

ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

16 ส.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นายศุภลภ โอวรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548

ศุกลาภ โอวราภักดิ์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์.

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และแบบของบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนสันติสุขวิทยา ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA และการทดสอบค่าที่ t-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา อยู่ระดับมาก
2. ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
5. ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
6. ผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาไม่ต่างกัน
7. ผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE GUARDIAN'S SATISFACTION TO THE COMMUNICATION OF
SUNTISUKWITTAYA SCHOOL

AN ABSTRACT
BY
MR. SUPALARP OWARANG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University
MAY 2005

Supalarp Owarang. (2005). *The Guardian's Satisfaction to the Communication of Suntisukwittaya School*. Master's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Lect. Supepun Phatanapanit.

The purposes of this study were to study the level of the guardian's Satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School and to compare the level of the guardian's Satisfaction to the Communication of Suntisukwittaya School on gender, age, qualification, occupation, class level of student and personality type. The sample consisted of 284 guardians of Suntisukwittaya School in the 2004 academic year. A 5 point rating –scale questionnaire of the guardian's Satisfaction to the Communication of Suntisukwittaya School was administered. The statistics used to analyze the data included mean, percentage standard deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The result of the study were as follows.

1. The guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School was at a high level.
2. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by gender revealed that male guardian and female guardian did not have different satisfaction.
3. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by age revealed that the guardian with different age did not have different satisfaction.
4. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by qualifications revealed that the guardian with different qualifications had different satisfaction at .05 level of significance.
5. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by occupation revealed that the guardian with different occupations had different satisfaction at .05 level of significance.
6. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by level of student revealed that the guardian with different class level of student did not different satisfaction.

7. The comparison of the guardian's satisfaction to the communication of Suntisukwittaya School classified by personality type revealed that the guardian with different personality type had different satisfaction at .05 level of significance.

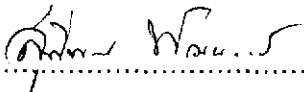
ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

สารนิพนธ์
ของ
นายสุภลภ โอวรงค์

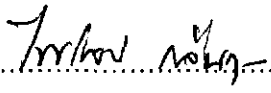
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

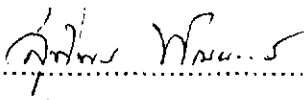
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

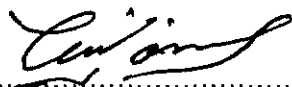

.....
(อาจารย์ สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)

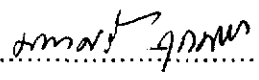
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

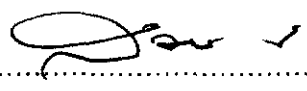
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(อาจารย์ สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบูลย์ อ่อนมั่ง)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)
วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตา แนะนำ ดูแล ช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบูลย์ อ่อนมั่ง และอาจารย์ ดร.मारศรี สุธานี ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และแนะนำเพิ่มเติมช่วยให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ดร.मारศรี สุธานี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศ แสงศักดิ์ อาจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และปรับปรุงแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศ แสงศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำรุ่น ที่ได้ให้ความรู้ ความห่วงใยต่อนิสิต ด้วยความรักและความปรารถนาดีอย่างบริสุทธิ์ใจเสมอมา และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน นอกเหนือจากท่านคณาจารย์ ผู้มีพระคุณข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาคพิเศษ รุ่น 13 ที่มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนคุณพ่อ – คุณแม่ ที่ได้ให้กำลังใจตลอดเวลา

ประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ให้ความรู้ การอบรม สั่งสอนแก่ผู้วิจัย ตลอดมา

ศุภลภ โอวรงค์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	โรงเรียนสันติสุขวิทยา	9
	การติดต่อสื่อสาร	12
	ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	12
	วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร	14
	ประเภทของการติดต่อสื่อสาร	15
	องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร	18
	ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี	26
	การติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา	29
	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	30
	ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	31
	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	34
	ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร	39
	ความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	42
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	45
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
	งานวิจัยในประเทศ	51
	งานวิจัยต่างประเทศ	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	55
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	56
การสร้างเครื่องมือ	56
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	69
วิธีดำเนินการวิจัย	69
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	82
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	90

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
2	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา โดยรวม และรายด้าน	62
4	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามเพศ	62
5	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามอายุ	63
6	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา	63
7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามแบบบุคลิกภาพ	64
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง ...	65
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ด้านผู้ส่งสาร จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง	66
10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง ...	66
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน ..	67
12	ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารรายข้อ	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่เป็นแผนภาพ	21
2 ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสาร	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และ ความรู้สึก โดยทั่วไปมนุษย์มีการติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารและประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจกันและกันตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในกิจกรรมของมนุษย์ นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันตลอดจนในด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจ การเมือง การปกครอง การศึกษาและการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการศึกษาก็คือ เป็นที่ยอมรับกันว่าการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดการเรียนรู้ตลอดจนความรู้สึกรู้คิดจากผู้สอนไปถึงผู้เรียน หรือจากผู้เรียนไปสู่ผู้สอน โดยการใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทาง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ขาดความกระจ่างชัดเจนอาจทำให้การเรียนการสอนล้มเหลวก็เป็นได้

การติดต่อสื่อสารมีผลอย่างมากในการพัฒนาการศึกษา โรงเรียนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงานด้วยกัน ดังคำกล่าวของ มาร์ควิสและฮุสตัน (Marquis & Huston, 1992) ว่าการติดต่อสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย และบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในทางตรงกันข้ามสถานประกอบการหลายแห่งประสบกับปัญหาเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและสนใจในการจัดระบบสื่อสารที่ดีให้มีขึ้นในหน่วยงาน ไม่กล้าลงทุนในการสร้างหรือซื้อเครื่องมือ หรือไม่กล้าเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดเห็น ซึ่งทำให้ประสบกับความยุ่งยากในการบริหารงานและพบกับปัญหาต่าง ๆ อันเป็นเหตุให้หน่วยงานขาดประสิทธิภาพขึ้นได้ ความที่เชื่ออย่างผิด ๆ ที่ว่าการติดต่อสื่อสารจะเป็นกุญแจไขปัญหาทั้งหลายโดยคิดแต่เพียงเทคนิคและเครื่องมือ โดยละเลยไม่คิดถึงเนื้อหาและสิ่งซึ่งเราสื่อสารออกไป ตลอดจนการตีความหมายของการติดต่อสื่อสารแล้วนั้น ก็เป็นความเข้าใจผิดอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารที่ดีไม่ควรหยุดอยู่ที่การสื่อสารได้รับรู้อะไร แต่ควรจะหาวิธีการกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานหันมาช่วยกันเป็นสมาชิกที่ตื่นตัวและร่วมมือกันปฏิบัติงาน (Belch & Belch, 1993 : 201)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 8(2) ที่บัญญัติไว้ว่า ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และมาตราที่ 29 ที่บัญญัติให้สถานศึกษาร่วมกับ บุคคลรอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษา อบรม มีการแสวงหาความรู้

ข้อมูลข่าวสารและรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ รวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การพัฒนาระหว่างชุมชน.. (กรมสามัญศึกษา. 2542 : 6) ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารโรงเรียน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อชุมชนในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารที่ช่วยก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน อันได้แก่ ครู อาจารย์ พนักงานภายในโรงเรียน ผู้ปกครอง รวมทั้งองค์กร หรือนักเรียนนอกที่มีส่วนสัมพันธ์กับโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องรับใช้หรือให้บริการ ก็คือ “การติดต่อสื่อสาร” (อัปสรศรี พลอดเปลี่ยน. 2533 : 21) ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น มีองค์ประกอบที่จะต้องพิจารณา 4 ด้านคือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทาง และผู้รับสาร (ประมะ สตะเวทิน. 2535 : 65 ; อ้างอิงจาก Berlo. 1960 : 4 – 7) โดยที่ประสิทธิภาพของแต่ละองค์ประกอบจะมีผลสะท้อนประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารนั้นๆ ดังเช่น เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 158 – 159) กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีผู้ส่งสารจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี และมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ วิยะดา เกียวกุล (2538 : 30 – 31) ได้อธิบายว่า ข่าวสารที่ดีช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ โดยข่าวสารจะต้องมีข้อมูลถูกต้อง สมดุล ความเป็นกลาง กะทัดรัดและทันต่อเหตุการณ์ จาระไน แกลโกศล (2539 : 22) ได้อธิบายว่าวิธีการส่งข่าวสารหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมนั้น ผู้ส่งสารควรพิจารณาว่า ใครเป็นผู้รับข่าวสาร เรื่องอะไร จึงตัดสินใจว่าควรส่งด้วยช่องทางใดจึงจะเหมาะสม และได้ผลดีที่สุด และที่สำคัญที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองจะเตือนไว้เสมอว่าอาจจะประสบความล้มเหลวได้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง มักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม และตัดสินใจด้วยตนเองว่าเป็นผลที่น่าพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าสนใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังแตกต่างกันออกไป (กริช สืบสนธิ์. 2525 : 42)

โรงเรียนสันติสุขวิทยา เป็นโรงเรียนเอกชนขนาดเล็กประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ เปิดทำการสอนในระดับอนุบาลถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 540 คน ครู 33 คน โรงเรียนสันติสุขวิทยาเป็นโรงเรียนที่มีจุดเด่นในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โรงเรียนจะมีบทบาทในฐานะผู้นำชุมชนในการจัดกิจกรรมสำคัญต่างๆ อาทิเช่น เป็นสถานที่จัดโครงการร่วมใจต่อต้านยาเสพติดในชุมชน จัดโครงการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เป็นต้น การจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนจะมีผู้ปกครองและคนในชุมชนให้ความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมเป็นจำนวนมาก แต่ในรอบปีที่ผ่านมา โรงเรียนมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง เช่น มีการโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลซ้ำ ๆ แม้ว่าได้แจ้งให้ทราบแล้ว หรือความไม่เข้าใจในข้อมูลที่แจ้ง หรือความล่าช้าของข่าวสาร บางท่านแจ้งว่าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางโรงเรียน บ้างก็ว่าข่าวสารที่ส่งให้ นั้นระบุข้อความไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งข้อมูลย้อนกลับ โรงเรียนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ในการประชุม

หลาย ๆ ครั้งที่ผ่านมา จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนลดลง และใช้เวลาในการประชุมน้อยลง ส่งผลให้การจัดกิจกรรม ประชุมต่าง ๆ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือได้รับข้อคิดเห็นจากผู้ปกครองน้อยลงไป ส่งผลให้ผู้ปกครองขาดความร่วมมือที่ดีในการเข้าร่วมกิจกรรมและการจัดการศึกษาของโรงเรียน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารโรงเรียนสันติสุขวิทยา เล็งเห็นว่า หากปล่อยให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารโรงเรียน

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ทั้งนี้เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าว และเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้ปกครองมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และแบบของบุคลิกภาพ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยากับผู้ปกครองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนนำผลการศึกษาค้นคว้ามามาพิจารณาดำเนินการ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียน เป็นการเสริมสร้างกิจกรรมความเข้าใจอันดี ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง และใช้เป็นแนวทางจัดเนื้อหาอบรมให้มีกระบวนการติดต่อสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครอง อันจะส่งผลให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาใน 3 ด้านดังนี้ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 จำนวน 540 คน โดยถือว่า นักเรียนแต่ละคนมีผู้ปกครอง 1 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางประมาณจำนวนของเครชชีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนทั้งสิ้น 373 คน และเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับชั้นของนักเรียนเป็นชั้นในการแบ่ง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ปกครอง ซึ่งประกอบด้วย

3.1.1 เพศ จำแนกเป็น

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ จำแนกตามค่าเฉลี่ยเป็น

3.1.2.1 ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย

3.1.2.2 ตั้งแต่ค่าเฉลี่ยขึ้นไป

3.1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรีและสูงกว่า

3.1.4 อาชีพของผู้ปกครอง ซึ่งได้แก่

3.1.4.1 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.4.2 พนักงานบริษัท

3.1.4.3 ประกอบอาชีพอิสระ

3.1.5 ระดับชั้นของนักเรียน ได้แก่

3.1.5.1 ระดับอนุบาล 1 – 3

3.1.5.2 ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 – 3

3.1.5.3 ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 – 6

3.1.6 แบบของบุคลิกภาพ

3.1.6.1 แบบของบุคลิกภาพ

3.1.6.2 แบบของบุคลิกภาพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาใน 3 ด้าน คือ

3.2.1 ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร

3.2.2 ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร

3.2.3 ความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อบุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นกลาง การให้ความสำคัญ ความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร และทักษะในการติดต่อสื่อสารของครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

1.2 ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อ ลักษณะ ประเภท และรูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปกครองได้รับจากโรงเรียนสันติสุขวิทยา ได้แก่ ความถูกต้อง ความชัดเจน ความกระชับรัดกุม เข้าใจง่าย ทันต่อเหตุการณ์ การใช้คำถูกต้อง ตรงความหมาย

1.3 ความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่โรงเรียนสันติสุขวิทยา จัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครอง ได้แก่ ทางจดหมาย ทางการประชุม ทางวารสาร และโทรศัพท์

2. สถานภาพของผู้ปกครอง หมายถึง

2.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสันติสุขวิทยา แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและตั้งแต่ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่า

2.4 อาชีพ หมายถึง งานที่ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสันติสุขวิทยาประกอบอาชีพอยู่ ซึ่งจำแนกได้เป็นงานวิจัยนี้

2.4.1 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานที่ได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

2.4.2 พนักงานบริษัท หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชน

2.4.3 ประกอบอาชีพอิสระ หมายถึง ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพส่วนตัวไม่ได้เป็นพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เช่น ค้าขาย เจ้าของธุรกิจ

2.5 ระดับชั้นของนักเรียน หมายถึง ระดับชั้นของนักเรียนที่ผู้ปกครองดูแลการศึกษาอยู่ โดยแบ่งออกเป็น ระดับอนุบาล 1 – 3 ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 – 3 และ ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 – 6

