่วนตัว

1.2 การส่งข่าวแบบลายลักษณ์อักษร (Written Methods) ได้แก่ จดหมาย บันทึก รายงาน โทรเลข หนังสือพิมพ์ นิตยสาร คู่มือปฏิบัติงาน และคำบรรยายลักษณะงาน

1.3 การส่งข่าวสารแบบรูปภาพ (Pictorial Methods) ได้แก่ ปฏิทิน กราฟ แผนภูมิ โปสเตอร์ ภาพถ่าย สไลด์ หรือเครื่องหมายการค้า

⁵⁴ Ramli Mohamed, "Communication Planning in Extension Organization".
Journal of Development Communication, (2004) : 85.

1.4 การส่งข่าวสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร (Oral and Written Methods) ซึ่งจะดำเนินงานควบคู่กัน เพื่อให้การส่งข้อมูลจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพ

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า เป็นทิศทางการไหลของข่าวสารที่มีความสำคัญกับองค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจและรับรู้ปัญหาระหว่างกัน โดยที่การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การดังนี้

2.1 ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้การบริหารงานต่างๆขององค์การมีประสิทธิภาพ

2.2 ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับข้อมูลเมื่อใดและยอมรับข้อมูลหรือคำสั่งของฝ่ายบริหารเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ความพอใจในงาน และรู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายของข่าวสารมากน้อยเพียงใด

2.4 เปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของเขา ทำให้เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานและระดับเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน และมีมักจะอยู่ใต้ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน โดยที่การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนจะเกิดขึ้นจากสาเหตุต่อไปนี้

3.1 การประสานงาน ระหว่างกลุ่มหรือบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เจ้าหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมต้องจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในส่วนต่างๆ เพื่อกำหนดว่าจะแบ่งงานและประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและการปฏิบัติ ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคน ย่อมดีกว่าความคิดเห็นจากบุคคลคนเดียว ทำให้เกิดความสมบูรณ์ ชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปปฏิบัติ สมาชิกของแต่ละแผนกจึงต้องร่วมงานกัน โดยจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแผนและการปฏิบัติงานระหว่างกัน

3.3 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น งานโครงการหรือทีมงานพิเศษ โดยจัดตั้งทีมงานในการแก้ปัญหาหรือทำงานให้เสร็จตามที่รับคำสั่ง โดยต้องร่วมมือ ประสานงานและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารมีความสำคัญในการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม และการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกจะมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความคลุมเครือ หรือความขัดแย้ง โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤติเกิดขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross - Functional Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลและตำแหน่งงานที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต่อกัน โดยตรงตามโครงสร้างองค์การ กล่าวคือพนักงานแต่ละคนอาจจะต้องส่งข่าวสารให้กับบุคคลอื่นที่ไม่ได้เป็นลูกน้อง เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเขา เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายวิจัย ฝ่ายบัญชี และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานแผนงานและรายงานแก่ผู้บริหารในส่วนต่างๆ ขององค์การ เป็นต้น บุคคลจะไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงกับบุคคลที่เขาติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เพียงแต่เขาต้องการเสนอหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเท่านั้น นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยประหยัดเวลาและลดขั้นตอน โดยเฉพาะกับงานที่ต้องการความรวดเร็วในการดำเนินงาน แต่ผู้บริหารสมควรจัดระบบและนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ⁵⁵

สรุปประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์การส่วนหลักๆเป็นการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งเป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวสารร่วมกัน กระบวนการติดต่อสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่งเข้ารหัสของความคิด ซึ่งอาจส่งข่าวสารโดยวาจา การเขียน หรือท่าทาง ไปยังผู้รับข่าวสาร ซึ่งจะทำการถอดรหัสและทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งต้องการสื่อสารด้วย แล้วจะมีการส่งข้อมูลตอบสนองกลับมา เพื่อให้ผู้ส่งข่าวสารรับทราบข้อมูลย้อนกลับ การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ โดยเฉพาะผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถสื่อสารกับบุคคลในระดับต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

⁵⁵ Chester I Barnard, อ้างใน มัลลิกา ต้นสอน, พฤติกรรมองค์การ , พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2546), 105-112.

ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ประวัติและความเป็นมาของโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

โรงเรียนศึกษานารีวิทยา มีชื่อเดิมว่าโรงเรียนศึกษานารี ๒ (ประสงค์- สุตสาคร ตู๋จินดา) โดยศาสตราจารย์แพทย์หญิงสุตสาคร ตู๋จินดา บริจาคที่ดินให้โรงเรียนมีเนื้อที่ 12 ไร่ 3 งาน 2 ตารางวา เพื่อสร้างโรงเรียนมัธยมศึกษาชานเมืองในปี พ.ศ.2521 มีน.ส.พะยอม อ่อนอุดม และนางพงษ์ศรี วิทยานนท์ เป็นผู้เตรียมเรื่องเพื่อสร้างโรงเรียนศึกษานารี ๒ ต่อมานายดร.ณ สุภาพการ บริจาคที่ดินรูปชายธงเนื้อที่ 1 ไร่ ซึ่งอยู่ด้านหน้าโรงเรียนเพื่อให้โรงเรียนมีบริเวณกว้างขวางขึ้น สมาคมผู้ปกครองและครูซื้อเพิ่มอีก 154 ตารางวา รวมเนื้อที่ของโรงเรียน 14 ไร่ 56 ตารางวา

กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศตั้งโรงเรียนเป็นทางการ

เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2521 เป็นโรงเรียนสหศึกษา ปัจจุบันมีนักเรียน 2,797 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 4 คนและบุคลากรครู 130 คน

ปรัชญาโรงเรียน

ธมโม จ ปณญา จ เสฏฐา ปณติตา วทนติ

คุณธรรมและปัญญา เป็นสิ่งประเสริฐสุด

คุณธรรม เป็นสิ่งนำบุคคลไปสู่ความสุข ทำให้บุคคลมีคุณค่า

ปัญญา เป็นสิ่งที่ทำให้คนรู้จักคิดรู้จักแก้ปัญหา นำบุคคลไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองในชีวิต

พระพุทธรูปประจำโรงเรียน

พระพุทธธรรมนาถนิมิต

ธงประจำโรงเรียน

ประกอบด้วยผ้า ๒ สี คือสีฟ้าและสีม่วง กลางผืนมีเครื่องหมายประจำโรงเรียน

สีประจำโรงเรียน

สีฟ้า หมายถึงความกว้างใหญ่ไพศาลดุจดั่งท้องฟ้า ความเกรียงไกร

สีม่วง หมายถึง ความเด่นชัด ล้ำเลิศ ความเป็นอัจฉริยะ

ฟ้า- ม่วง หมายถึง สถาบันแห่งนี้แวดล้อมด้วยสีฟ้าครามเจิดจ้าด้วยแสงอาทิตย์ที่แผ่รังสีรุ่งอันเด่นชัดด้วยแสงสีม่วงเปรียบด้วยความรุ่งโรจน์แห่งความเป็นอัจฉริยะ มีความเข้มแข็งเด่นชัด

เครื่องหมายประจำโรงเรียน

ชুমเรือนแก้ว เป็นสัญลักษณ์แห่งความรู้เรื่องแห่งพุทธิปัญญา อันประกอบด้วยคุณธรรม

เสมาธรรมจักร เป็นสัญลักษณ์แห่งการศึกษา ผู้เฝ้าหาความรู้ ศ.ว. ในรัศมีวงกลม หมายถึงความกลมเกลียวสามัคคีของชาวศึกษานารีวิทยา เครื่องหมายประจำโรงเรียนจึงมีความหมายว่า “ชาวศึกษานารี ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม ปัญญา สามัคคี กลมเกลียว”

คำขวัญประจำโรงเรียน

หมั่นศึกษา พละนามยดี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม บำเพ็ญประโยชน์