2.6 แบบของบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ปกครองจากแบบวัดบุคลิกภาพโดยพัฒนาจากแบบวัด Type A-Type B Self – Test ของบอร์ทเนอร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ

2.6.1 บุคลิกภาพแบบ A หมายถึง บุคคลที่ชอบแข่งขันกับคนอื่น ๆ ตรงต่อเวลา มีความทะเยอทะยาน รีบเร่งอยู่ตลอดเวลา เป็นคนใจร้อน มีความอดทนต่ำ ทำงานได้ทีละหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

2.6.2 บุคลิกภาพแบบ B หมายถึง บุคคลที่ทำตัวสบาย ๆ ทำงานต่าง ๆ ทีละอย่าง เป็นบุคคลที่ไม่ทะเยอทะยาน ไม่มุ่งเอาชนะมีความสงบเสถียร ทำงานไป พักผ่อนไป ไม่รีบร้อน

3. นักเรียน หมายถึง นักเรียนของโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 – 3 และชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 จำนวน 540 คน

4. ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เลี้ยงดู รับผิดชอบเอาใจใส่แก่นักเรียน และเป็นผู้ปกครองของนักเรียน อาจเป็นบิดา มารดา หรือญาติพี่น้องของนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้ารับการศึกษารวมทั้งโรงเรียนสันติสุขวิทยาโดยถือว่านักเรียน 1 คน มีผู้ปกครอง 1 คน

5. โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งเป็นโรงเรียนประเภทสามัญศึกษาอยู่ในความควบคุมดูแลของคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

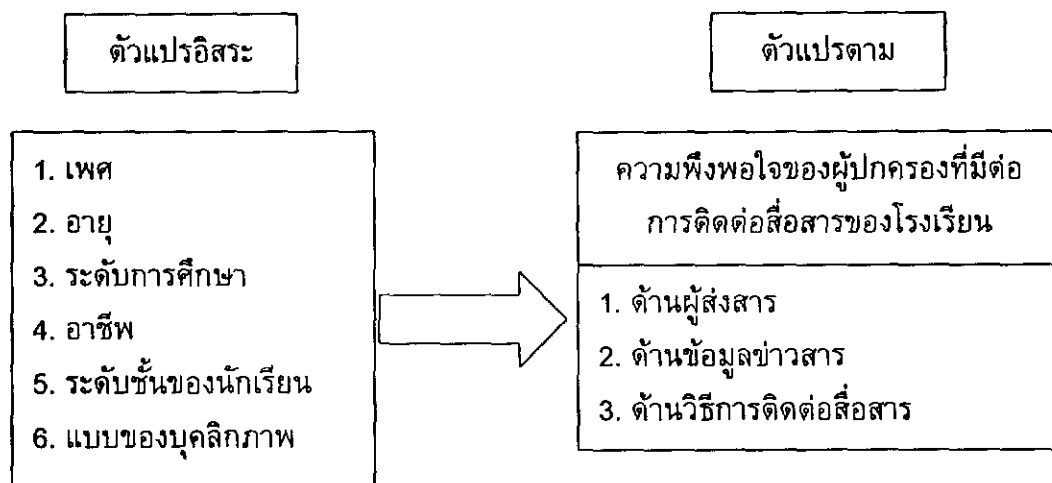
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิดดังนี้

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของวิญญู สุธวิริยะ (2540 : 10) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารว่า ประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสาร โดยลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน แต่การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา เป็นการวัดความรู้สึก ระดับความพึงพอใจจากผู้รับสารดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงจะศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพียง 3 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นได้ศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ ด้านผู้ส่งสารได้ศึกษาแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 152 – 159) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารจะเกิดขึ้นจากผู้ส่งสารที่มีทักษะดี มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนั้น ด้านข้อมูลข่าวสารได้ศึกษาแนวคิดของ วิยะดา เกียวกุล (2538 : 30 – 31) โดยข้อมูลที่สมควรจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้รับสารมีความพึงพอใจนั้น ผู้ส่งสารจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ยิ่งผู้ส่งสารมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับสารมากเท่าใด โอกาสที่การสื่อสารจะประสบความสำเร็จย่อมมีมากขึ้น โดยอาจศึกษาและวิเคราะห์ผู้รับสารในแง่ต่างๆ เช่น ลักษณะทางกายภาพหรือทางประชากรศาสตร์ และทางเศรษฐกิจสังคม ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ รูปร่างหน้าตา ระดับการศึกษา และสาขาการศึกษา ประสบการณ์ ภูมิหลังทางครอบครัว อาชีพ รายได้ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม บทบาทและสถานภาพทางสังคม/ตำแหน่ง ฯลฯ (พัชนี เขยจรรยา และคณะ. 2541 : 19) นอกจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับสารแล้ว ชราม (Schramm. 1973 : 121 – 122) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสาร ได้แก่ ประสบการณ์ของผู้รับสาร สารประโยชน์ของข่าวสาร ความต้องการรับรู้ข่าวสาร บุคลิกภาพ อารมณ์ และทัศนคติของผู้รับสาร มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว เช่น เพศชายมีความพึงพอใจในด้านของการตอบสนองการทันต่อเหตุการณ์มากกว่าเพศหญิง (ชูสวัสดิ์ รองสวัสดิ์. 2533 : บทคัดย่อ) หรือผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกับการติดต่อของครูและผู้ปกครอง (อภิชัย กุลชา. 2536 : 77) นอกจากนั้นบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากผู้มีอายุน้อย (อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก Myers. 1982 : 45) และคนที่มีความรู้ดีจะมีความเข้าใจสารได้ดี มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ (Burgoon. 1974 : 64) ซึ่งทำให้ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในด้านทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ที่ว่าด้วยมนุษย์มีความต้องการในแต่ละด้านที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ในระดับชั้นต่างกัน น่าจะมีความต้องการในการรับรู้ข่าวสารต่างกันและท้ายสุดจากองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารของเบอร์โล ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติต่างกันจะมีผลต่อการติดต่อสื่อสารต่างกัน ดังนั้น น่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้ประมวลแนวความคิดจากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้น เพื่อมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยนำสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และแบบของบุคลิกภาพ มาเป็นตัวแปรอิสระ เพื่อทำการศึกษาถึงความแตกต่างของสถานภาพของผู้ปกครองที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนได้ ดังแผนภาพแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ผู้ปกครองที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน
2. ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน
3. ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน
4. ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน
5. ผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ระดับชั้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน
6. ผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของผู้ปกครอง โรงเรียน
สันติสุขวิทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนผลงาน
วิจัย ทั้งใน และต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โรงเรียนสันติสุขวิทยา
2. การติดต่อสื่อสาร
 - 2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.5 ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี
 - 2.6 ลักษณะการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
 - 2.7 การติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 3.2.1 ความพึงพอใจในด้านผู้ส่งสารครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร
 - 3.2.2 ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร
 - 3.2.3 ความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร
4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. โรงเรียนสันติสุขวิทยา

โรงเรียนสันติสุขวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ 11 ซอยเสนานิคม 1(พหลโยธิน 32) ถนน
พหลโยธิน แขวงลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เป็นโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ มีพื้นที่ 2 ไร่ 10 ตารางวา
ปัจจุบันมีนาย สันติ โอวรารค์ เป็นผู้รับใบอนุญาต นางสุนีย์ โอวรารค์ เป็นผู้จัดการ
นางสาวภัสรี ขำสุวัฒน์ เป็นครูใหญ่

การก่อตั้ง

โรงเรียนสันติสุขวิทยา เริ่มก่อตั้งเมื่อปีการศึกษา 2526 โดยได้รับอนุญาตจาก กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2526 โดยเริ่มรับนักเรียนระดับก่อน ประถมศึกษา เปิดสอนชั้นอนุบาล 1 - อนุบาล 2 มีอาคารเรียน 1 หลัง นักเรียน 120 คน ครู 9 คน และใช้ชื่อว่า โรงเรียนอนุบาลสันติสุขวิทยา บนเนื้อที่ 3 งาน 82 ตารางวา เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2531 ได้ขยายระดับการศึกษาจนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และได้รับอนุมัติ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2531 โดยเปิดรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป และเปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนสันติสุขวิทยา ใช้ชื่อย่อว่า ส.ต.ว. มีตราประจำโรงเรียน เป็นรูปดอกบัวโอบเกสร ซึ่ง หมายถึง นักเรียน โรงเรียนสันติสุขวิทยาทุกคนได้รับความรู้และการดูแลเอาใจใส่จากครูด้วยความรักและความอบอุ่นใจ มีสีเขียว - ขาว เป็นสีประจำโรงเรียน สีเขียว หมายถึง ความเจริญเติบโตทางปัญญา และความรู้ของนักเรียน สีขาว หมายถึง คุณธรรม จริยธรรม ที่พึงประสงค์ต่อส่วนรวมและสังคม บนเนื้อที่ 2 ไร่ 10 ตารางวา มีอาคารเรียนเพิ่มขึ้น 1 หลัง และอาคารประกอบ 2 หลัง มีนายสันติ โอวรงค์ เป็นผู้รับใบอนุญาต นางสุนีย์ โอวรงค์ เป็นผู้จัดการ นางสาว ภัทรี ขำสุวัฒน์ เป็นครูใหญ่

การพัฒนาโรงเรียน

นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2531 ที่ได้เริ่มขยายระดับการศึกษา จนถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในช่วงปีการศึกษา 2532-2546 โรงเรียนได้พัฒนา มาโดยลำดับ ปัจจุบันมีอาคารเรียน 2 หลัง อาคารประกอบ 2 หลัง ห้องประกอบ 2 ห้อง ห้องประกอบอาคารเรียน 7 ห้อง โรงอาหาร 2 หลัง นักเรียนทั้งหมด 540 คน ครู 33 คน พนักงานขับรถและพนักงานซ่อมบำรุง 2 คน ภารโรง 10 คน รถรับ - ส่งนักเรียน 4 คัน

ปรัชญา

“ความอบอุ่นใจเป็นรากฐานของชีวิตที่พัฒนา” โดยมีความหมายดังนี้ โรงเรียนยึดมั่น การดูแลเอาใจใส่ ให้ความรัก ความอบอุ่นใจ เพื่อเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนานักเรียนให้มี ความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีบุคลิกที่สามารถอยู่ร่วมกับ ผู้อื่นอย่างมีความสุข

นโยบายของโรงเรียน

1. โรงเรียนดูแลและเอาใจใส่นักเรียน ในทุกด้านอย่างเสมอภาค
2. ส่งเสริมให้นักเรียน เรียนรู้อย่างเต็มความสามารถ และมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน
3. ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะ ในการเรียนรู้โดยเน้นกระบวนการ การเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล
4. มุ่งเน้นให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีพื้นฐานดี ในการใฝ่หาความรู้และมีนิสัยรักการทำงาน
5. ปลูกฝังให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความภาคภูมิใจ ในความเป็นไทย รักษาไว้ซึ่งความเป็นไทยที่งดงาม

6. นักเรียนสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ รู้จักปรับตัวให้อยู่ในสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีความสุข

7. ปลุกฝังให้นักเรียนปฏิบัติตน ในการรักษาสุขภาพอนามัยของตนเอง และครอบครัว

คณะบุคคลร่วมบริหารโรงเรียน

เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ตรวจสอบความก้าวหน้า การดำเนินการของโรงเรียน โดยแบ่งเป็น 2 ชุด

1. คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ รองผู้จัดการฝ่ายบริหาร รองผู้จัดการฝ่ายวิชาการ/ครูใหญ่ ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง และผู้แทน สช.

2. คณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ รองผู้จัดการฝ่ายบริหาร รองผู้จัดการฝ่ายวิชาการ/ครูใหญ่ ตัวแทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แทนชุมชน

ดังนั้น เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ดำเนินการให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวิสัยทัศน์ ทางโรงเรียนจึงกำหนดภาพอนาคตอันเป็นจุดมุ่งหมายของการพัฒนาดังนี้

1. นักเรียน

นักเรียนจะพัฒนาทั้งด้านวิชาการและคุณธรรม มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน ทนต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

2. หลักสูตรการเรียนการสอน

มีความยืดหยุ่นสนองตอบต่อความต้องการของชุมชนและผู้เรียน โดยเน้นกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง การส่งเสริม เพื่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน จนเป็นกิจนิสัย

3. บรรยากาศแวดล้อม

ปลอดภัย ไร้มลพิษ สะอาด สวยงาม ร่มรื่น มีสื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาของนักเรียนและอบอุ่นด้วยความรักจากครูผู้ศิษย์

4. ครู – อาจารย์

ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และพัฒนาตามเกณฑ์วิชาชีพครู มีความสุขในการทำงาน ทนต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

5. การมีส่วนร่วมของชุมชน

ชุมชนมีส่วนร่วมในรูปคณะกรรมการโรงเรียน สนับสนุน ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ เพื่อการศึกษาของ บุตร-ธิดา

6. ระบบการบริหาร

จัดระบบการบริหารองค์การ มีการวางแผนดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผล รายงานผล สร้างจิตสำนึกในการทำงานได้ บุคลากรในโรงเรียนตระหนักถึงภาระหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตามศักยภาพ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงาน รวมทั้งระบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหาร การจัดการของโรงเรียน

2. การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสินค้าและบริการ ส่งผลให้สังคมมีการเป็นพลวัตในโลกไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจในการดำเนินการในทุก ๆ ด้าน

2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ อรรถพรณ์ ปิลันธิ์โอวาท (2537 : 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดไปยังอีกบุคคลหนึ่งและบุคคลหลังมีปฏิกิริยาโต้ตอบปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ (คือการให้เครื่องหมายที่เป็นภาษาคำพูดและภาษาไม่ใช่คำพูด) และมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) นั่นคือปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร

จาระไน แกลไกศล (2539 : 12) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล เพื่อต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่าง ๆ ให้บุคคลอื่นได้รับรู้ หรือมีส่วนร่วมเข้าใจความหมายที่ต้องการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารต้องการสัญลักษณ์ที่ใช้สื่อความหมายที่ต้องการได้ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ดิเยาว์ (2541 : 23) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการส่งและรับสัญลักษณ์ การส่งข้อมูลความคิด อารมณ์ ความชำนาญ และอื่น ๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ คำ รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยที่บุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์ในชีวิตอย่างเดียวกัน หรือการสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งส่งความคิดที่กระทำขึ้นอย่างฉลาดลึกซึ้งโดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การควบคุมซึ่งกันและกันและความเข้าใจจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับโดยตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสารซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ ดังนั้น คำว่าการสื่อสาร อาจถูกนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ อาจหมายถึงกระบวนการส่งข่าวสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรืออาจหมายถึงกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้ขึ้นในใจของอีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยข่าวสาร

เกตินี จุฑาวิจิตร (2540 : 4) กล่าวถึง การสื่อสารว่า เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่าง ผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543 : 5) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจ ระหว่างบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทั้งคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือกับองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนี้ เบส และ ไรเธอร์แลนด์ (อภริติ สีดอกบวบ. 2540 : 11 ; อ้างอิงจาก Bass & Ryterland. 1984 : 29) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์การว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจกรรมงานสามารถดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude)

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg. 1979 : 32) กล่าวว่า บทบาทของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การแสดงบทบาทของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล การแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และการแสดงบทบาทของการตัดสินใจสั่งการในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลในการบริหารจัดการ เป็นการสื่อความหมายกันในหน่วยงานและองค์กร ไฮเบลล์ และเวเวอร์ (โอบเอื้อ หิรัญรัศ. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Hybels & Weaver. 1995) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่นำข่าวสารจากข้อมูลกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับจอร์จ อี เบลช์ และมิเชล เอ เบลช์ (George E. Belch & Michel A. Belch. 1993 : 188) ที่ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า คือ กระบวนการสร้างความคิดร่วมกัน หรือความคิดที่เป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความคิดร่วมกันบางอย่างระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยมีข้อมูลหรือข่าวสารที่ส่งผ่านไปจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้แลมบ์ แฮร์ และ แม็คคาเนียล (Lamb; Hair & McDaniel. 1992 : 424) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนความหมาย หรือสร้างความหมายร่วมกันของบุคคล โดยอาศัยสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่เข้าใจกันโดยทั่วไปเป็นสื่อกลาง บุคคลสร้างความหมายร่วมกัน เพื่อแสดงความคิด ข้อเท็จจริง และทัศนคติ

ดีวิโต (Devito. 1994 : 29) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กร และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงานเช่นเดียวกับมาร์ควิสและฮุสตัน (Marquis & Huston. 1992 : 42) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย

ในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

แลงฟอร์ด – วัต และ เบรน ซอลเตอร์ (Langford; Wood & Salter. 2002 : 5) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นถ้อยคำที่แสดงออกมา อาจมีความหมาย หรือไม่มีก็ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง ในโลกธุรกิจจะให้การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่สุดในกับธุรกิจ เช่น ใช้งบประมาณเพื่อต้องการผลผลิตที่ดีที่สุด ใช้งบประมาณจ่ายเพื่อให้ได้วัตถุดิบที่ราคาถูกที่สุด เป็นต้น

โดยสรุป การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และมีปฏิกริยา หรือพฤติกรรมโต้ตอบที่ผู้ส่งข้อความประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งในชีวิตมนุษย์ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สังคม รวมทั้งในด้านธุรกิจ อุตสาหกรรม การเมือง และการศึกษา การติดต่อสื่อสาร นั้นกล่าวได้ว่ามีหลายรูปแบบ หลายวิธีการทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารของทั้งสองฝ่าย อาจมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารสามารถจำแนกได้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2535 : 60) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ซึ่งได้แก่ เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain)

2. วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) เพื่อทราบ (Understand) เพื่อศึกษา (Learn) เพื่อหาความพอใจ (Enjoy) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide)

ดินิส (สุวิชา ทองสีมา. 2539 : 18 ; อ้างอิงจาก Danis. 1974) ได้ให้กฎ 5 ข้อของการสื่อสารว่า เมื่อผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารย่อมมีวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้ต่อผู้รับสาร 5 ประการคือ 1) รับสารนั้นได้ (Receive) 2) เข้าใจสารนั้น (Understand) 3) ยอมรับ (Accept) 4) เกิดการปฏิบัติ (Action) 5) มีปฏิกริยาตอบกลับ (Provide Feedback)

เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น และผู้รับสารสามารถบรรลุกฎ 5 ข้อ ย่อมถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ (Fully Successful) แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสารก็จะทำให้การสื่อสารนั้นด้อยประสิทธิภาพลงกลายเป็นการสื่อสารที่ล้มเหลว (Communication Breakdown)

รัชดาภรณ์ ชาญชาคริตพงศ์ (2543 : 15) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการเผยแพร่หรือบอกกล่าว เรื่องราว เหตุการณ์ต่าง ๆ กิจกรรม นโยบาย ความเคลื่อนไหว ฯลฯ ของตนเองหรือหน่วยงานให้ผู้รับสารได้ทราบ ผู้รับสารก็มีความประสงค์ที่จะได้รับข่าวสาร เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ

2. เพื่อให้การศึกษา (To Educate) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ และเกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากกว่าการได้รับทราบ ผู้รับสารก็มีความประสงค์ที่จะเรียนรู้และศึกษา

3. เพื่อโน้มน้าว (To Persuade) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกชอบใจ สนใจ คล้อยตาม สนับสนุนและต้องการที่จะปฏิบัติตาม ส่วนผู้รับสารก็ต้องการที่จะได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ

4. เพื่อความบันเทิง (To Entertain) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความพอใจ สนุกสนาน ส่วนผู้รับสารก็ต้องการได้รับความพอใจ เพลิดเพลินใจ หรือสนุกสนาน

โดยสรุปการติดต่อสื่อสาร มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ 3 ประการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับสาร และผู้ส่งสารเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อเป็นการโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกพอใจคล้อยตามพร้อมจะปฏิบัติตาม และเพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ

2.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์กร อาจจำแนกได้หลายรูปแบบ ออกได้หลายลักษณะแล้วแต่ว่ามุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยทั่วไป สามารถจำแนกการสื่อสารในองค์กร ได้เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ จำแนกตามช่องทาง จำแนกตามประเภท จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ และจำแนกตามทิศทาง ดังต่อไปนี้ (อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 35 – 42)

2.3.1 จำแนกตามช่องทางของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารแบ่งออกเป็น

2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปแบบของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจจะผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสารหรือรายงานขององค์กรต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารสามารถตอบสนองกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจแจ่มแจ้งทั่วถึง และลึกซึ้ง การสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้รับสาร ซึ่งนับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เปรียบเสมือนทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งสารและรับสารจากลูกน้อง ในขณะเดียวกัน การบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น

ในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นการลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสารที่ตีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งรูปแบบ การสื่อสารสองทาง จะออกมาในลักษณะการประชุมหรือปรึกษาหารือ

2.3.2 จำแนกประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1. การสื่อสารแบบทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาท และหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน ที่กำหนดไว้ชัดเจน (สมพงศ์ เกษมสิน 2521 : 60) อาจจะเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์การ บันทึกรายงาน หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร อาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง คำแนะนำ ผ่านตามสายการบังคับบัญชา

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามแบบแผนขององค์การ เป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่งหน้าที่ ส่วนใหญ่จะใช้คำพูด เช่น การสนทนา ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้คือ ความรวดเร็ว ในการสื่อสารจะมีมาก รวมถึงข่าวลือต่าง ๆ แต่มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจผิดไป จากความเป็นจริงได้ง่าย อย่างไรก็ตามการสื่อสารไม่เป็นทางการหรือปากต่อปาก ได้มีส่วนช่วย สนับสนุนลดความตึงเครียดของสมาชิกในองค์การ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์การอาจ ครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกรายงาน ทางวาจา หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ได้

2.3.3 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งเป็นสองแบบคือ

1. การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้คน ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าคำพูดหรือการเขียน ผู้สื่อสารควรมีความสามารถใน ด้านต่อไปนี้ (วิลโลว์สัน สุจิตตานนท์. 2539 : 52)

1) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

2) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผล ถ้า เขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดง ภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร

3) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส การ สื่อสารเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

4) ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีแต่ความคิด แต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การจะเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ยาก

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด เป็นการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละคนมีความหมายเฉพาะของตนหากพิจารณาให้ดีจะเห็นว่ามีผลสำคัญและมีประโยชน์ไม่น้อย (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2521: 52) เนื่องจาก

1) อารมณ์ และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้อง แน่นนอนกว่าการใช้ถ้อยคำ

2) ลักษณะท่าทางบางประการเป็นเครื่องชี้เพื่อการเสนอแนะ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

3) คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

2.3.4 จำแนกตามทิศทางของการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นลักษณะของการสื่อสารจากผู้ที่อยู่ตำแหน่งสูง ลงมาตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของ คำสั่ง แนวนโยบาย บอกรวิธิปฏิบัติงาน อำนาจงาน คำเตือน คำยืนยัน และชักจูงความเข้าใจของข่าวสาร โดยสรุปทิศทางของการไหลของข่าวสารแบบนี้ต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การเป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าทางวาจา รวมทั้งมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแทรกด้วย การสื่อสารบนลงล่าง จะเน้นการทำงานเป็นหลักโดยมุ่งที่ประสิทธิภาพของงาน อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบนี้ใช้ว่าจะราบรื่นเสมอไป อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสารได้ (สมยศ นาวิการ. 2527 : 21)

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า (สมยศ นาวิการ. 2527) การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของความเห็น รายงานการปฏิบัติ คำร้องทุกข์ ข่าวลือ ข้อซักถามเมื่อสงสัย นอกจากนี้ กริช สืบสนธิ์ (2526 : 42) ได้กล่าวว่า การสื่อสารประเภทนี้ จะมีผลถึงการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน และทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหาร เพราะจะชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด ในบางครั้งการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มักจะมีการกรองข่าว หรือบิดเบือนข่าวสารเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหารทราบเท่านั้น

3. การสื่อสารตามแนวนอน หมายถึง ลักษณะการเดินของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำ และข้อมูลเป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ

ในทางปฏิบัติสมาชิกในองค์การทุก ๆ ด้าน องค์การจะใช้องค์การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุก ๆ ประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การไม่ว่าการสื่อสารในองค์การจะเป็นลักษณะใด การจัดโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารที่กระทำอย่างรอบคอบ ก็มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้ กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือการสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การและคุณลักษณะของผู้บริหารด้วย โดยเฉพาะสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร

2.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน (ปรมะ สตะเวทิน. 2535 : 65) ดังนี้

2.4.1 การติดต่อสื่อสารของเบอร์โล เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo) เป็นผู้เขียนหนังสือชื่อ The Process of Communication ใน ค.ศ. 1960 อธิบายแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่รู้จักกันดีในชื่อ SMCR Model (Berlo. 1960 : 4 - 7) ซึ่งย่อมาจาก Source (ผู้ส่งสาร) Message (สาร) Channel (สื่อ) และ Receiver (ผู้รับสาร)

เบอร์โล กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการนี้ว่า มีประสิทธิภาพเพียงใด

1. ตามแนวคิดของเบอร์โลนั้น ผู้ส่งสาร ก็คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสารทำหน้าที่ในการเข้ารหัสสาร ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ดีหรือไม่เพียงไร ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ 5 ประการคือ

1) ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิดและการใช้เหตุผล ความสามารถเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการเตรียมและการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการอธิบายความคิดของตนเองให้ผู้อื่นทราบ ความสามารถในการจัดระเบียบความคิดได้อย่างชัดเจน ความสามารถในการแสดงสีหน้าและท่าทางอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2) ทักษะคิด ซึ่งหมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความโน้มเอียงของตนเองเพื่อที่จะเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ ทักษะคิดในการสื่อสาร มีได้หลายประการ นับตั้งแต่ทัศนคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสาร ทัศนคติต่อผู้รับสาร และทัศนคติต่อสถานการณ์แวดล้อม การสื่อสารในขณะนั้น ซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะมีผลโดยตรงต่อการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น บุคคลบางคนอาจจะหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องเกี่ยวกับศาสนาและการเมือง เพราะเหตุว่า ตนมีทัศนคติที่รุนแรงในเรื่องนั้น ๆ จนเกินกว่าที่จะพูดคุยกับผู้อื่น ทัศนคติของผู้ส่งสารต่อผู้รับสารจะมีผลต่อการสื่อสารมาก เช่น เราจะทำการสื่อสารได้ดีกว่ากับคนที่เราไว้วางใจเชื่อใจมากกว่าคนที่เราไม่ค่อยจะรู้จัก นอกจากนั้น ทัศนคติต่อเรื่องที่ เราจะพูด

ก็เป็นเรื่องสำคัญที่จะมีผลต่อการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ

3) ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสารในเรื่องและเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคล หรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ความรู้เป็นเรื่องสำคัญ เพราะความถูกต้องแม่นยำของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้เป็นสำคัญ

4) ระบบสังคม ความสำคัญ ของระบบสังคมต่อผู้ส่งสารก็คือสังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคคล ทั้งนี้เพราะบุคคลขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม ทั้งที่เป็นกลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ

5) ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อซึ่งเป็นของมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม อาจประสบความล้มเหลวได้อันเนื่องมาจากความคิดและความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

2. ข่าวสาร ซึ่งเบอร์โลได้อธิบายความหมายไว้ว่า “สาร คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริงอันเกิดจากผลการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร” สารหมายรวมถึงถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกริยา ท่าทาง ซึ่งเราสร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสารตามความคิดของเบอร์โลนั้น สารมีคุณสมบัติ 3 ประการด้วยกัน คือ

1) รหัสของสาร (Message Code)

2) เนื้อหา (Content)