ต้นไม้ประจำโรงเรียน

ต้นอินทนิล

วันสถาปนาโรงเรียน

16 มีนาคม 2521

สถานที่ตั้งโรงเรียน

1122 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150

โทรศัพท์ 02-450-3501-4

โทรสาร 02-892-3905

วิสัยทัศน์

โรงเรียนศึกษานารีวิद्यามุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรม ก้าวทันเทคโนโลยีมีมาตรฐาน
เทียบเคียงสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย ใส่ใจชุมชน

อัตลักษณ์ วินัยงาม ความรู้ดี

เอกลักษณ์ โรงเรียนสองเมือง ลือเลื่องวิชาการ

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเทียบเคียงมาตรฐานสากล
2. พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพการเป็นพลโลกและเป็นคนดีของสังคม
3. พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. ส่งเสริมผู้เรียนให้อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย
5. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมและพัฒนาผู้เรียนอย่างหลากหลาย โดยชุมชนมีส่วนร่วม

เป้าประสงค์ จำแนกตามพันธกิจ

1. ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเทียบเคียงมาตรฐานสากล
2. ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. ระบบบริหารจัดการมีคุณภาพ
4. ผู้เรียนมีศักยภาพเป็นพลโลกและเป็นคนดีของสังคม
5. ผู้เรียนมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
6. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสืบสานและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย
7. ผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างหลากหลาย โดยชุมชนมีส่วนร่วม

กลยุทธ์

1. พัฒนาหลักสูตร

1. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีคุณภาพ
3. พัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและเป็นคนดีของสังคม
4. พัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้
5. เชิดชูศิลปวัฒนธรรม
6. สร้างภาคีเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. นโยบายของโรงเรียน

1. เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและเทคโนโลยี
2. ส่งเสริมสนับสนุนด้านกีฬา ดนตรี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. สร้างคุณธรรม จริยธรรม ความมีระเบียบวินัยและความประพฤติที่ดีงาม
4. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น
5. สร้างภูมิคุ้มกัน สารเสพติด โรคเอดส์และเพศศึกษา
6. สร้างพื้นฐานความเป็นอยู่และใช้ชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง⁵⁶

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

รังสาด จันทรวิสูตร์ ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านรูปแบบ และด้านประเภทกับลักษณะการติดต่อสื่อสาร⁵⁷

⁵⁶ คู่มือนักเรียนและผู้ปกครองโรงเรียนศึกษานารีวิทยา, (กรุงเทพฯ : ธรรมรักษ์การพิมพ์, 2557), 13-14.

⁵⁷ รังสาด จันทรวิสูตร์ , “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี” (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2548) บทคัดย่อ.

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ จรียา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสุข ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกัน เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คน จากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 วิทยาลัยเทคนิคโพธาราม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก⁵⁸

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะสมาชิกของหอการค้าไทย ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์การธุรกิจ ใน 7 ด้านคือ 1) ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกันหรือที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ต่อการทำงานได้ 2) ด้านคุณภาพของข้อมูลได้แก่ ข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ 3) ด้านประสิทธิภาพของสื่อ ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัท และการแจ้งในที่ประชุม 4) ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ 5) ด้านข้อมูลข่าวสาร สารไม่ถูกดัดแปลงได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับความเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง 6) ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 7) ด้านศักยภาพ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย ศักยภาพดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสารไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงานปัญหาผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอทำให้ยากต่อการปฏิบัติงาน

⁵⁸ กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ , จรียา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสุข “ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางมด, 2549) บทคัดย่อ.

ปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องและผู้บริหารทุกท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม⁵⁹

สุริยันต์ สะท้อน ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการรับสารอยู่ในระดับปานกลาง ครูผู้สอนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา และความรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา⁶⁰

ชวีช ศรีบานเย็น ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราษบุรี เขต 2 พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษามีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารในแนวไขว้มากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารในแนวตั้ง อย่างไรก็ตามทั้งสองด้านระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่การสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่มีปัญหาน้อยที่สุดและการปฏิบัติปัญหาระดับน้อย ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาการสื่อสารแบบไขว้ สถานศึกษาควรมีการประชุมร่วมกันและการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนงานวิชาการให้มากขึ้น⁶¹

⁵⁹ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย." (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2550) บทคัดย่อ.

⁶⁰ สุริยันต์ สะท้อน, "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2" (วิทยานิพนธ์ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551) บทคัดย่อ.

⁶¹ ชวีช ศรีบานเย็น, "ระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราษบุรี เขต 2" (การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), บทคัดย่อ.

ปัทมาพร พันธุ์ชัย ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 การวิจัยปรากฏว่า 1) ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในระดับพึงพอใจเกือบทุกเรื่องในแต่ละด้าน ยกเว้นเรื่องข่าวสารต่างๆไปขององค์การที่ได้รับจากสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบริการและสัมพันธ์ชุมชน ที่อยู่ในระดับเฉยๆ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาทั้งโดยภาพรวม รายด้านทุกด้านและทุกเรื่องในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการสื่อสารที่สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดแนวทางในการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานธุรการและสารบรรณและข่าวสารต่างๆ ไปขององค์การที่ได้รับจากสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากร การบริหารงานธุรการและสารบรรณที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารกิจการนักเรียนเรื่องความชัดเจนของข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับผลการประเมินงานกิจการนักเรียนมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาสูงกว่า 25 ปีมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาสูงกว่า 15-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁶²

ปัทมา สายสะอาด ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า 1) ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2

⁶²ปัทมาพร พันธุ์ชัย, “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550) บทคัดย่อ.

โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความแจ่มแจ้งของข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน⁶³

งานวิจัยต่างประเทศ

เบรเนเกตโต (Brengetto) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานในองค์การของรัฐบาลในรัฐแคลิฟอร์เนีย พบว่าหัวหน้างานที่มีคุณลักษณะมีสมรรถนะในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน สามารถสร้างกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง สมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องสนใจและปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ⁶⁴

แคลมป์พิทท์ (Clampitt) เสนอว่าควรใช้ช่องทางการสื่อสารหลายๆช่องทาง เพราะพนักงานแต่ละกลุ่มมีการตอบสนองต่อช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันโดยองค์กรต้องกำหนด ข้อความสำคัญที่ต้องการสื่อ เวลาในการสื่อใครควรจะเป็นผู้สื่อสาร และการประเมินกระบวนการสื่อสาร⁶⁵

โกแมน (Goman) ได้ย้ำถึงความสำคัญที่องค์กรต้องใส่ใจว่าพนักงานกำลังคิดอะไรก่อนการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการจัดให้มีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานตลอด

⁶³ปัทมา สายสะอาด, “ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2”

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551) บทคัดย่อ.

⁶⁴Joyce Kingsley Brengetto, “Communication Competence and Its Relationship to Job Performance,” Dissertation Abstracts International 33, 02 (April 1995), 420.

⁶⁵P.G. Clampitt, *Communicating for Managerial Effectiveness*. 3rd ed. (Thousand Oaks, California: Sage, 2005), 227.

กระบวนการการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อสามารถนำข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวมาปรับกลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างทันต่อเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด⁶⁶

บิงแฮม (Bingham) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารของผู้บริหารและความพึงพอใจในการสื่อสารของครูในด้านการศึกษา การวิเคราะห์ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทแรกอธิบายถึงการรับรู้ด้วยตนเองของผู้บริหาร และการรับรู้ของครูเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารของผู้บริหารและระดับความแม่นยำของผู้บริหาร ในการคาดเดาความรู้ของครูล่วงหน้า ประเภทที่สองเป็นการเปรียบเทียบความรู้ของครูและของผู้บริหารในการตัดสินระดับความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ของเขาเหล่านั้นประเภทที่สามอธิบายว่าการรับรู้ลักษณะการสื่อสารเหล่านี้สัมพันธ์กับความพึงพอใจของครูในการสื่อสารอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งหมดของครูสำคัญมากเมื่อครูรับรู้ว่าคุณสมบัติการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก เมื่อความสอดคล้องของการรับรู้ระหว่างผู้บริหารและครูสูงมากขึ้น และเมื่อความถูกต้องแม่นยำในการคาดเดาล่วงหน้าของผู้บริหารเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก สำหรับผลการวิจัยของบิงแฮมในเรื่องของการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารและครู ปรากฏว่า มีส่วนสอดคล้องกันในด้านของความพึงพอใจ คือ มีความพึงพอใจในการสื่อสารสูง⁶⁷

คลีเมนต์ (Clement) ได้ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารกับคณะกรรมการโรงเรียนที่มีผลต่อผู้บริหารโรงเรียนที่พอจะมองเห็นได้ และเพื่อเปรียบเทียบการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารในการเป็นตัวแทนของเขตมัธยมที่มีแต่ชายล้วน หรือหญิงล้วนกับผู้ที่เป็นตัวแทนของเขตมัธยมแบบสหศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมมักจะติดอยู่กับการสื่อสารทางตรง กับคณะกรรมการมากกว่าการออกคำสั่งอย่างเป็นทางการ ยังมีการค้นพบอีกว่าการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโรงเรียนที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วนนั้น จะบ่อยกว่าและตั้งเครียดกว่าการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนระบบสหศึกษา และยังคงค้นพบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วนยอมรับว่าตัวเองเป็นผู้มีภาระหน้าที่มากต่อคณะกรรมการของเขต และท้ายที่สุดผู้บริหาร

⁶⁶C. Goman, "Change Communication: Twelve Questions to Ask before Communicating Change." In T. Gilis (ed.). *The IABC Handbook of Organizational Communication*, (San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2006), 122-135.

⁶⁷ Julia Elizaberth Bingham, "A study of Principals' and Teachers' Perceptions of Principals' Communication Style and the Association with Teachers' Communication Satisfaction" Dissertations Abstracts International. Retrieved January 12, 2008, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/preview/8451843>.

โรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วนกล่าวว่า เขามีความรู้ในระบบของเขา และเราได้แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างมากต่อคณะกรรมการโรงเรียนของเขามากกว่าผู้อำนวยการระบบสหศึกษา⁶⁸

สรุป

การติดต่อสื่อสารเป็นการประสานความเข้าใจร่วมกันทางความคิด ความรู้สึก และค่านิยม การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การเชื่อมโยงความหมายระหว่างบุคคล กลุ่มทีม องค์กร บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้ การติดต่อสื่อสารต้องประกอบด้วยผู้ส่ง ซึ่งเป็นบุคคลที่ใช้ข่าวสารโดยมีการแปลความข่าวสารนั้นและส่งข่าวสารต่อไปยังผู้รับโดยผ่านสื่อต่างๆ ผู้รับทำความเข้าใจข่าวสารนั้นโดยมีการถอดความและแสดงพฤติกรรมออกมา ผู้ส่งสามารถทราบได้ว่า ผู้รับมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่แสดงออกมา การย้อนกลับจึงเกิดขึ้น ความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การจะพัฒนาการติดต่อสื่อสารในด้านนี้ให้สัมฤทธิ์ผล จะต้องพัฒนาความสัมพันธ์ควบคู่กันไปด้วย การสื่อสารจะราบรื่นหรือไม่ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทีมงาน ฉะนั้นโรงเรียนจะมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ตามที่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็ต้องฝากไว้กับการใช้การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียน ที่พึงนำทั้งศาสตร์และศิลป์ มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้การทำงานของบุคลากรในโรงเรียนมีผลงานที่มีคุณภาพ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือเป้าหมายที่ร่วมกันเพื่อพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพตลอดไป

⁶⁸J.R. Clement, “ The Perceived Effects of Communication with School BoardMembers on High School Principals” Dissertation Abstracts International. Retrieved January 21, 2008, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/2846354>.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา และ 2) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้บุคลากรในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาเป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอสาระสำคัญของขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ให้สามารถแล้วเสร็จตามกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและระเบียบ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นการจัดเตรียมโครงการเพื่อให้เกิดเป็นระบบของการดำเนินการตามโครงร่างงานวิจัย โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ข้อมูลสถิติ ปัญหารวบรวมกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้สมบูรณ์ นำเสนอภาควิชาเพื่อขออนุมัติโครงการวิจัยต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานวิจัยตามโครงการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือตามขอบเขตของการวิจัย โดยได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (try out) ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องมือแล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร อย่างแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานการวิจัย

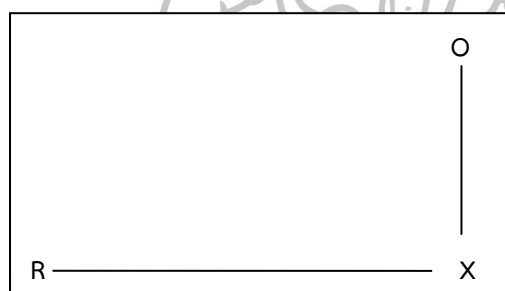
ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนการจัดทำร่างรายงานผลการวิจัย นำเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระเสนอแนะ จัดพิมพ์และส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุมัติจบการศึกษา

ระเบียบวิธีการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แผนแบบการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือในการวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการนำเสนอ สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive Research) ที่มีแบบแผนการวิจัยในลักษณะของการใช้ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ศึกษาสภาวะการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot , non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



- R หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง
- X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษา
- O หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา 13 คน กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 13 คนและครูโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 115 คน รวม 141 คน ทั้งนี้ไม่รวมผู้วิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)⁶⁹ ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 คน โดยการสุ่มแบ่งประเภท (stratified random sampling) รายละเอียดแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล

บุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหารสถานศึกษา	13	10
กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	13	10
ครู	115	88
รวม	141	108

ตัวแปรที่ศึกษา

1. **ตัวแปรพื้นฐาน** เป็นตัวแปรข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

2. **ตัวแปรที่ศึกษา** คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ เบอร์โล (Berlo) จำนวน 4 ด้าน คือ

2.1 **ผู้ส่งสาร (source)** หมายถึง แหล่งสารหรือต้นตอข่าวสาร เป็นแหล่งกำเนิดของข่าวสารหรือผู้ที่เลือกข่าวสาร ความคิดเห็นหรือประสบการณ์ส่งต่อไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการสื่อสาร อันมีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีวัฒนธรรมในการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยของผู้ส่งสารที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

2.2 **ข่าวสาร (message)** หมายถึง สิ่งเร้าใจหรือเรื่องราวต่างๆ ที่จะผ่านออกไปสู่ผู้รับสารเป็นเนื้อหาของสารโดยใช้ ภาษา เสียง คำพูด สื่อ หรือข้อความ ผู้ส่งสารเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมแล้วนำมาเรียบเรียงจัดสาร เพื่อสื่อความหมายตามที่ต้องการเพื่อให้ผู้รับสารนั้นเกิดความเข้าใจตรงกัน

2.3 **ช่องทางสาร (channel)** หมายถึง อุปกรณ์หรือวิธีการ หรือสายการบังคับบัญชาที่ข่าวสารผ่านเป็นลำดับขั้นตอน การใช้ช่องทางการสื่อสารสัมผัสทั้ง 5 ที่เหมาะสม ช่องทางการสื่อสาร

⁶⁹Krejcie and Morgan อังใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2543), 303.

มีความสัมพันธ์กับผู้รับสารในการเลือกจดจำ มีความคล่องตัวในการใช้ช่องทางการสื่อสารทำให้การสื่อสารบรรลุประสิทธิภาพ

2.4 ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสารจากแหล่งสารหรือจุดหมายปลายทางที่แหล่งสารจะส่งถึง ในการสื่อสารนั้น ผู้รับสารจะต้องใช้ทักษะและกระบวนการติดต่อสื่อสาร มีทัศนคติ ที่ดี มีความรู้ความเข้าใจ มีสังคมและวัฒนธรรมในการสื่อสารที่ดี ให้มีความสำคัญกับข่าวสาร สามารถรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งถามรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ตามแนวคิดของ เบอร์โล (Berlo) จำนวน 4 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale)⁷⁰ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับมีความหมายดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับที่ 2 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อยู่ในระดับน้อย มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับที่ 3 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับที่ 4 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อยู่ในระดับมาก มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับที่ 5 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 คะแนน

⁷⁰ Rensis Likert , *The Human Organization*, (New York : Mc Graw- Hill Book co.,1967), 74.

2. แบบสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพดังมีขั้นตอนของการสร้างและปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักฐาน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ขั้นที่ 2 นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง

ขั้นที่ 3 แล้วนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 คน โดยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยเทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับโรงเรียนศึกษานารีวิทยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมนำหนังสือขออนุญาตในการเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 108 คน
4. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. รวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จัดทำตารางแจกแจงคะแนน (Tally sheet) เพื่อกรอกคะแนนให้สอดคล้องกับแผนวิเคราะห์ข้อมูลและระเบียบทางสถิติที่ใช้การวิจัย
3. นำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้เป็นภาพรวมในการตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน ประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน โดยใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ผู้วิจัยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลความหมายเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ (Best) สำหรับการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ดังนี้

มัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงมัชฌิมเลขคณิตใด กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสต์ (Best)⁷¹ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มัชฌิมเลขคณิต 1.00 – 1.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

มัชฌิมเลขคณิต 1.50 – 2.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับน้อย

มัชฌิมเลขคณิต 2.50 – 3.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง

มัชฌิมเลขคณิต 3.50 – 4.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมาก

⁷¹ John W. Best, *Research in Education*, 2nd ed. (Englewood cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1970), 190.

มัชฌิมเลขคณิต 4.50 – 5.00 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (description research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 2) แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน กรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำนวน 10 คนและครูจำนวน 88 คน รวม 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประเภท 1) แบบสอบถาม (questionnaire) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) โดยยึดแนวคิดของเบอร์โล (Berlo) เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร 4 ด้านคือ 1) ผู้ส่งสาร (source) 2) ข่าวนสาร (message) 3) ช่องทางสาร (channel) 4) ผู้รับสาร (receiver) และ 2) แบบสัมภาษณ์ (interview) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เรื่อง “การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 2) แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 10 คนและครูจำนวน 88 คน รวม 108 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 97 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.81 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหาร กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและครูโรงเรียนศึกษานารีวิทยา รวมทั้งสิ้น 97 คน การวิเคราะห์พิจารณาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียนและประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน โดยใช้ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ผลปรากฏตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	31	31.96
	หญิง	66	68.04
	รวม	97	100.00
2	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	28	28.87
	31 - 40 ปี	14	14.43
	40 - 50 ปี	27	27.84
	51 ปี ขึ้นไป	28	28.87
	รวม	97	100.00
3	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	ปริญญาตรี	76	78.35
	ปริญญาโท	21	21.65
	ปริญญาเอก	0	0.00
	รวม	97	100.00
4	ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน		
	ผู้บริหารสถานศึกษา	8	8.24
	กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	7	7.22
	ครู	82	84.54
	รวม	97	100.00
5	ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (เศษปีที่เกิน 6 เดือน นับเพิ่มอีกหนึ่งปี)		
	ไม่เกิน 5 ปี	38	39.18
	6 - 10 ปี	10	10.31
	11 - 15 ปี	6	6.19
	16 - 20 ปี	6	6.19
	21 - 25 ปี	13	13.40
	26 ปีขึ้นไป	24	24.74
	รวม	97	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 68.04 เป็นเพศชายจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 31.96 สถานภาพด้านอายุ มีอายุไม่เกิน 30 ปีและอายุเกิน 51 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันและมากที่สุดจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 28.87 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี น้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 และรองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65 มีตำแหน่งหน้าที่หลักปัจจุบันในโรงเรียน เป็นครูมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 84.54 รองลงมาผู้บริหาร 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.24 และน้อยที่สุดกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22 ด้านมีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปีมากที่สุด จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 39.18 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 21- 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6- 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11- 15 ปีและ 16-20 ปี จำนวนเท่ากันคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ในการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 ว่าอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากตัวอย่าง 97 คน แล้วนำไปเปรียบเทียบตามเกณฑ์ระดับคุณภาพตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
ศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวม

(n = 97)

ด้าน	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้ส่งสาร (Source)	3.60	0.85	มาก
2	ข่าวสาร (Message)	3.71	0.82	มาก
3	ช่องทางสาร (Channel)	3.86	0.88	มาก
4	ผู้รับสาร (Receiver)	3.77	0.77	มาก
รวม		3.74	0.83	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางสารมีค่ามัชฌิมเลขคณิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.86$, S.D.= 0.88) รองลงมาคือด้านผู้รับสาร ($\bar{X}=3.77$, S.D.= 0.77) ด้านข่าวสาร ($\bar{X}=3.71$, S.D.= 0.82) และด้านผู้ส่งสารมีค่ามัชฌิมเลขคณิตอยู่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.85) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนอยู่ระหว่าง 0.77 - 0.88 มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ผลการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4 - 7

ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
ศึกษานารีวิทยา ด้านผู้ส่งสาร

(n = 97)

ข้อ	ผู้ส่งสาร (Source)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้บริหารและครูเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม	3.52	0.78	มาก
2	ผู้บริหารและครูมีทักษะในการเขียนสื่อความที่ถูกต้อง	3.72	0.90	มาก
3	ผู้บริหารและครูมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.81	0.85	มาก
4	มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร	4.00	0.71	มาก
5	ครูมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้าสายงานการบังคับบัญชาเท่านั้น	3.49	1.00	ปานกลาง
6	ผู้บริหารสื่อสารและสั่งการโดยตรงถึงครูทุกคนด้วยตนเอง	3.19	1.05	ปานกลาง
7	ครูและผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารในโรงเรียน	2.87	1.09	ปานกลาง
8	ผู้บริหารและครูสามารถมีทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน	3.95	0.68	มาก
9	ผู้บริหารและครูมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูลข่าวสาร	3.73	0.67	มาก
10	ผู้บริหารและครูเป็นแบบอย่างและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี	3.76	0.80	มาก
	รวม	3.60	0.85	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านผู้ส่งสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนมากและอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ คือมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) รองลงมาผู้บริหารและครูสามารถมีทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.68) ผู้บริหารและครูมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) ผู้บริหารและครูเป็นแบบอย่างและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.80) ผู้บริหารและครูมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูล ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.67) ผู้บริหารและครูมีทักษะในการเขียนสื่อความที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารและครูเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.78) ในระดับปานกลางคือครูมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้าสายงานการบังคับบัญชาเท่านั้น ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.00) ผู้บริหารสื่อสารและสั่งการโดยตรงถึงครูทุกคนด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 1.05) และน้อยที่สุดครูและผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารในโรงเรียน ($\bar{X} = 2.87$,

S.D.=1.09) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.09 มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านข่าวสาร

(n = 97)