3) การจัดสาร (Treatment) อันได้แก่ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสาร คุณสมบัติเหล่านี้ก็คือ การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ ความหมายทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ รวมทั้งคำถาม คำอุทาน ความคิดเห็นและอิทธิพลต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดแก่นสารของการสื่อสารขึ้นมาสสารที่ถูกจัดเตรียมอย่างดียิ่งจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้

3. ช่องทางหรือสื่อ ซึ่งถือได้ว่าเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร ตามทัศนะของเบอร์โล ทางติดต่อหรือช่องทางที่นำสารไปสู่ประสาทรับรู้สักทั้ง 5 ได้แก่

1) การเห็น

2) การได้ยิน

3) การสัมผัส

4) การได้กลิ่น

5) การลิ้มรส

4. ผู้รับสาร ซึ่งเป็นผู้ถอดรหัสสารนั้นก็ย่อมต้องมีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ

5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแบบจำลองที่เบอร์โลสร้างขึ้น เพื่ออธิบายว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของมนุษย์ในเรื่องการสื่อสาร ซึ่งแบบจำลองนั้น มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและผู้รับสาร แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อการสื่อสาร เพราะถ้า

ขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไป การสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้นและมีคุณสมบัติ 5 ด้านด้วยกัน คือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคมและระบบวัฒนธรรม

กล่าวโดยสรุป คือ ในกระบวนการสื่อสารใด ๆ ก็ตามการสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและแปลความหมายได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับต่อเรื่องที่สื่อสาร ตลอดจนการเป็นผู้มีความพยายามในการส่งสาร และสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับสาร ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายได้

2.4.2 การติดต่อสื่อสารของ George E. Belch and Michael A. Belch

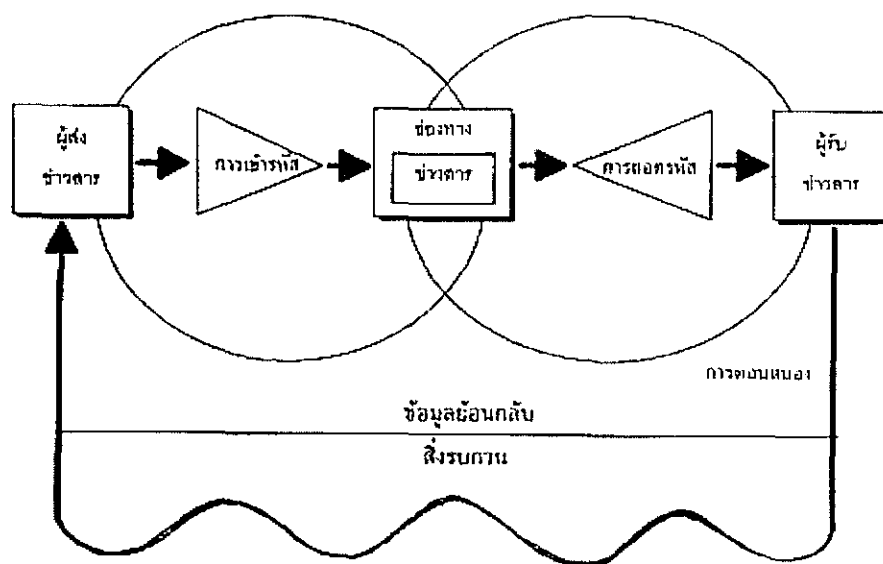
George E. Belch and Michael A. Belch ได้สร้างแบบจำลองขึ้น เพื่อช่วยอธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร 2 ตัวแบบ คือ แบบที่หนึ่ง เป็นตัวแบบจำลองที่แสดงเป็นแผนภาพ และ แบบที่สอง เป็นตัวแบบจำลองที่แสดงด้วยวาจา ทั้ง 2 ตัวแบบนี้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน

1. แบบจำลองที่เป็นแผนภาพ (graphic model) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบพื้นฐานที่แสดงองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 อย่าง กล่าวคือ 2 อย่างแรก เป็นองค์ประกอบที่แสดงผู้มีส่วนร่วม หลักสำคัญในกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งข่าวสาร กับ ผู้รับข่าวสาร อีก 2 อย่าง เป็นองค์ประกอบของเครื่องมือสื่อสารสำคัญ คือ ข่าวสาร และ ช่องทางข่าวสาร อีก 4 อย่างเป็นองค์ประกอบแสดงหน้าที่และกระบวนการสื่อสารสำคัญ คือ การเข้ารหัส การถอดรหัส การตอบสนอง และข้อมูลย้อนกลับ และองค์ประกอบสุดท้าย คือ สิ่งรบกวน องค์ประกอบแต่ละอย่างรวมทั้งสาระสำคัญเบื้องต้นที่นักการตลาดควรรู้ พอจะอธิบายได้ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender บางครั้งใช้ Source หรือ Communicator) หมายถึงบุคคลหรือองค์การ ซึ่งมีข้อมูลข่าวสารที่จะส่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน ผู้ส่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลคนเดียว เช่น พนักงานขาย บุคคลที่จ้างมาเป็นผู้แถลงข่าวแทน หรือผู้มีชื่อเสียง หรืออาจจะไม่ใช่ตัวบุคคล เช่น อาจเป็นบริษัทหรือองค์การก็ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร

เนื่องจากผู้ส่งข่าวสารมีอิทธิพลเหนือจิตใจต่อผู้รับข่าวสาร ดังนั้น องค์การ จึงจำเป็นต้องพิจารณาเลือกผู้ส่งข่าวสารอย่างพิถีพิถัน จะต้องเป็นคนที่ผู้รับข่าวสารมีความเชื่อถือในด้านความรู้ความสามารถ ความไว้วางใจ หรือสามารถระบุ หรือมีความเกี่ยวข้อง อย่างใดอย่างหนึ่ง กระบวนการสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งข่าวสารเลือกคำพูด สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือสิ่งอื่น ๆ เพื่อจะแสดงเป็นข่าวสารเพื่อสื่อความหมายถ่ายทอดไปยังผู้รับ ดังภาพประกอบ 1

ขอบข่ายของประสบการณ์



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่เป็นแผนภาพ

ที่มา : George, E. Belch & Michael A. Belch. (1993). *Introduction to Advertising and Promotion*. 2nd ed. Boston Mass : Richard D. Irwin, Inc. p. 190.

2) การเข้ารหัส (Encoding) หมายถึง การใส่ความคิด ความรู้สึก หรือ ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสัญลักษณ์แสดงความหมาย (Symbolic Form) โดยถือหลักว่าผู้รับ ข่าวสารจะสามารถถอดรหัส หรือเข้าใจความหมายได้ตรงกันอย่างที่คิด ดังนั้น คำพูดที่ใช้ สัญลักษณ์ต่าง ๆ หรือสัญลักษณ์ที่จะนำมาใช้เพื่อสื่อความหมายถ่ายทอดความคิด จึงควรเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคย และเข้าใจเป็นอย่างดี ตัวอย่าง สัญลักษณ์ที่มีความเป็นสากล เช่น รูปวงกลมที่มีเส้นขวางตัดผ่าน ซึ่งแสดงความหมาย ห้ามจอดรถ หรือห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

3) ข่าวสาร (Message) หมายถึง ข้อความหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นโดยผ่านกระบวนการเข้ารหัสแล้ว เพื่อที่จะส่งไปยังผู้รับข่าวสารอาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด อาจอยู่ในรูปของข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรืออยู่ในรูปสัญลักษณ์หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสื่อหรือช่องทางข่าวสารที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะต้องจัดทำให้สอดคล้องกัน ตัวอย่างเช่น ในการโฆษณา ข่าวสารอาจจะทำขึ้นตั้งแต่เป็นข้อความง่าย ๆ สั้น ๆ เพื่อให้เหมาะสมในการอ่านออกอากาศทางวิทยุ (radio spot) หรืออาจจะทำขึ้นราคาแพง ซึ่งมีทั้งภาพ แสง สี เสียง เพื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ (television commercial) เป็นต้น บางครั้งข่าวสารอาจไม่ใช่คำพูดจริง แต่ก็สามารถที่จะสื่อความหมาย สร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคำพูดเสียอีก

4) ช่องทางข่าวสาร / สื่อ (Channels หรือ Media) หมายถึง ตัวกลาง หรือสื่อที่นำมาใช้เป็นช่องทางเพื่อช่วยส่งข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ สื่อประเภทที่ใช้บุคคล และไม่ใช้บุคคล สื่อประเภทที่ใช้บุคคล (Personal Media) ได้แก่ พนักงานขายของบริษัทหรือตัวแทนขาย รวมทั้งผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ส่วน สื่อประเภทที่ไม่ใช้บุคคล (Nonpersonal Media) หรือสื่อมวลชน (Mass Media) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ จดหมายตรง ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ (billboard) นิตยสาร หรือป้ายโฆษณาเคลื่อนที่ เป็นต้น (Evans & Berman. 1997 : 509)

สื่อประเภทที่ใช้บุคคลเป็นตัวกลางในการติดต่อ คือ การใช้บุคคลติดต่อแบบเผชิญหน้ากัน กับบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานขายเสนอการขายแก่ผู้ซื้อ หรือลูกค้าที่มุ่งหวัง ด้วยการอธิบายหรือชี้แจงด้วยวาจา และเชิญชวนให้เกิดการซื้อ สื่อทางด้านสังคม ที่ถือเป็นช่องทางในการถ่ายทอดข่าวสารที่สำคัญ เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้านใกล้เคียง เพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น สื่อทางสังคมเหล่านี้ใช้วิธีถ่ายทอดข่าวสารแบบ “พูดปากต่อปาก” (Word-of-mouth Communications) ซึ่งบางครั้งเป็นแหล่งข่าวที่มีอำนาจและอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง (Bayus. 1993 : 192)

สำหรับสื่อประเภทที่ไม่ใช้บุคคล หรือสื่อมวลชน จะนำมาใช้เมื่อต้องการสื่อสารกับคนจำนวนมาก สื่อมวลชนดังกล่าวมาแล้วในตอนต้นอาจแยกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (Print Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ และ สื่อประเภทแพร่ภาพและกระจายเสียง (Broadcast Media) เช่น โทรทัศน์ และวิทยุ เป็นต้น

5) การถอดรหัส (Decoding) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแปลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่ง เป็นการรับรู้หรือเป็นความเข้าใจของผู้รับข่าวสารเอง การถอดรหัสเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ขึ้นอยู่กับ กรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) หรือ ขอบข่ายของประสบการณ์ (Field of Experience) ซึ่งหมายถึง ประสบการณ์ที่ผ่านมา การรับรู้ทัศนคติ และคุณค่าต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในสถานการณ์การสื่อสารนั้น จะต้องมีส่วนร่วมตรงกัน ยิ่งมีขอบข่ายของประสบการณ์ตรงกันหรือซ้อนกันมากเท่าไร ก็ยิ่งจะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น (ดูรูปที่ 1) มิฉะนั้นแล้วการสื่อสารจะประสบความล้มเหลว เพราะไม่สามารถสื่อสารเข้าใจกันได้ สัญญาณ หรือคำพูดที่เหมือนกัน อาจแปลความหมายแตกต่างกัน ขอยกตัวอย่างเช่น คนอเมริกันใช้สัญญาณ “ชูหัวแม่มือขึ้น” หรือ “Thumps up” หมายถึง “ดีพิเศษ” หรือ “ตกลง” หรือ “Good” หรือ “Okey” ในขณะที่คนออสเตรเลีย หมายถึง การแสดงท่าทางที่ไม่สุภาพ (Vulgar Gesture) เป็นต้น การรณรงค์โฆษณาของเป๊ปซี่ - โคลา ใช้สโลแกนหรือคำขวัญว่า “Come Alive With Pepsi” ซึ่งหมายถึง ออกมาจากหลุมฝังศพ ส่วนคนจีนจะแปลความหมายผิดเพี้ยนไปว่า “Pepsi brings your ancestors back from the dead” ซึ่งหมายความว่า “เป๊ปซี่จะนำบรรพบุรุษของท่านที่ล่วงลับไปแล้วให้ฟื้นคืนชีพขึ้นมาใหม่” เป็นต้น (Belch & Belch. 1993 : 189)

6) ผู้รับข่าวสาร (Receiver บางครั้งใช้ Audience หรือ Destination) หมายถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้ซึ่งผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งข่าวสารไปถึง เพื่อให้เกิดความรับรู้ร่วมกัน โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับข่าวสารจะเป็นผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นผู้อ่าน ผู้ฟัง และ/หรือผู้เห็นข่าวสารต่าง ๆ ที่นักการตลาดส่งออกไปผ่านช่องทางต่าง ๆ

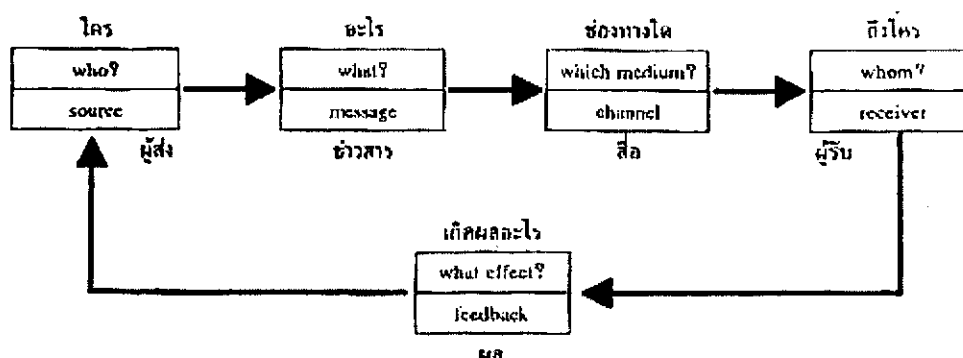
7) การตอบสนอง (Response) หมายถึง ปฏิกริยาที่ผู้รับข่าวสารแสดงออกมาภายหลังจากการได้เห็น ได้ฟัง หรือได้อ่านข่าวสารที่ได้รับ การตอบสนองอาจมีลักษณะทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่เปิดเผยสังเกตเห็นได้ (overt behavior) เช่น ตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าที่โฆษณาทางโทรทัศน์ทันที หลังจากได้ฟังโฆษณาจบลง หรืออาจมีพฤติกรรมที่ซ่อนเร้น ปิดบัง ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ (Covert Behavior) เช่น เก็บข้อมูลไว้ในความทรงจำ หรือเกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายมากขึ้น เป็นต้น

8) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่ส่งกลับคืนมายังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่นในกรณีการขายโดยพนักงานขาย ข้อมูลป้อนกลับของลูกค้าอาจพิจารณาสังเกตเห็นได้จากอากัปกิริยา สีหน้า และคำพูดต่าง ๆ การตั้งคำถาม การวิพากษ์วิจารณ์ การแสดงความขัดแย้ง หรือโต้เถียง ข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้จะสามารถรับได้ทันที อันจะเป็นประโยชน์เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาข่าวสารให้เหมาะสมในโอกาสต่อไป ข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นตัวประเมินผลความสำเร็จของกระบวนการสื่อสาร

9) สิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนแทรกแซงในช่วงใดช่วงหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร อันเป็นอุปสรรค ขัดขวาง สร้างปัญหาทำให้การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดการสะดุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น ตัวอย่างสิ่งรบกวนในช่องทางการสื่อสาร เช่น คลื่นรบกวนทางวิทยุ สัญญาณภาพทางโทรทัศน์ขัดข้อง ภาพไม่ชัดเจน ไวรัลคอมพิวเตอร์ เสียงไอ เสียงจาม หรือเสียงพูดคุยที่เข้ามาแทรกแซงในขณะโทรศัพท์ ทำให้ฟังไม่ชัด อารมณ์เสีย เป็นต้น สิ่งรบกวนทางด้านผู้รับและผู้ส่งข่าวสาร อันเกิดจากการเข้ารหัสและการถอดรหัสไม่ตรงกัน อันเป็นผลเกิดจากข้อบ่งชี้ของประสบการณ์ไม่มีส่วนที่ร่วมกัน ทำให้การใช้สัญญาณ สัญลักษณ์ หรือคำพูดไม่สามารถสื่อความหมายเข้าใจกันได้ การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องจัดสิ่งรบกวนเหล่านี้ให้อยู่ในระดับน้อยที่สุด จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

2. แบบจำลองที่เป็นวาจา (Verbal Model) ตัวแบบนี้ เป็นตัวแบบที่ลาสเวลล์ (Lasswell. ; อ้างอิงจาก Belch & Belch. 1993 : 195) ได้คิดค้นขึ้นมาเพื่ออธิบายกระบวนการสื่อสาร โดยการตั้งคำถามและตอบคำถาม 5 ข้อ ก็จะทำให้เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นจึงมักจะอ้างถึงตัวแบบนี้กันโดยทั่วไปว่า “ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสาร” หรือ “5-Ws Model of Communication” คำถามทั้ง 5 ข้อ มีดังนี้คือ

- 1) ใคร (Who ?)
- 2.) กล่าวอะไร (Says what ?)
- 3) ผ่านทางช่องทางใด (In what Channel ?)
- 4) ถึงใคร (To whom ?)
- 5) เกิดผลอะไร (With what effect ?)



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : จาก George, E. Belch & Michael, A. Belch. (1993). *Introduction of Advertising and Promotion*. 2nd ed. p. 195.

จะเห็นว่าคำถามแต่ละข้อดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับองค์ประกอบของ
ตัวแบบที่กล่าวมาแล้วในตอนต้น

จากรูปแบบจำลองข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า จุดเน้นสำคัญของการสื่อสารอยู่ที่
“การไหลไปของข่าวสาร” (Message Flow) ซึ่งเริ่มต้นจากผู้ส่งจัดเตรียมข้อมูลความคิด หรือ
สัญญาณต่าง ๆ ให้เป็นข่าวสาร และข่าวสารดังกล่าวก็จะส่งไปทางช่องทาง หรือสื่ออย่างใด
อย่างหนึ่ง ไปยังผู้รับซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย และจะวัดความสัมฤทธิ์ผลของข่าวสารนั้นจากข้อมูล
ย้อนกลับ อันเกิดจากปฏิกิริยาของผู้รับที่ตอบสนองต่อข่าวสารนั้น อย่างไรก็ตามในการกำหนด
แผนการดำเนินงานในทางกลับกัน นั่นคือ จะใช้ผู้รับข่าวสารเป็นจุดเริ่มต้น โดยถือหลักว่าความ
สำเร็จของโครงการส่งเสริมการตลาด อยู่ที่ลักษณะ หรือธรรมชาติของผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้รับ
ข่าวสารเป็นสำคัญ ดังนั้น การเลือกสื่อ ข่าวสาร และผู้ส่งข่าวสารจะต้องกระทำโดยยึดถือ
คุณลักษณะของผู้รับข่าวสาร

นอกจากนั้น ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2538 : 56) อธิบายว่า การติดต่อ
สื่อสารมีองค์ประกอบพื้นฐานดังนี้คือ

1. ผู้ส่งข่าวสาร หมายถึง ผู้ส่งข้อมูล หรือ ถ่ายทอดข้อมูลให้บุคคลอื่นรับทราบ เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลที่ต้องการ ใส่รหัส ผู้ส่งจะเรียบเรียงความคิด เป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดง การส่งรหัสเป็นสิ่งจำเป็น เป็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างข่าวสารและสื่อ ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อได้ถูกต้อง จะเป็นการถ่ายทอดแก่ผู้รับ

2. ข่าวสาร ข้อมูลที่ต้องการส่งเรียกว่า ความคิด ความคิดเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของข่าวสาร ความคิดเกิดขึ้นตามเหตุผล การส่งความคิดไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนหนึ่งของผู้ส่ง ผู้ส่งควรคิดเป็นลำดับให้ชัดเจนแจ่มแจ้ง และได้ความหมายก่อนส่งข่าวสารไปข่าวสารแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ ข่าวสารที่ใช้ถ้อยคำภาษา (Verbal Communication) ได้แก่ การใช้คำพูดหรือการเขียน และข่าวสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำภาษา (Nonverbal Communication) ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อการส่งสาร เช่น สีหน้าท่าทาง หรือการสัมผัส

3. การใส่รหัส ผู้ส่งจะเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์หรือการแสดง การส่งรหัสเป็นสิ่งจำเป็น เป็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างข่าวสารและสื่อ ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อที่ถูกต้อง จะเป็นการถ่ายทอดแก่ผู้รับ

4. ช่องทางข่าวสารคือทางที่ข่าวสารจะเดินทางจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ และทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เบอร์โล (Berlo, 1960) กล่าวว่า ช่องทางหรือสื่อนี้มีความหมายครอบคลุมถึง กลไกการรับ – ส่งสาร ได้แก่ การเข้ารหัสสารพาหนะที่นำสารไป เช่น อากาศ คลื่นแสง อุปกรณ์ต่าง ๆ และช่องทางการเปิดความรู้สึกทั้งห้า คือการเห็น การได้ยิน การสัมผัส

5. ผู้รับข่าวสาร หมายถึง บุคคลที่รับข่าวสารจากผู้ส่งข่าวสาร โดยผ่านการฟัง การเห็น และความรู้สึก ผู้รับข่าวสารที่ดี ต้องมีการรับรู้ในข่าวสารถูกต้อง

6. การถอดรหัส การถอดรหัส เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ การแปลความหมายเป็นข่าวสาร เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน ขั้นแรกผู้รับต้องรับรู้ข่าวสาร ก่อนการตีความ แปลความหมายเป็นขั้นตอน ต่อมาการถอดรหัสจะมีผลจากประสบการณ์ของผู้รับ การประเมินผลของผู้รับ ภาษาท่าทาง และความคาดหวังของผู้รับ

7. สิ่งรบกวน สิ่งรบกวนทำให้การส่งข่าวสารเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีการเข้าใจผิดและตีความหมายผิดไป เช่น แสง เสียง สิ่งรบกวนหมายความว่ารวมถึงความไม่ตั้งใจ สื่อที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดได้ทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสาร

8. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นปฏิกิริยาของผู้รับข่าวสาร ต่อข่าวสารนั้น ๆ เป็นผลย้อนกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ถ้าการติดต่อสื่อสาร ไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ฝ่ายบริหารจัดการจะไม่สามารถรับรู้หรือแก้ไขปัญหาสถานการณ์ขององค์กรได้ทันเวลา

อย่างไรก็ตามนักการสื่อสารหลายท่าน อาทิเช่น วิญญูลี สุทธิวิเศษ (2540

:10) และ ดารา ที่ปะปาล (2541 : 24 – 25) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไปว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการทำการสื่อสารความคิดความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตน ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) อันเป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา (ภาษาพูด ภาษาเขียน) หรือวจนภาษา และอาภักกับกิริยาท่าทางต่าง ๆ (อวจนภาษา)

2. ข้อมูลหรือข่าวสาร (Message) คือเรื่องราวอันมีความหมาย และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการการถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้รับสาร การส่งสารเกิดจากการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการ หรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel) คือสิ่งที่ขนส่งสาร (A carrier of message) หรือเป็นพาหนะที่ทำให้สารของผู้ส่งสารปรากฏ เช่น อากาศ แสง เสียง ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้ติดต่อส่งสารไปถึงกันและกัน

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร เป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารและเป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จได้เลยหรืออาจประสบความสำเร็จไม่เต็มที่ หากผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารประเภทใดก็ตาม ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร สื่อ หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารและผู้รับสาร

2.5 ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสาร ที่จะช่วยให้ทั้งผู้รับข่าวสาร และผู้ส่งสารได้รับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ร่วมกัน และมีความเข้าใจตรงกันตามความต้องการนั้น จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งควรมีลักษณะดังนี้ (จาระไน แกลโกศล. 2539 : 22)

2.5.1 ข่าวสารหรือข้อความต้องชัดเจนแน่นอน ถ้อยคำที่ถูกต้อง รัดกุม โดยยึดหลักการใช้ถ้อยคำดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำให้ตรงกับความหมาย คำคำเดียวอาจมีความหมายหลายอย่างได้ เช่น การกิน หมายถึง การรับประทานอาหาร หรือคอร์ปชั่น เพราะฉะนั้นควรระบุให้ชัดเจน นอกจากนั้นในคำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน อาจจะเลือกใช้ให้เหมาะสมกาลเทศะ เช่น กิน อาจใช้คำว่า รับประทาน เสวย ฉิน ฯลฯ

2. ใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับระดับบุคคล เช่น ระดับที่ควรใช้ราชาศัพท์ หรือระดับสุภาพชนทั่วไป ต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เช่น ใช้คำว่า รับประทาน แทนการกิน หรือในผู้ป่วยควรใช้คำที่เข้าใจง่าย

3. ใช้ถ้อยคำที่สั้น มีความหมายและเข้าใจง่าย ไม่ควรใช้ศัพท์ทางวิชาการที่ผู้อื่นไม่เข้าใจ ควรใช้คำสั้น ๆ ที่มีความหมายแน่นอน และเข้าใจง่ายและได้ประโยชน์ดีกว่า

4. ใช้ถ้อยคำเฉพาะที่จำเป็น ทั้งการพูดและการเขียน ไม่ควรให้ยืดเยื้อ โดยไม่จำเป็นหรือซ้ำ ๆ ซาก ๆ จนน่าเบื่อ

5. ใช้ถ้อยคำเชื่อมโยงกันให้เหมาะสม การใช้ถ้อยคำในการพูดกับการเขียนไม่เหมือนกัน การเขียนวรรคตอน หรือทำเป็นหัวข้อให้ชัดเจน แต่การพูดทำไม่ได้ จึงต้องใช้คำเชื่อมโยงประโยค ให้เหมาะสม เช่น ไม่เพียงแต่ เท่านั้น ยังมี...เป็นต้น เพื่อความชัดเจนเข้าใจง่าย

6. ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คำคุณศัพท์ คำวิเศษณ์ และสรรพนามให้เหมาะสม เช่น แดงแจ๋ ดำปี เป็นต้น

7. ไม่ควรใช้คำในภาษาต่างประเทศ โดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้ไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ตรงกัน

2.5.2 กระตุ้นให้เกิดความสนใจและมีส่วนร่วม การที่จะสื่อสารให้ผู้รับข่าวสารเกิดสนใจ เข้าใจ หรือนิยมเลื่อมใส พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามนั้น ควรให้ผู้รับข่าวสารได้มีส่วนในการพิจารณาข่าวสารนั้นว่าเข้าใจหรือไม่ มีความรู้สึกอย่างไร เป็นการสร้างความสนใจให้ผู้รับอยากออกความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ เป็นการจูงใจให้ผู้รับข่าวสาร กล้าตัดสินใจ และพร้อมที่จะทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการกระตุ้นให้เกิดความสนใจนี้ มีวิธีการหลายอย่างเช่น

1. ควรกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากรู้ก่อน แล้วจึงเสนอแนะให้กระทำตามแนวที่ต้องการ เช่น ต้องการให้พยาบาลศึกษาค้นคว้าวิชาการใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานก็ควรกระตุ้นให้เขาเห็นความสำคัญ และความจำเป็นเสียก่อน ความต้องการก็จะตามมา

2. ควรสร้างบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสาร ให้เหมาะสม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส

3. สร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในตัวผู้ส่งข่าวสาร เช่น การแต่งกายให้เหมาะสม ควรทำตัวเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ร่วมงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องทั่วไป นอกจากการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะแล้ว กิริยาท่าทางการแสดงออกก็ควรเป็นไปในลักษณะที่น่าไว้วางใจ น่านิยมชมชอบ การยิ้มแย้มแจ่มใส ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะสร้างความสบายใจ ความเป็นมิตรแก่ผู้พบเห็น ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ให้ความสนใจแก่ผู้อื่น ถ้าต้องการให้ใครสนใจ ควรให้ความสนใจเขาก่อน เช่น การจำชื่อได้ รู้เรื่องราวเกี่ยวกับตัวเขาในเรื่องที่เขาพอใจ ภูมิใจ แล้วคุยเรื่องของเขา ก่อนก็จะเป็นการเริ่มต้นที่ดีกว่าด้วยเรื่องของ “เรา” ก่อน