ข้อ	ข่าวสาร (Message)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
11	ข้อมูลที่เผยแพร่ได้รับการคัดกรองมาอย่างดี	3.65	0.80	มาก
12	การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีรายละเอียดครอบคลุมและชัดเจน	3.66	0.89	มาก
13	ข้อมูลและเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้นๆ	3.75	0.69	มาก
14	การส่งข้อมูลข่าวสารมีระบบแบบแผนขององค์กร	3.68	0.80	มาก
15	ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมาจากผู้บริหาร	3.75	0.90	มาก
16	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ	3.70	0.83	มาก
17	ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.75	0.74	มาก
18	การติดต่อสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.84	มาก
19	มีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายวิธี	3.75	0.94	มาก
20	ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการส่งสารได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการ	3.78	0.72	มาก
	รวม	3.71	0.82	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการส่งสารได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.72) ข้อมูลและเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้นๆ ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.69) ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.74) ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมาจากผู้บริหาร ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.90) มีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายวิธี ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.94) การส่งข้อมูลข่าวสารมีระบบแบบแผนขององค์กร ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.80) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.83) การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีรายละเอียดครอบคลุมและชัดเจน ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.89) ข้อมูลที่

เผยแพร่ได้รับการคัดกรองมาอย่างดี ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.80) และน้อยที่สุดคือการติดต่อสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.84) ตามลำดับเมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนอยู่ระหว่าง 0.69 - 0.94 มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการติดต่อสื่อสารใน
โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านช่องทางสาร

(n = 97)

ข้อ	ช่องทางสาร (Channel)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
21	โรงเรียนมีการติดต่อสื่อสารทำเป็นหนังสือภายใน	3.99	0.77	มาก
22	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายโปสเตอร์	3.81	0.92	มาก
23	แจ้งข้อมูลข่าวสารในวารสารของโรงเรียน	3.93	0.75	มาก
24	ใช้แผ่นปลิวหรือแผ่นพับข่าวสารข้อมูลในโรงเรียน	3.53	1.02	มาก
25	มีการจัดทำเป็นรายงานประจำปีภายในโรงเรียน	3.90	0.84	มาก
26	ใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในโรงเรียน	3.72	0.97	มาก
27	มีการจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในโรงเรียน	4.15	0.83	มาก
28	มีการจัดการอบรมสัมมนาภายในโรงเรียน	4.10	0.85	มาก
29	มีการประกาศเสียงตามสายภายในโรงเรียน	4.11	0.79	มาก
30	มีการสัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงเรียน	3.35	1.08	ปานกลาง
	รวม	3.86	0.88	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ช่องทางสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนมากและอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยเรียงมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีการจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในโรงเรียน ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.83) มีการประกาศเสียงตามสายภายในโรงเรียน ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.79) มีการจัดการอบรมสัมมนาภายในโรงเรียน ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.85) โรงเรียนมีการติดต่อสื่อสารทำเป็นหนังสือภายใน ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.77) แจ้งข้อมูลข่าวสารในวารสารของโรงเรียน ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.75) มีการจัดทำเป็นรายงานประจำปีภายในโรงเรียน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.84) มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายโปสเตอร์ ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.92)

ใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในโรงเรียน ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.97) ใช้แผ่นปลิวหรือแผ่นพับ
 ข่าวสารข้อมูลในโรงเรียน ($\bar{X}=3.53$, S.D.=1.02) และน้อยที่สุดมีการสัมภาษณ์บุคลากรภายใน
 โรงเรียน ($\bar{X}=3.35$, S.D.=1.08) ตามลำดับเมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่า
 ค่าส่วนเบี่ยงเบนอยู่ระหว่าง 0.75 - 1.08 มีการกระจายของข้อมูลไม่มากหมายความว่าผู้ตอบ
 แบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
 ศึกษานารีวิทยา ด้านผู้รับสาร

(n = 97)

ข้อ	ผู้รับสาร (Receiver)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
31	บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.81	0.78	มาก
32	บุคลากรมีทักษะในการอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ	3.86	0.74	มาก
33	บุคลากรมีทักษะในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	0.67	มาก
34	บุคลากรมีวิธีการรับสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.84	0.76	มาก
35	บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป	4.09	0.71	มาก
36	บุคลากรรับข่าวสารตามอิทธิพลของกลุ่ม	3.75	0.88	มาก
37	บุคลากรมีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้อง	3.85	0.71	มาก
38	บุคลากรรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจหรือเพียงช่องทางเดียว	3.21	0.89	ปานกลาง
39	บุคลากรสนใจติดตามข่าวสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.74	มาก
40	บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม	3.60	0.79	มาก
	รวม	3.77	0.77	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาด้านผู้รับสาร โดย
 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากเป็น
 ส่วนใหญ่และปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยเรียงมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ บุคลากรมี
 มนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.71) บุคลากรมีทักษะในการพูดอย่างมี
 ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.67) บุคลากรมีทักษะในการอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ ($\bar{X}=3.86$,
 S.D.=0.74) บุคลากรมีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.71)

บุคลากรมีวิธีการรับสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.76) บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.78) และบุคลากรสนใจติดตามข่าวสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.74) บุคลากรรับข่าวสารตามอิทธิพลของกลุ่ม ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.88) และบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.79) และน้อยที่สุดบุคลากรรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจหรือเพียงช่องทางเดียว ($\bar{X}=3.21$, S.D.=0.89) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่ามีความส่วนเบี่ยงเบนอยู่ระหว่าง 0.67 - 0.89 มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

จากการวิเคราะห์ระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวสาร 3) ช่องทางสาร 4) ผู้รับสาร นำมาวิเคราะห์หาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และพิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่ามัชฌิมเลขคณิตต่ำสุดแต่ละด้าน นำข้อมูลไปทำการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ซึ่งผลการวิเคราะห์แต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

- 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น
- 2) ผู้บริหารควรแบ่งการทำงานในด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร
- 3) ผู้บริหารควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารให้ทันสมัย
- 4) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงเรียนแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายช่องทาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 2) แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ ผู้บริหารสถานศึกษา 10 คน กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 10 คน และครูโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 88 คน รวมทั้งสิ้น 108 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 97 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.81 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประเภท 1) แบบสอบถาม (questionnaire) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) โดยยึดแนวคิดของเบอร์โล (Berlo) เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร 4 ด้านคือ 1) ผู้ส่งสาร (source) 2) ข่าวสาร (message) 3) ช่องทางสาร (channel) 4) ผู้รับสาร (receiver) และ 2) แบบสัมภาษณ์ (interview) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยใช้เกณฑ์การกำหนดความหมายตามขอบเขตของค่ามัชฌิมเลขคณิตตามแนวคิดของเบสท์ (Best) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านช่องทางสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข่าวสารและด้านผู้ส่งสาร
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางสารและด้านข่าวสาร พบว่ามีการเสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้
 - 2.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น
 - 2.2 ผู้บริหารควรแบ่งการทำงานด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร
 - 2.3 ผู้บริหารควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารให้ทันสมัย
 - 2.4 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงเรียนแสดงความคิดเห็นหลายช่องทาง

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ มีหลายประเด็นที่ควรนำมาพิจารณา เพื่อให้ทราบสภาพแท้จริงที่เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ คือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนมีความคิดเห็นว่าการติดต่อสื่อสารนั้นมีความสำคัญมากผลการวิจัยจึงอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสาด จันทรวิสูตร์ ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านรูปแบบ และด้านประเภทกับลักษณะการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ธรรมวิภังค์ จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เพ็งสุข ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกัน เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติและปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คน จากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 วิทยาลัยเทคนิค โพธาราม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ในการบริหารงานต่างๆ ของโรงเรียน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานภายในโรงเรียนประสบผลสำเร็จได้ยาก การติดต่อสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีทั้งด้านผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ดี มีทักษะในการสื่อสารที่ดี แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าสายงานและบุคลากร

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุดภาพรวมและในรายด้าน ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลแยกเป็นรายด้าน

1.1 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาด้านผู้ส่งสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจาก บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร มีทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นแบบอย่างและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูล ผู้บริหารและครูมีทักษะในการเขียนสื่อความที่ถูกต้อง ผู้บริหารและครูเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ผู้บริหารสื่อสารและสั่งการโดยตรงถึงครูทุกคนด้วยตนเอง มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารในโรงเรียน

ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา สายสะอาด ได้ศึกษาเรื่องทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า 1. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความแจ่มแจ้งของข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน

1.2 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้อันเนื่องมาจากการที่ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการส่งสารได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการ มีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายวิธี ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมาจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานทำให้ข้อมูลและเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้นๆ การส่งข้อมูลข่าวสารมีระบบแบบแผนขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวีช ศรีบานเย็น ได้ศึกษาเรื่องระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราษฏร์ เขต 2 พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษามีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารในแนวไขว้มากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารในแนวตั้ง อย่างไรก็ตามทั้งสองด้านระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่การสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่มีปัญหาน้อยที่สุดและการปฏิบัติปัญหาระดับน้อย ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาในระบบการสื่อสารแบบไขว้ สถานศึกษาควรมีการประชุมร่วมกันและการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนงานวิชาการให้มากขึ้น ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีรายละเอียดครอบคลุมและชัดเจน ข้อมูลที่เผยแพร่ได้รับการคัดกรองมาอย่างดี การติดต่อสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกแมน (Goman) ได้ย้ำถึงความสำคัญที่องค์กรต้องใส่ใจว่าพนักงานกำลังคิดอะไรก่อนการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการจัดให้มีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวมาปรับกลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างทันต่อเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ด้านช่องทางสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากการทางโรงเรียนนั้นได้มีการจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในโรงเรียน มีการประกาศเสียงตามสายภายในโรงเรียน มีการจัดการอบรมสัมมนาภายในโรงเรียน

โรงเรียนมีการติดต่อสื่อสารทำเป็นหนังสือภายในแจ้งข้อมูลข่าวสารในวารสารของโรงเรียน มีการจัดทำเป็นรายงานประจำปีภายในโรงเรียน มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายโปสเตอร์ ใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในโรงเรียน ใช้แผ่นปลิวหรือแผ่นพับข่าวสารข้อมูลในโรงเรียน ซึ่งมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคลมป์พิตท์ (Clampitt) เสนอว่าควรใช้ช่องทางการสื่อสารหลายๆช่องทาง เพราะพนักงานแต่ละกลุ่มมีการตอบสนองต่อช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันโดยองค์กรต้องกำหนด ข้อความสำคัญที่ต้องการสื่อ เวลาในการสื่อใครควรจะเป็นผู้สื่อสาร และการประเมินกระบวนการสื่อสาร และทางโรงเรียนก็ได้มีการสัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงเรียนเพื่อเป็นการประเมินความคิดเห็นทางการสื่อสาร

1.4 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาด้านผู้รับสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป มีทักษะในการอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ มีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้องมีทักษะในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเบรเนเกตโต (Brengetto) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานในองค์การของรัฐบาล ในรัฐแคลิฟอร์เนีย พบว่า หัวหน้างานที่มีคุณลักษณะมีสมรรถนะในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน สามารถสร้างกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง สมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีบทบาทสำคัญในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องสนใจและปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมีความกล้าแสดงออกในทางความคิดอย่างชัดเจน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการรับข่าวสารตามอิทธิพลของกลุ่มและบุคลากรสนใจติดตามข่าวสารภายในองค์การอย่างต่อเนื่องมีลำดับที่เท่ากันคือ และบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถามทำให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากการศึกษาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาให้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านของผู้ส่งสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยามีภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางคือด้านผู้ส่งสาร คือ ครูมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหัวหน้าสายงานการบังคับบัญชาเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับครูนั้นมีช่องว่าง ซึ่งผู้บริหารไม่ได้สั่ง

การโดยตรงหรือไม่สามารถเข้าถึงครูทุกคนด้วยตนเองทำให้งานที่ได้รับคำสั่งมาอาจจะมีการคาดเคลื่อนและไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะสามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาติดต่อกับผู้บริหารได้โดยตรงและสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรงไม่ผ่านสายการบังคับบัญชา และให้มีการสัมภาษณ์บุคลากรในโรงเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆเพื่อเป็นการสะท้อนข้อมูลที่น่าไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

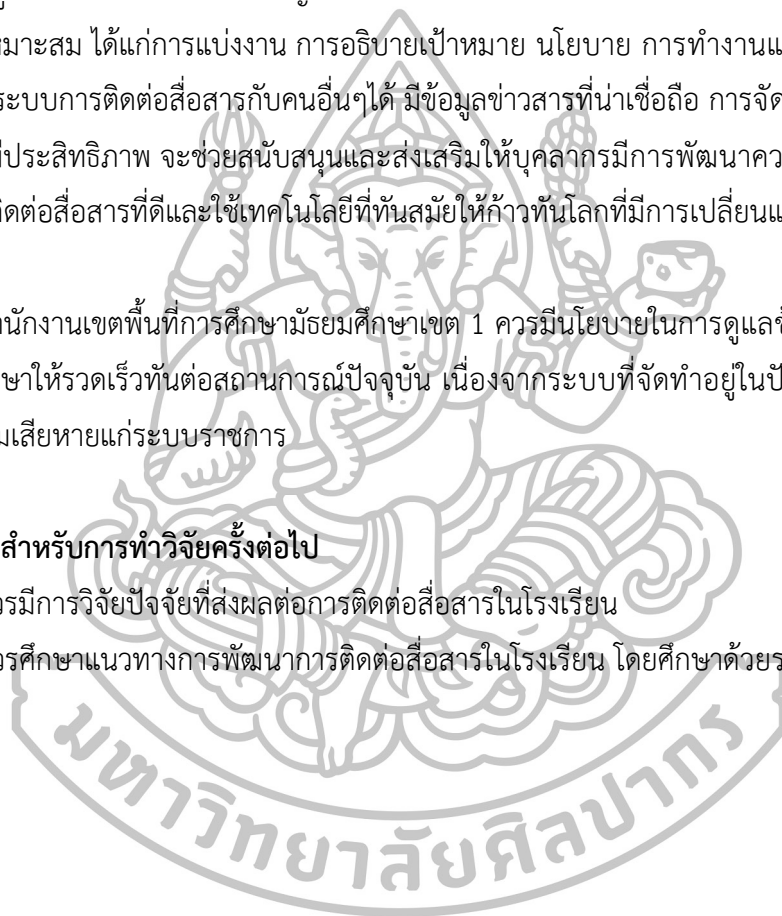
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือ ควรจะมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การจัดระบบงานที่เหมาะสม ได้แก่การแบ่งงาน การอธิบายเป้าหมาย นโยบาย การทำงานและฝึกอบรมครูให้สามารถใช้ระบบการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ ได้ มีข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ การจัดหาเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้และทักษะกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ดีและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ก้าวทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ควรมีนโยบายในการดูแลข้อมูลข่าวสารที่ไปยังสถานศึกษาให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากระบบที่จัดทำอยู่ในปัจจุบันมักล่าช้าทำให้เกิดความเสียหายแก่ระบบราชการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน โดยศึกษาด้วยระเบียบวิจัยเชิง

คุณภาพ



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กวี วงศ์พุด. “กระบวนการติดต่อสื่อสาร นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน, (10 สิงหาคม, 2546), 36.
- ก่อ สวัสดิพานิชย์. **มองการศึกษา : แนวคิดและทฤษฎีเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา**
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- กาญจนา มีศิลป์วิภักย์. **ความรู้เบื้องต้นและทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2553.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ จรียา เหนียนเฉลยและบุญเลิศ เฟ็งสุข. “ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางมด, 2549.**
- กิติมา สุรสอนิ. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. **การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม : สถาบันราชภัฏ-นครปฐม, 2542.
- คู่มือนักเรียนและผู้ปกครองโรงเรียนศึกษานารีวิทยา. กรุงเทพฯ : ธรรมรักษการพิมพ์, 2557.
- ชวซ์ ศรีบานเย็น. “ระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา **ราชบุรี เขต 2**”. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- ณาดยา ฉาบนาค. **ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอส.พี.บุ๊คส์, 2548.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉัตยาพร เสมอใจ. **การจัดการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- ทรงธรรม ชีระกุล. **การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร**. วารสารปารีชาติ, 18 เม.ย – ก.ย.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร **ธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย**.” มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2550.
- ประมะ สตะเวทิน .**หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

ประเวศ วะสี. การปฏิรูปการศึกษาแยกเครื่องทางปัญญา ทางรอดจากหายนะ. พิมพ์ครั้งที่ 2

กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์, 2541.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม, 2535.

ปัทมา สายสะอาด. “ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
เป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร, 2551.

ปัทมาพร พันธุ์ชัย. “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหา

บัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.

พิพัฒน์ หิรัญย์วิมลชากร. การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
2548.

ภาคบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, “การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง
วิกฤติทางสังคมกับการจัดการศึกษาไทย”, 2553.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาสื่อสาร(หน่วยที่1-8). กรุงเทพฯ :
บริษัทประชาชนจำกัด, 2543.

_____. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมการศึกษาสื่อสาร (หน่วยที่ 1-7). กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2547.

_____. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมการศึกษาสื่อสาร(หน่วยที่ 8-15). กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2547.

ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ, 2542.

รังสาด จันทรวินิต. “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อ สื่อสารใน
โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหา
บัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน
พระบรมราชูปถัมภ์, 2548.

เลขา ปิยะอัจฉริยะ, รายงานผลการดำเนินการนำร่องระดับชาติกระบวนการเรียนรู้ในโรงเรียนนำ
ร่อง : บทเรียนและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาแห่งชาติ, 2545.

วิเชียร วิทย์อุดม. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนัช การพิมพ์ จำกัด, 2554.

- วิทยา ตำนารังกุล. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- สมยศ นาวิการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ, 2546.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- สาธิต วิมลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาวบุตร. **ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- สุนันท์ เลิศฤทธิ์พงศ์. **การซื้อข้อความเพื่อการบริหาร**. กรุงเทพฯ : คุณพัฒนาอักษรกิจ, 2547..
- สุนันทา เลาहनันท์. **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531.
- สุรัตน์ ตรีสุกุล. **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา, 2546.
- สุริยันต์ สะท้อน. “**ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2**”. วิทยานิพนธ์ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- เสนาะ ตีเยาว์. **การสื่อสารในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2537.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- สัมภาษณ์ บุคลากรในโรงเรียน, 10 มกราคม 2557.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, **โครงการโรงเรียนดีใกล้บ้าน**. กรุงเทพฯ : ฝ่าโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551.

ภาษาอังกฤษ

- Barnard, Chester I. **The Functions of the Executive**, 22nd printing. London : Oxford University press, 1972.
- Barnard, Chester I. อ้างใน มัลลิกา ต้นสอน, **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด, 2546.
- Berelso, Bernard Votin . **A study of opinion formation in presidential campaign**, Chicago : University of Chicago Press, 1954.

- Berlo , David K. **The process of communication**. New York : Holt Rinchart and Winston, 1960.
- Best, John W. **Research in Education**, 2nd ed. Englewood cliffs. New Jersey : Prentice-Hall, 1970.
- Bingham, Julia Elizabeth. **A study of Principals' and Teachers' Perceptions of Principals' Communication Style and the Association with Teachers' Communication Satisfaction**. Dissertations Abstracts International, 2008.
- Brengetto, Joyce Kingsley .**Communication Competence and Its Relationship to Job Performance**. Dissertation Abstracts International 33, 1995.
- Cronbach, Lee J. **Essentials of Psychological**, 3rd ed. New York : Harper & Row Publishers, 1947.
- Carver, Fred J. **Human Relation in Business**, 3 rd. ed. Toronto, 1980.
- Clampitt, **Communicating for Managerial Effectiveness**. 3rd ed. Thousand Oaks,California : Sage, 2005.
- Clement, J.R. **The Perceived Effects of Communication with School BoardMembers on High School Principals"** Dissertation Abstracts International., 2008.
- Cutlip, Scott M. and Center. Allen H. **Effective Public Relation**, 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J.Prentice – Hall, Inc.,1958.
- Devito,,Josaph A. **Communicology : An Introduction to the Study of Communication**, New York : Harper & Row, 1978.
- Flippo, Edwin B. **Principles of Personnel Administration**, New York : Mc Graw- Hill Book co., 1967.
- Goman, C. **Change Communication : Twelve Questions to Ask before Communicating Change**. In T. Gilis ed. **The IABC Handbook of Organizational Communication**. SanFrancisco CA : Jossey-Bass, 2006.
- Hybels, Sandra and Weaver, Richard L. , **Communication Effectively**, (New York : The McGarw –Hill companies, 2007.
- Kate, Daniel and Kahn, Robert L. **The Social Psychology of Organizations**. 2nd ed. New York : John Wiley and Son, 1978.

Kongchan, A. **Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Organizational Communicational Commitment of Business College Faculty.**

Arizona : Docteral Dissertation,Arizona State University, 1985.

Krejcie and Mogan. อ้างอิงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2543.

Likert, Rensis. **The Human Organization.** New York : Mc Graw- Hill Book co.,1967.

Miller, George A. **Language and communication.** Mc Graw- Hill Book co.,1951.

Mohamed, Ramli. **“Communication Planning in Extension Organization”** Journal of Development Communication, 2004.

Osgood,Charles E. **“A Vocabulary for Talking about Communication”** in **The Process and Effects Mass Communication,** Edited by Schramm, W. and Roberts ,D.F. Urbane Ill : University of Illinois Press, 1974

Thayer, Lee O. **Administrative Communication.** Homewood Illinois : Richard D. Irwin, Inc.,1961.

Weaver, Warren W. **The process of communication.** New York : Holt. Rinchart and Winston,1960.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

มหาวิทาลัยศิลปากร



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ



ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บเครื่องมือ



ภาคผนวก ง
การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย



สำเนา



ที่ ศธ 0520.203.2 / 1๖๖๕

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

13 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.สมบัติ เดชบำรุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาววราภรณ์ สุรสีห์เรื่องชัย รหัสนักศึกษา 54252355 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร มีความประสงค์ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง “การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา” ในกรณี
ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อ
การวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของ
ท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.

(นพดล เจริญอักษร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-3421-9136

สำเนา



ที่ ศธ 0520.203.2 / 1212

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

จำนวน 30 ฉบับ

ด้วย นางสาววราภรณ์ สุรสิทธิ์เรื่องชัย รหัสนักศึกษา 54252355 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร มีความประสงค์ทำคั่นคว่าอิสระเรื่อง “การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา” ในกรณีนี้ ภาค
วิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือใน
หน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.

(นพดล เจริญอักษร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0 3421 9136

สำเนา

ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ ๑๐๐๒



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

16 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ด้วยนางสาววรารักษ์ สุรสิทธิ์เรืองชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร ครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในโรงเรียนของท่าน เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร ครู และคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพบูลย์ศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร. 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.951	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	144.3333	432.920	0.649	0.950
a2	144.0667	426.409	0.706	0.949
a3	143.6667	442.161	0.512	0.951
a4	143.6000	448.662	0.435	0.951
a5	143.8333	458.489	0.013	0.954
a6	144.6333	442.723	0.367	0.952
a7	144.9000	438.093	0.365	0.952
a8	143.7333	453.651	0.191	0.952
a9	143.8667	440.740	0.577	0.950
a10	144.0000	431.103	0.726	0.949
a11	143.9000	438.714	0.564	0.950
a12	144.0333	434.930	0.716	0.949
a13	143.9333	434.892	0.740	0.949
a14	143.9667	428.309	0.845	0.948
a15	143.7333	438.133	0.639	0.950
a16	143.8667	453.085	0.175	0.952
a17	143.8333	445.799	0.495	0.951
a18	144.4000	456.938	0.055	0.953
a19	143.9333	432.064	0.746	0.949
a20	144.0333	429.826	0.725	0.949
a21	144.0667	435.720	0.688	0.949
a22	144.0667	438.064	0.654	0.950
a23	143.9000	441.679	0.617	0.950
a24	144.1333	434.326	0.767	0.949
a25	143.7667	450.875	0.227	0.952
a26	144.1000	434.369	0.629	0.950
a27	144.1000	431.334	0.817	0.949
a28	144.1000	432.162	0.718	0.949
a29	143.8667	433.016	0.703	0.949
a30	143.8000	444.924	0.464	0.951
a31	143.5000	450.741	0.266	0.952
a32	143.9667	433.964	0.627	0.950
a33	143.8000	436.855	0.616	0.950
a34	144.2667	423.099	0.683	0.949
a35	143.8333	427.109	0.642	0.950
a36	144.0667	423.582	0.690	0.949
a37	143.6667	429.540	0.718	0.949
a38	143.6333	427.068	0.693	0.949
a39	143.4667	448.051	0.345	0.951
a40	144.6333	419.551	0.708	0.949

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ดร. สมบัติ เดชบำรุง

วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุขฎฐิบัณทิต (ปร.ด) สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงเรียนพรหมสามัคคีธรรม เขตทวีวัฒนา จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

2. นางสาวพัชรี สุภัทรศักดิ์ดา

วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณทิต (กศ.ม) สาขาวัตผลการศึกษา มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง ครูชำนาญการโรงเรียนวัดสะแกงาม เขตบางขุนเทียน จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

3. นางสาวน้ำอ้อย สุรัสือห์เรืองชัย

วุฒิการศึกษา หลักสูตรและการสอนมหาบัณทิต (กศ.ม.) สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัย-
มหาสารคาม
ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนหนองตะเข้ - หนองตุม อำเภอลิ่งสาาง จังหวัด
นครราชสีมา



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาววรารักษ์ สุรสิทธิ์เรืองชัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	7 หมู่ 4 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง /เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ สถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2554	ศึกษาต่อระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2552	ครูผู้ช่วยโรงเรียนทวีธาภิเศก 2 เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2554	ครู คศ.1 โรงเรียนทวีธาภิเศก 2 เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2555	ครู คศ.1 โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	ครู คศ.1 โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง "การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา (The communication in Suksanareewittaya School)" ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัยนี้ ข้อมูลที่ท่านตอบถือเป็นความลับและขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือสถานศึกษาของท่านแต่ประการใด จึงขอความกรุณาโปรดตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ตามทฤษฎีการติดต่อสื่อสารของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านผู้ส่งสาร จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านข่าวสาร จำนวน 10 ข้อ
3. ด้านช่องทางสาร จำนวน 10 ข้อ
4. ด้านผู้รับสาร จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ มุ่งนำไปประโยชน์สำหรับการทำวิจัยซึ่งมีคุณค่าต่อการจัดการของสถานศึกษาในภาพรวม

ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาววรารักษ์ สุรสีห์เรืองชัย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	สถานภาพ	สำหรับผู้วิจัย
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> 1
2.	อายุ (เศษปีที่เกิน 6 เดือน นับเพิ่มอีกหนึ่งปี) <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 2
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	<input type="checkbox"/> 3
4.	ตำแหน่งหน้าที่หลักในโรงเรียน <input type="checkbox"/> ผู้บริหารสถานศึกษา <input type="checkbox"/> กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน <input type="checkbox"/> ครู	<input type="checkbox"/> 4
5.	ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (เศษปีที่เกิน 6เดือน นับเพิ่มอีกหนึ่งปี) <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ปี <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี <input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 - 25 ปี <input type="checkbox"/> 26 ปีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 5

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับคุณภาพ การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ผู้ส่งสาร (Source)							
1	ผู้บริหารและครูเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม						
2	ผู้บริหารและครูมีทักษะในการเขียนสื่อความที่ถูกต้อง						
3	ผู้บริหารและครูมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน						
4	มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร						
5	ครูมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหัวหน้าสายงานการบังคับบัญชาเท่านั้น						
6	ผู้บริหารสื่อสารและสั่งการโดยตรงถึงครูทุกคนด้วยตนเอง						
7	ครูสามารถรายงานข้อมูลข่าวสารถึงผู้บริหารโดยตรงไม่ผ่านสายการบังคับบัญชา						
8	ผู้บริหารและครูมีทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน						
9	ผู้บริหารและครูมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูล						
10	ผู้บริหารและครูเป็นแบบอย่างและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี						
ข่าวสาร (Message)							
11	โรงเรียนมีการติดต่อสื่อสารทำเป็นหนังสือภายใน						
12	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายโปสเตอร์						
13	แจ้งข้อมูลข่าวสารในวารสารของโรงเรียน						
14	ใช้แผ่นปลิวหรือแผ่นพับข่าวสารข้อมูลในโรงเรียน						
15	มีการจัดทำเป็นรายงานประจำปีภายในโรงเรียน						
16	ใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในโรงเรียน						
17	มีการจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในโรงเรียน						
18	มีการจัดการอบรมสัมมนาภายในโรงเรียน						
19	มีการประกาศเสียงตามสายภายในโรงเรียน						
20	มีการสัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงเรียน						

ข้อที่	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ช่องทางสาร (Channel)							
21	ข้อมูลที่เผยแพร่ได้รับการคัดกรองมาอย่างดี						
22	การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีรายละเอียดครอบคลุมและชัดเจน						
23	ข้อมูลและเนื้อหาที่มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้นๆ						
24	การส่งข้อมูลข่าวสารมีระบบแบบแผนขององค์กร						
25	ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมาจากผู้บริหาร						
26	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ						
27	ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
28	การติดต่อสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง						
29	มีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายวิธี						
30	ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการส่งสารได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการ						
ผู้รับสาร (Receiver)							
31	บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
32	บุคลากรมีทักษะในการอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ						
33	บุคลากรมีทักษะในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ						
34	บุคลากรมีวิธีการรับสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย						
35	บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป						
36	บุคลากรรับข่าวสารตามอิทธิพลของกลุ่ม						
37	บุคลากรมีความสามารถในการรับและแปลงสารได้อย่างถูกต้อง						
38	บุคลากรรับข่าวสารเฉพาะที่สนใจหรือเพียงช่องทางเดียว						
39	บุคลากรสนใจติดตามข่าวสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง						
40	บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับโอกาสในการซักถาม						



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

แบบสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วเขียนข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านผู้ส่งสารในโรงเรียนอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นหรือแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านข่าวสารในโรงเรียนอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านช่องทางสารในโรงเรียนอย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็นหรือแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสารในโรงเรียนอย่างไร

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาววรารักษ์ สุรสีห์เรืองชัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	7 หมู่ 4 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง /เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ สถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2554	ศึกษาศาสตร์ระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2552	ครูผู้ช่วยโรงเรียนทวีธาภิเศก 2 เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2554	ครู คศ.1 โรงเรียนทวีธาภิเศก 2 เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2555	ครู คศ.1 โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	ครู คศ.1 โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ถนนเอกชัย แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150