5. ให้ความสำคัญแก่ผู้รับข่าวสารหรือผู้ที่กำลังติดต่อด้วย คนทุกคนต้องการการยกย่อง นับถือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะติดต่อกับบุคคลในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญแก่ผู้รับข่าวสารด้วยความจริงใจ ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือ สนับสนุนต่อไป

2.5.3 วิธีการส่งข่าวสารหรือข้อความที่เหมาะสม ผู้ส่งข่าวสารควรพิจารณาให้รอบคอบว่าข่าวสารหรือเรื่องราวอะไร ใครเป็นผู้รับข่าวสาร และจะส่งอย่างไร หรือวิธีใดจึงจะเหมาะสมและได้ผลดีที่สุด โดยผู้ส่งข่าวสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสาร ลักษณะของหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ข้อความนั้นถึงตัวผู้รับข่าวสาร

2.5.4 มีการสนใจ เนื่องจากข้อความหรือข่าวสารบางอย่าง ไม่เพียงแต่ผู้รับข่าวสารได้รับทราบเท่านั้น แต่ต้องการให้ยอมรับ และปฏิบัติตามด้วย จึงต้องมีการสนใจ เป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้รับข่าวสารมีกำลังใจ ขวัญดี พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.5.5 มีการประเมินผล การติดต่อสื่อสารที่ดี จะต้องมีการประเมินผลว่า การส่งข่าวสารนั้นได้ผลเพียงไร มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อจะได้หาทางแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นจะช่วยให้ผู้รับข่าวสาร และผู้ส่งข่าวสารได้รับรู้เรื่องราวร่วมกัน และมีความเข้าใจตรงกันตามความต้องการ ลักษณะที่ดีนั้นประกอบด้วยข่าวสารหรือข้อความต้องชัดเจน ถูกต้อง รัดกุม กระตุ้นให้ผู้รับข่าวสารมีส่วนร่วมในการพิจารณาข่าวสาร วิธีการส่งข่าวสารเหมาะสม มีการสนใจเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการประเมินผลเพื่อทราบปัญหาและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6 การติดต่อสื่อสารที่ดีของโรงเรียน

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบ้าน โรงเรียน และชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ โดยสามารถที่จะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างครูและพ่อแม่ ครู และสมาชิกในชุมชน และระหว่างพ่อแม่ด้วยกัน วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ และข้อมูลข่าวสารมีหลายวิธี ประกอบด้วย (ทิพย์สุดา สุขเมธเสนีย์, 2539 : 12)

2.6.1 การติดต่อสื่อสารตัวต่อตัว การติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างพ่อแม่และครู ช่วยในการให้ข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาหรือความสนใจของเด็ก

2.6.2 บุคลากรของโรงเรียน

ครูเป็นตัวเชื่อมโยงกับพ่อแม่ที่สำคัญในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้า ปัญหา หรือความสนใจของเด็ก

2.6.3 ผู้นำชุมชนที่สำคัญ ผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้านและผู้นำทางศาสนามีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานที่จะให้คำแนะนำ และข้อมูลข่าวสารแก่โรงเรียน รวมทั้งแสวงหาความสนับสนุน และการมีส่วนร่วมจากพ่อแม่

2.6.4 การติดต่อสื่อสารระหว่างบ้าน โรงเรียนและชุมชน โดยผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ จดหมายข่าว

2.6.5 ประกาศ บ้ายโฆษณา มีการสื่อสารโครงการของโรงเรียน กิจกรรมในห้องเรียน และข้อมูลทั่วไป โดยวิธีการเหล่านี้ไปยังพ่อแม่อย่างสม่ำเสมอ

2.6.6 หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ในส่วนภูมิภาคมักให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์และกิจกรรมของโรงเรียน หรือร้องขอการมีส่วนร่วมจากชุมชน

2.6.7 โทรศัพท์ ทั้งพ่อแม่ และโรงเรียนใช้โทรศัพท์สำหรับการสอบถาม การให้ข้อมูล และเหตุการณ์ในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉิน

2.6.8 วิทยุ สถานีวิทยุในระดับประเทศ อำเภอ และท้องถิ่น ส่งกระจายเสียงเกี่ยวกับหลักสูตร “ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นแบบเปิด” ในอินโดนีเซีย เครื่องรับวิทยุในพื้นที่ที่ไม่มีการติดต่อทางโทรศัพท์ ระหว่างเกาะต่าง ๆ อย่างเช่น ในอินโดนีเซีย ก็มีการใช้เครื่องรับวิทยุประชาชนกันทั่วไป เพื่อส่งข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนไปยังพ่อแม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัด Riau และ Molucas ในอินโดนีเซีย

2.6.9 รายการโทรทัศน์ทางการศึกษา รายการเหล่านี้ถ่ายทอดไปทางโทรทัศน์เพื่อสอนวิชาเฉพาะเพิ่มเติมการสอนในโรงเรียนอินเทอร์เน็ตและแลน (Local Area Network) ได้มีการเชื่อมโยงโรงเรียนเข้าด้วยกันโดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือแลน (LAN) และมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียนลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานความก้าวหน้า โรงเรียนมีการเสนอรายงาน และข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าและพัฒนาการของเด็กเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างสม่ำเสมอ

2.7 การติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

ในการบริหารโรงเรียน กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง โรงเรียนกับ นักเรียนและโรงเรียนกับชุมชน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เนื่องจากในปัจจุบัน พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 18(2) กำหนดให้การบริหารภายในโรงเรียนต้องมีผู้แทนจากฝ่ายต่างๆ และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) ดังนั้น เพื่อให้เกิดการบริหารงานโรงเรียนที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จ โรงเรียนสันติสุขวิทยา ได้เน้นการสร้าง ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองและนักเรียน โดยทางโรงเรียนได้จัดวางกิจกรรมในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์โรงเรียนไว้ในจัดการศึกษา โรงเรียนสันติสุขวิทยา ได้เน้นการติดต่อสื่อสารโดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.7.1 ด้านผู้ส่งสาร ทางโรงเรียนได้จัดครูทุกท่านให้มีส่วนร่วมในการเป็นผู้ส่งสาร โดย ได้แก่ ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่ธุรการ

2.7.2 ด้านข่าวสาร โรงเรียนได้จัดข่าวสารให้แก่ผู้ปกครองโดยแบ่งเป็น ข่าวสารด้านวิชาการ ข่าวสารด้านธุรการ และข่าวสารทั่วไป

2.7.3 ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ได้ดำเนินการในหลาย ๆ ด้านเพื่อให้เกิดความหลากหลาย และเข้าถึงผู้ปกครอง โดยจำแนก ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร โดยวิธีสมุดจดการบ้าน ในระดับประถม และสมุดรายงานประจำสัปดาห์ ในระดับอนุบาลโดยทางโรงเรียนจะส่งข้อมูลไปในหนังสือดังกล่าวและให้ผู้ปกครองสามารถตอบกลับได้ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
2. โดยวิธีการประชุม ทางโรงเรียนดำเนินการจัดประชุมในวาระต่าง ๆ ด้วยประชุมปฐมนิเทศ ประชุมรักศิษย์-รักลูก ภาคการเรียนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการประชุมเป็นกลุ่มย่อย เช่น ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา ประชุมคณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน
3. โดยวิธีวารสาร ทางโรงเรียนจัดทำวารสารภาคเรียนละ 1 ฉบับ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนในภาคเรียนที่ผ่านมา และข้อมูลที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการดูแลนักเรียน
4. โดยวิธีโทรศัพท์ หรือการนัดผู้ปกครองเป็นการส่วนตัว แม้ว่าทางโรงเรียนได้วางแผนเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองและชุมชนไว้ในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ปัญหาความไม่เข้าใจกัน ความผิดเพี้ยนของข้อมูลข่าวสาร ความล่าช้าก็ยังคงเกิดขึ้นในกระบวนการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนเป็นประจำ ซึ่งโรงเรียนจำเป็นต้องหาวิธีการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสืบต่อไป

3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับนั้น สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้นจะเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แต่ละบุคคลต้องการได้รับข่าวสารที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยการรับข้อมูลข่าวสารอาจเป็นการรับทราบ ให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน หรือเพื่อการศึกษา การโน้มน้าว การสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ (อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 18) ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ดังนั้น นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ ได้ให้ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันไป

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ มีการติดต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่อย่างไรและข่าวสารนั้นมาจากใครมีวิธีการรับ และเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างไรบ้าง (สมยศ นาวิการ. 2527 : 103) นอกจากนี้ยังได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเราเมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารยังเป็นความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุวิชา ทองสิมา (2539 : 25) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า เป็นเรื่องทัศนะของแต่ละบุคคลที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ถ้าการติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

วัชร วัชรเสถียร (2540 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรฯ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

เรตติ้ง (อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 16 ; อ้างอิงจาก Redding. 1972 : 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

โกลด์ฮาเบอร์ และคณะ (สุวิชา ทองสิมา. 2539 : 25 ; อ้างอิงจาก Goldhaber et al. 1978 : 76 – 96) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย นอกจากนี้ข่าวสารที่ได้รับจะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การแล้ว เรื่องของระยะทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) ก็เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วยโดยได้เสนอความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของเงื่อนไขต่าง ๆ (Contingencies) ที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเงื่อนไขที่เข้ากันได้ หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 เงื่อนไข (อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 19 ; อ้างอิงจาก Wiio. 1987) โดยได้เสนอแบบจำลองทางทฤษฎีความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารดังต่อไปนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (The Distance – Direction Model of Organization – Communication)

ระยะทางของการติดต่อสื่อสารวัดได้จาก ความใกล้ – ความไกล ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +) หมายความว่าผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสาร ใกล้ตัว (Near – sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -) หมายความว่าผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสาร ใกล้ตัว (Near – receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้างานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้างแต่ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าเงื่อนไขที่ 1
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +) หมายความว่าผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far – sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน สมาชิกอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแต่ยังไม่มากนัก

4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -) หมายความว่าผู้รับสาร รับสารจาก แหล่งสารไกลตัว (Far – receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอก หน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงานบุคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าอื่น ๆ เงื่อนไขของการ ติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

สรุปจากแนวความคิดดังกล่าว เงื่อนไขของบุคลากรมีทิศทางของการเป็นผู้ส่งสาร ส่งสารไปในระยะทางไกล เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และ หัวหน้างานหน่วยงานโดยตรง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขณะเดียวกันความไม่ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางเป็นผู้รับสาร รับสารจาก ระยะทางที่ไกล เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรคนอื่น ๆ และหัวหน้าอื่น ๆ

อาจกล่าวได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งสาร ที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้มาติดต่อโดยตรง และจะมี ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง (สุวิชา ทองสิมา. 2539 : 25 ; อ้างอิงจาก Goldhaber and other. 1978 : 76 - 96) ขณะเดียวกันความถี่ของการติดต่อสื่อสาร เป็นตัวสะท้อนให้เกิดประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (เสรี วงษ์มณฑา. 2540 : 31)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องทัศนะของบุคลากรแต่ละคน ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งจะครอบคลุมถึงผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร ระยะทางและความถี่ในการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จะกล่าวถึงเฉพาะองค์ประกอบที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร เท่านั้น

ในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น นอกจากความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารแล้ว ควรพิจารณา เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ซึ่งได้เสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการของ มนุษย์ว่าเป็นสิ่งซึ่งแฝงอยู่ในตัวคนทุกคน โดยแบ่งไว้เป็น 5 ลำดับ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 383 – 385)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็นที่สำหรับให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น อย่างไรก็ตามในแง่ธุรกิจอุตสาหกรรมอาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงาน ชดเชยการทำงาน หรือการมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง ในองค์กรธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคง หรือความปลอดภัย ได้แก่ การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้แก่พนักงานและการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการทางด้านสังคมปกติจะเป็นไปในรูปแบบของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self realization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง องค์กรที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสดตอบสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายพนักงานและฝ่ายจัดการเอง

ทฤษฎีของ มาสโลว์ ได้เสนอลำดับความต้องการของมนุษย์ที่จะเป็นแนวคิดในด้านการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการของเขาแล้วจะทำให้เขามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นได้ ดังนั้น พื้นฐานของมนุษย์มีความสำคัญมากต่อการช่วยให้เราสามารถสร้างปัจจัยและบรรยากาศในองค์กรที่เอื้อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น ๆ ได้

3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จะมีความสัมพันธ์กับตัวผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจในครูเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล

ครูเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข่าวสารไม่ทางตรงก็ทางอ้อม

เบลช์ และเบลช์ (Belch & Belch. 1993 : 225) กล่าวว่า ผู้ส่งข่าวสารโดยตรง เช่น พิธีกร ส่วนผู้ส่งข่าวทางอ้อม จะไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวทางตรง อาจเป็นนางแบบหรือนายแบบ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นที่น่าสนใจ

วิญลี สุทธิวิเศษ (2540 : 11) กล่าวว่า ผู้ส่งสาร คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการ

สื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารละวัตถุประสงค์ของตนโดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้ผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ ที่กำหนดประสิทธิผลมากน้อยของผู้ส่งสาร ตามแนวคิดของเบอร์โล (ยุพา สุภากุล. 2540 : 16 ; อ้างอิงจาก Berio. 1960 : 23 – 26)

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) ได้แก่ ความสามารถในการคิด ฟัง พูด อ่าน เขียน เป็นต้น

2. ทักษะคติ (Attitudes) ของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้ฟัง ต่อเรื่องที่ต้องการสื่อสารและต่อตนเอง

3. ความรู้ (knowledge) เป็นความรู้ที่ผู้ส่งสารต้องมี ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผู้ฟัง สถานการณ์ และเรื่องที่ต้องการจะสื่อ

4. ระบบสังคม (Social Sytem) หมายถึงผู้ส่งสารต้องรู้สภาพทางสังคมของผู้ส่ง หรือผู้รับสาร

5. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง ผู้ส่งสารต้องรู้ถึงลักษณะของวัฒนธรรมของกลุ่มผู้ฟัง หรือผู้รับสาร

การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งสารนับได้ว่ามีอิทธิพลอย่างมากในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวสาร ด้วยคุณสมบัติของผู้ส่งสารเอง (อรรพรรณ ปิณฑโรวาท. 2537 : 84)

เบอร์โล และคณะ (อรรพรรณ ปิณฑโรวาท. 2537 : 85 – 86. ; อ้างอิงจาก Berlo et al. 1966) ได้สรุปปัจจัย 3 ประการที่ผู้รับสารมักตัดสินความน่าเชื่อถือได้ของผู้ส่งสาร ได้แก่

1. ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่นใจ (Safety Factor) ผู้ส่งสารที่จะมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ ใจดี (Kind) เข้ากับคนอื่นได้ง่าย (Congenial) มีความเป็นเพื่อน (Friendly) ไม่ขัดคอใคร (Agreeable) น่ารัก (Pleasant) สุภาพ (Gentle) ไม่เห็นแก่ตัว (Unselfish) ยุติธรรม (Just) รู้จักให้อภัย (Forgiving) เอื้อเฟื้อ (Hospitable) ร่าเริง (Cheerful) มีศีลธรรม (Ethical) อุตุน (Patient) สงบเยือกเย็น (Calm)

2. ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) ส่วนใหญ่ปัจจัยนี้จะเน้นความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้ส่งสาร คุณสมบัติเหล่านี้ อาทิ เช่น มีประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced) ได้รับการฝึกฝน (Trained) มีความชำนาญ (Skilled) มีอำนาจในหน้าที่ (Authoritative) มีความสามารถ (Able) มีเชาวน์ปัญญา (Intelligent)

3. ปัจจัยด้านพลวัตของผู้ส่งสาร (Dynamism Factor) ปัจจัยนี้ คือ ปัจจัยที่แสดงความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ความไม่เฉื่อยชาของผู้ส่งสาร ลักษณะเหล่านี้ได้แก่ มุทะลุ (Aggressive) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic) ตรงไปตรงมา (Frank) กล้า (Bold) กระตือรือร้น (Active) รวดเร็ว (Fast) คล่องแคล่ว (Energetic)

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวแล้ว หากผู้รับสารพิจารณาว่าผู้ส่งสารมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้วก็กล่าวได้ว่า ผู้ส่งสารมีความสามารถในการโน้มน้าวใจได้ เชื่อกันว่า เรื่องที่ผู้ส่งสารพูดจะมีความสำคัญน้อยกว่าบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสารเอง ซึ่งจะมีพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติผู้รับสารได้มากกว่า หรืออีกนัยหนึ่ง ถ้าผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเป็นผู้ที่ไม่น่าเชื่อถือแล้วไม่ว่าเรื่องที่พูดเป็นเรื่องอะไรก็ย่อมจะไม่น่าเชื่อถือไปด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 158) กล่าวถึงลักษณะของผู้ส่งข่าวที่ดี (Sender Characteristic) ว่ามี 6 ลักษณะดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสร้างความน่าเชื่อถือจะใช้ผู้ส่งข่าวที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น ถ้าผู้ส่งข่าวสารเป็นผู้พูดต้องมีความชำนาญในการพูด ไม่พูดติดขัด หรือตะกุกตะกักไม่ต่อเนื่อง
2. บุคลิกภาพชวนมอง (Attractivity) เป็นการให้ผู้ส่งข่าวสารที่สามารถทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความสนใจและเกิดแรงจูงใจในข่าวสาร เช่น ใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง นักกีฬา นักธุรกิจ และบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. การใช้บุคคลที่กำลังเป็นที่ชื่นชอบ (Likability) เป็นคนที่คนชื่นชอบ มีความเป็นมิตร น่าชื่นชม นิสัยดี มีเสน่ห์ โอบอ้อมอารี พูดตรงไปตรงมา
4. การใช้บุคคลที่เป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthy) เป็นการให้ผู้ส่งข่าวสารที่มีลักษณะซื่อสัตย์ ซื่อตรง และสามารถสร้างความเชื่อถือแก่กลุ่มผู้รับข่าวสารได้
5. บุคคลที่มีความเที่ยงธรรมและเป็นกลาง (Objectivity) ในกรณีนี้ผู้ส่งข่าวสารมีลักษณะเป็นกลางเที่ยงธรรม เช่น นักวิชาการที่มีความเป็นกลางจะได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ตัวอย่าง ถ้ารัฐบาลต้องการจูงใจประชาชนให้มีความคิดเห็นคล้ายตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะต้องให้นักวิชาการที่ประชาชนเชื่อว่ามีความเป็นกลางพูดจึงจะสัมฤทธิ์ผล
6. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ (Expertise) ในกรณีนี้ผู้ส่งข่าวสารมีลักษณะเป็นนักวิชาการ เป็นมืออาชีพ หรือมีทักษะด้านใดด้านหนึ่ง ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีหลักการและมีเหตุผลในทางวิชาการ

นอกจากคุณลักษณะของผู้ส่งสารแล้ว เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 158 – 159) ยังกล่าวถึงทักษะของผู้ส่งข่าวสาร (Sender Skills) ว่าเป็นสิ่งสำคัญในกรณีที่เป็นการสื่อสารโดยตรง โดยใช้คำพูด ประกอบด้วย

1. ทักษะในการใช้ถ้อยคำหรือวาทะ (Verbal Skill) เป็นส่วนที่เป็นคำพูด ตลอดจนมีความสามารถในการใช้ถ้อยคำ มีวาทะที่ดี
2. ทักษะในการแสดงออก (Expressive Skill) มีทักษะในการนำเสนอ ชอบการแสดงความคิดเห็น ชอบการวิพากษ์วิจารณ์ สามารถแสดงสีหน้าและท่าทางได้เป็นอย่างดี คนบางคนไม่สามารถเป็นนักสื่อสารที่ดี (Good Sender) ได้ เนื่องจากไม่สามารถแสดงความคิดเห็น หรือบอกเหตุผลในเรื่องที่สื่อมวลชนหรือผู้อื่นซักถามได้ว่าเป็นอย่างไร บุคคลที่สามารถตอบข้อซักถามหรือแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ เรียกว่าเป็นบุคคล

ที่มีทักษะในการแสดงออก (Various Expressive) ส่วนบางคนนั้นจะไม่มีทักษะในการแสดงออก (Non Expressive skill)

3. ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) มีความสามารถในการสื่อสาร เปล่งเสียงได้ชัดเจน มีเสียงสูงและเสียงต่ำในการพูด เป็นคนที่น่าสนใจด้วย เนื่องจากเป็นคนที่มีอรรถาศัยดี

4. ทักษะในส่วนที่เป็นสัญลักษณ์หรืออวัจนะ (Nonverbal Skill) ทักษะในสิ่งที่เป็นอวัจนะภาษาประกอบด้วย

4.1 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) บางคนมีการพูดที่ดี แต่แสดงสีหน้าไม่เป็น ทำให้ขณะที่พูดมีใบหน้าเฉยเมยต่อผู้ฟัง ในขณะที่พูดจะต้องมีการแสดงออกทางสีหน้า ได้แก่ การยิ้ม การขมวดคิ้ว การแสดงความตกใจ การยักคิ้ว ฯลฯ ประกอบเนื้อหาที่พูดด้วย บุคคลบางคนกลายเป็นนักสื่อสารที่น่าเบื่อในสายตาของผู้ฟัง เพราะแสดงสีหน้าไม่เหมาะสมกับสิ่งที่พูด

4.2 การสบตาผู้ฟัง (Eye contact) ต้องกล่าสบตาผู้อื่น กวาดสายตามองหน้าคนฟัง กวาดสายตาไปยังผู้ฟังที่อยู่รอบ ๆ มีการสบตาผู้ฟัง เพื่อแสดงความจริงจังและความจริงใจในสิ่งที่พูดต่อผู้ฟัง

4.3 กิริยาท่าทาง (Gestures) เช่น การใช้มือ การพยักหน้า การขยิบตา การขยับอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย บางที่ต้องพูดในที่สาธารณะจะเกิดอาการเกรงไม่รู้ว่าจะวางมือไว้ตรงส่วนไหน คือแสดงท่าทางเดิมซ้ำซาก พูดประเด็นในเรื่องต่าง ๆ หลายประเด็นแล้ว แต่ยังแสดงท่าทางเหมือนเดิม เรียกว่าเป็นกิริยาท่าทางที่ไม่ดี (Bad Gestures) ซึ่งจะทำให้ดึงความสนใจของผู้ฟังจากเรื่องที่กำลังพูดมาเป็นการแสดงกิริยาท่าทางของผู้พูด เช่น ผู้ฟังอาจจะนับว่าผู้พูดแสดงท่าทางอย่างนั้นทั้งหมดก็ครั้ง

กิริยาท่าทาง (Gestures) มีไว้สำหรับแสดงภาพ (Picture) แทนคำพูด โดยการใช้ท่าทางประกอบกับการพูด ตัวอย่าง ยกมือขึ้นมาสูง ๆ ประกอบกับคำพูดที่ว่าเขาเป็นคนที่มีความสามารถสูงมาก การกางมือออกไปทางด้านข้างแสดงความกว้าง การหันฝ่ามือเข้าหากันจนเกือบติดกันแสดงความเล็กหรือความแคบ ผู้ที่มีการแสดงกิริยาท่าทางประกอบคำพูดได้ดีจะทำให้ดูเป็นธรรมชาติและผู้ฟังไม่รู้สึกรำคาญ

4.4 การแสดงท่าทางการนั่งและการยืน (Postures) เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มองดูแล้วมีเสน่ห์ เช่น การทิ้งน้ำหนักขาในขณะที่ยืนให้พอดี ไม่ยืนเก้ ๆ กัง ๆ แสดงความไม่มั่นใจ การนั่งที่แสดงถึงความเต็มใจที่จะคุยด้วย ไม่ควรนั่งตามสบายเกินไป ควรนั่งหลังตรงจะทำให้ดูสง่าผ่าเผย ผู้ที่จะเป็นนักสื่อสารที่ดีจะต้องฝึกการนั่งและการยืนให้เหมาะสม

4.5 เวลา (Timing) คือการตรงต่อเวลา การพูดในเวลาที่กำหนด นักสื่อสารบางคนใช้เวลาในการพูดมากเกินไป จนทำให้ผู้ฟังไม่สนใจฟัง เนื่องจากผ่านจุดสนใจ (Attention Stand) ของผู้ฟังไปแล้ว ตัวอย่าง ผู้ฟังมีจุดสนใจอยู่ประมาณ 30 นาที หรือไม่เกิน 50 นาที แต่ผู้พูดใช้เวลาในการพูดประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง นอกจากว่าผู้พูดจะมีความสามารถในการทำให้ผู้ฟัง

สนใจในสิ่งที่พูดได้เป็นเวลานาน ดังนั้นนักสื่อสารที่ดี จึงต้องทราบถึงจุดสนใจของผู้ฟังด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด

4.6 การแต่งกาย (Clothing) จะต้องคำนึงถึงถึงความเหมาะสมหรือไม่กับสถานที่นั้น ตัวอย่าง การแต่งกายด้วยชุดม่อฮ่อม ทำให้ดูเป็นคนสมถะ มีชีวิตที่เรียบง่าย เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้พบเห็นทั่วไป

4.7 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Artifacts) นอกจากการแต่งกายแล้ว ได้แก่ สิ่งของต่าง ๆ เช่น แก้วน้ำ ปากกา ดินสอ ฯลฯ นักสื่อสารบางคนสวมเครื่องประดับที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความไม่เชื่อถือได้

4.8 ความใกล้ชิดหรือระยะทาง (Distance) ในเรื่องของระยะทาง (ระยะห่าง) ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังต้องให้เหมาะสม

4.9 การสัมผัส (Touching) นักสื่อสารจะต้องรู้ว่าสมควรที่จะสัมผัสใครบ้าง และควรสัมผัสมากน้อยเพียงใด เช่นการแตะ การจับ ฯลฯ

4.10 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาษา (Paralanguage) ได้แก่ ความดังของเสียง ความชัดเจนของคำพูด การเปลี่ยนระดับเสียง จังหวะของการพูด ความไพเราะของน้ำเสียง การเน้นน้ำหนักของคำพูด เป็นต้น นักสื่อสารบางคนมีความรู้ในเรื่องที่จะนำเสนอเป็นอย่างดี แต่อาจมีข้อบกพร่องการนำเสนอ จึงทำให้ไม่สามารถเป็นนักสื่อสารที่ดีได้ เช่น เสียงที่พูดค่อยเกินไป พูดด้วยความเร็วมากหรือช้ามากเกินไป พูดด้วยน้ำเสียงเดียวกันตลอดทั้งเรื่องไม่มีการเปลี่ยนระดับเสียงให้เป็นเสียงสูงเสียงต่ำ เสียงพูดไม่ชัดเจน ทำให้สำเนียงที่พูดฟังแล้วไม่ค่อยมีอำนาจต่อผู้ฟัง เป็นต้น

4.11 ความสามารถในการแสดงออก (Showmanship) เป็นสิ่งที่สำคัญมาก นักแสดงที่ดีคือผู้ที่สามารถแสดงอารมณ์ในน้ำเสียง แสดงสีหน้าและสามารถใช้อวัยวะของร่างกายประกอบกับเรื่องที่พูดได้อย่างเหมาะสม เช่น เวลาแสดงความดีใจก็จะมีรอยยิ้มทั้งที่ปาก สีหน้า และที่แววตา

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะของผู้ส่งสาร ทักษะของผู้ส่งสาร ดังนี้

อภิชัย กุลชา (2536 : 77) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกับความสามารถของครู และการติดต่อของครูกับผู้ปกครอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการดูแลนักเรียน ความประพฤติ ความเสียสละ และความละเอียดชัดเจนของการรายงานผลอยู่ในระดับปานกลาง

พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์ (อรรพรรณ ปิลันธิ์โอวาท. 2537 : 85 – 86 ; อ้างอิงจาก พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์. 2526) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่สร้างความน่าเชื่อถือแก่ ผู้ส่งสารในหมู่เกษตรกรเขตรังสิต และพบว่า ผู้ส่งสารที่อายุน้อยมีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ที่มีอายุมาก ผู้ส่งสารเพศหญิงมีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าผู้ส่งสารเพศชาย ผู้ส่งสารที่ไม่แต่งเครื่องแบบมีความน่าเชื่อถือ

ต่ำกว่าผู้ส่งสารที่แต่งเครื่องแบบ หน่วยงานที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมในการประชุมชี้แจงมีความน่าเชื่อถือต่ำกว่าหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมประชุมชี้แจง อิทธิพลที่มีต่อความน่าเชื่อถือข้างต้นเรียงลำดับมาจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่มาจากการมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเข้าร่วมประชุมในการประชุมชี้แจง การแต่งเครื่องแบบ การเป็นผู้มีอายุมาก และการเป็นเพศชาย ปัจจัยที่สร้างความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารตามความคิดเห็นของเกษตรกรประกอบด้วยปัจจัย 4 อย่าง คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติในตัวผู้ส่งสาร ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่นใจ ปัจจัยด้านพลวัตของผู้ส่งสาร และที่เพิ่มขึ้นมาจากการวิจัยของเบอร์โล คือ ปัจจัยด้านการสร้างความรู้สึกสามัคคี (Unity Factor) อันได้แก่ ความเป็นมิตรไม่ขัดคอคน น่าคบ เมตตา เป็นคนเปิดเผยและเป็นกันเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า เบอร์โลได้รวมคุณสมบัติเหล่านี้ไว้ในปัจจัยที่สร้างความอบอุ่นใจแล้ว

พรรษา หงษ์ภักดี (2544 : 79) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณา พบว่าอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อกับผู้ปกครอง และความสามารถใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ดังนั้น ความพึงพอใจในด้าน ผู้ส่งสารไม่ว่าจะเป็นสื่อประเภทใด ระดับใดก็ตาม นับได้ว่า เป็นผู้มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จส่วนหนึ่งมาจากตัวผู้ส่งสาร ซึ่งต้องเป็นผู้มีคุณลักษณะน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ และเป็นผู้มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และจะต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาส และผู้รับสารของตน รวมทั้งมีการแสดงออกทั้งสีหน้าและกิริยาที่ดีต่อผู้รับสาร

3.2.2 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญกับสารหรือข่าวสาร ดังนี้

เสถียร เขยประทับ (อภิรดี สีดอกบวบ. 2540 : 9 ; อ้างอิงจาก เสถียร เขยประทับ. 2522 : 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า "สาร" ว่า สารหรือข่าวสาร หมายถึง ตัวเรื่องราวที่ส่งไปยังผู้รับสาร เช่น คำสั่ง จดหมาย กิริยาท่าทาง หรือสัญญาณ (Signal) ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ สารทุกชนิดไม่ว่าจะส่งเป็นรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีความหมายของสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่ผู้ส่งมีไปยังผู้รับให้เหมาะสม

สารอาจหมายถึง ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (Code) เช่น คำพูด ที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าว ข้อความ สัญลักษณ์ (Signal) (วิญลี สุทธิวิเศษ. 2540 : 11)

ปัจจัยของสารประกอบด้วย (ยุพา สุภากุล. 2540 : 16)

1. รหัส (code) หมายถึง สารพันจะใช้ภาษาอะไรเป็นสัญลักษณ์ที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจ อาจเป็นคำพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ดนตรี ศิลป

2. เนื้อหา (content) หมายถึง สารนั้นจะให้สาระเกี่ยวกับเรื่องราวด้านใดบ้าง

3. การจัดเสนอ (Reatment) หมายถึง สารนั้นสามารถนำสาระเรื่องราวมาเสนอในรูปแบบอย่างไรได้บ้าง โดยใช้รหัสที่เลือกไว้แล้ว

4. โครงสร้าง (structure) หมายถึง สารนั้นจะต้องมีหลักภาษาหลักไวยากรณ์ที่เหมาะสม

นอกจากนี้ วิยะดา เกียวกุล(2538 : 30 – 31) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของข่าวสารที่ดีประกอบด้วย

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ข่าวสารจะต้องมีความถูกต้อง เทียงแท้แน่นอนในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชื่อ นามสกุล อายุ บุคคล สถานที่ เวลา ตัวสะกดชื่อต่าง ๆ

2. ความสมดุล (Balance) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการรายงานข่าว ความสมบูรณ์ของข่าวสารอยู่ที่การเสนอข้อเท็จจริงที่สมดุล เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจในเหตุการณ์ได้ ความสมดุลนี้มิได้หมายถึง การเสนอรายละเอียดทุกบททุกตอน แต่ต้องเน้นในเรื่องการเลือกข้อเท็จจริงที่เป็นผลของเหตุการณ์อย่างถูกต้อง

3. ความเป็นกลาง (Objectivity) หมายถึง การรายงานข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติ หรือใส่ความคิดของผู้เขียน ควรพยายามเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นในทุกแง่มุมให้มากที่สุด พยายามไม่เอาใจตัวเองเข้าไปผูกพันกับเหตุการณ์ หรือรายงาน

4. กระชับรัดและชัดเจน (Concise and clear) ข่าวสารที่ดีควรมีรูปแบบการเขียนที่กระชับแจ่ม โดยใช้ภาษาที่สั้น รัดกุม อ่านแล้วเข้าใจทันที การเขียนข่าวสารที่ดีต้องเขียนอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน ภาษา และความหมายและต้องมีความสมดุลในตัวของมันเอง (Balance and fair)

5. ทันต่อเหตุการณ์ (Recentness) ข่าวสารที่มีคุณค่าต้องปัจจุบัน เกิดขึ้นเร็ว ๆ นี้ เมื่อวานนี้ หรือวันนี้ ข่าวบางข่าวอาจไม่จำเป็นต้องมีเหตุการณ์เกิดขึ้นก็อาจนำมารายงานได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมถูกต้องกับกาลเวลาปัจจุบันได้

นอกจากนั้น เสรี วงษ์มณฑา(2542 : 165) ได้อธิบายโครงสร้างข่าวสารและการให้ข่าวสารที่ดีประกอบด้วย

1. เนื้อหาข่าวสาร (Content) การสื่อสารที่ดีคือการให้สาระที่ดี โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร เวลา สถานที่ และสถานการณ์ การให้เนื้อหาข่าวสารต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การโฆษณาบ้านบนทางด่วนต้องคำนึงถึงกลุ่ม

ที่สัญจรผ่านไปมาจะต้องเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะซื้อบ้าน ขนาดป้ายและตัวอักษร ต้องมองเห็นชัดเจน สะดุดตา ข้อความไม่ยาวจนเกินไป เนื้อหาข่าวสารที่ดีควรพิจารณาจาก 3 ประการ คือ 1) วัตถุประสงค์ 2) ผู้ฟัง 3) เวลา

การใช้ภาษาต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย บางครั้งการใช้ภาษาที่เป็นทางการเกินไปโดยไม่คำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายจะกลายเป็นการให้สาระที่ผิดวิธี (Bad Content)

2. ส่วนประกอบของข่าวสาร (Organization) ต้องมีการเรียบเรียงที่ดี ไม่สับสน สามารถดึงดูดความสนใจของคนได้ตั้งแต่ต้นจนจบ จะต้องมีการเน้นประเด็นสำคัญ และเอาผลประโยชน์ของผู้รับข่าวสารขึ้นต้นเสมอ

3. การเลือกใช้คำ (Diction) ควรใช้คำให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร บางคนแสดงปฏิกิริยาต่าง ๆ มากเกินไป (Over React) หรือมีความไวต่อความรู้สึกของตนเองมากเกินไป (Over sensitive) คือ รู้สึกว่าคำพูดของคนอื่นที่ไม่ดีเพียงคำเดียว จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก

4. อารมณ์ในการแสดงข้อความ (Mood) ได้แก่ อารมณ์อ่อน อารมณ์บิบบักบับ อารมณ์โกรธ อารมณ์จริงจัง อารมณ์เล่น หรืออารมณ์ตลกต่าง ๆ

5. ลีลา (Tone) เป็นน้ำเสียงโดยการใช้เสียงสูงเสียงต่ำ เสียงออกด้อน เสียงดู เป็นต้น

6. การใช้จุดจับใจหรือจุดแววอน (Appeal) เป็นการใช้จุดจับใจ หรือจุดแววอน เพื่อให้เข้าถึงความรู้สึกของผู้ฟังได้

7. มีหลักฐานสนับสนุน (Support) ควรมีหลักฐานสนับสนุนเนื้อหาสาระ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น การใช้ผลงานหรือการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงรับรอง

8. การใช้ตรรกวิทยา (Logic) เป็นการใช้หลักเหตุผลในการให้ข่าวสาร

9. กลยุทธ์การนำเสนอ (Approach) มีหลายวิธีและหลายประเภท เช่น จะตลกหรือขรึม จะใช้เหตุผลหรือใช้อารมณ์เพื่อให้เกิดความรู้สึกต่างๆ บางครั้งสามารถพูดเรื่องเครียดให้กลายเป็นเรื่องตลกได้ ซึ่งจะมีหลักในการเลือกที่จะพูดอย่างไร โดยมีทางเลือก ดังนี้

9.1 เลือกการพูดแบบตลกหรือการพูดแบบจริงจัง ถ้าผู้พูดไม่มั่นใจว่าสิ่งที่พูดนั้นจะตลกหรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกจำได้ ควรเลือกพูดแบบจริงจังดีกว่า ทั้งนี้ยึดหลักว่าการพูดแบบจริงจังที่ทำให้ผู้ฟังไม่สนุกยังดีกว่าตลกแล้วผู้ฟังไม่รู้สึกตลกด้วย

9.2 เลือกการพูดแบบใช้เหตุผล (Reason) หรือการพูดแบบใช้อารมณ์ (Emotion) ขึ้นอยู่กับว่าเรื่องที่พูดนั้นเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจของผู้ฟังมากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจให้พูดแบบใช้อารมณ์ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจควรพูดแบบใช้เหตุผล

9.3 การพูดแบบยกย่องตนเองหรือการพูดแบบถ่อมตน การที่จะพูดแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ฟังและสถานการณ์ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเลือกวิธีใดก็ตามจะต้องถือหลักความ

แน่จริงและไม่พูดเกินจริง

9.4 การนำเสนอในลักษณะพูดข้อดีเพียงอย่างเดียว (One Sided) หรือการนำเสนอในลักษณะพูดทั้งข้อดีและข้อบกพร่อง (Two Sided) ทางเลือกทั้งสองนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นของข่าวสารและผู้รับฟัง

9.5 การสรุปหรือไม่สรุปเรื่องที่พูด ในการจูงใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ไม่จำเป็นที่จะต้องสรุปเรื่องที่พูดทุกครั้ง ซึ่งมีหลักในการพิจารณาดังนี้ 1) ถ้าผู้รับข่าวสารเป็นคนฉลาดไม่ควรสรุปให้เขาสรุปเอง 2) ถ้าเรื่องที่พูดเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งไม่ควรสรุป เพราะจะทำให้ความน่าเชื่อถือลดลง 3) ถ้ากล่าวถึงไปในทางบวกไม่ต้องสรุป

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อความหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่อที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ข่าวสารอาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด หรืออยู่ในรูปของข้อเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ข่าวสารที่ดีจะต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีความถูกต้อง ความชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์

3.2.3 ความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร (channel or media)

วิธีการติดต่อสื่อสารหรือช่องทางหรือสื่อ (Channel or Media) คือ ช่องทางที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัส (Encode) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธวิธีที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีปฏิบัติเพื่อให้ใช้ช่องทางได้ เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพ ควรใช้ช่องทางหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 : 616 – 620) ได้แบ่งช่องทางการติดต่อสื่อสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ช่องทางที่ใช้บุคคล และช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล ซึ่งมีลักษณะต่างกัันดังนี้

1. ช่องทางที่ใช้บุคคล (Personal Communication Channels) หมายถึง บุคคล 2 คนหรือมากกว่าติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันโดยตรง การติดต่อกันอาจเป็นการเผชิญหน้าแบบตัวต่อตัว การพูดคุยติดต่อกันทางโทรศัพท์ หรือการติดต่อกันทางจดหมาย การใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้บุคคล มีข้อดีตรงที่จะสามารถได้รับผลจากการติดต่อระหว่างกันได้ทันที

2. ช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล (Nonpersonal Communication Channels) หมายถึง ช่องทางที่นำข่าวสารโดยไม่ใช้บุคคลเป็นสื่อหรือเป็นตัวกลางในการติดต่อ แต่จะใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นแทน เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดกิจกรรมพิเศษ เป็นต้น

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 161) เห็นว่าช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารประกอบด้วย 6 ช่องทาง ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นช่องทางตรงที่ติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างบุคคล เช่นการประชุม การให้สัมภาษณ์ ฯลฯ
 2. การสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน (Mass media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่สุดของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึงมีผู้นิยมใช้การสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนกันมากที่สุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
 3. การสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two step flow model of communication) หรือการสื่อสารแบบหลายขั้นตอน (Multi step flow model of communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ทั้งบุคคล (ผู้นำความคิด) และสื่อร่วมกัน ทำให้เกิดการเดินทางของข่าวสารหลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้สามารถกระจายข่าวสารไปได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้น จึงต้องใช้ผู้นำความคิดที่มีความน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนในการกระจายข่าวสารอีกต่อหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับการบอกต่อ
 4. การจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) เป็นช่องทางในการสื่อสารอีกวิธีหนึ่ง ที่ช่วยกระจายข่าวสารได้ดีมาก เช่น การจัดแข่งขัน การจัดประกวด การจัดงานมหกรรม การจัดงานต่าง ๆ เหล่านี้ถือว่าการจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีข่าวสาร (Message) แฝงอยู่ด้วยว่ากิจกรรมนี้ต้องการสื่อว่าอย่างไร กิจกรรมนี้ต้องการสื่ออะไรให้คนทราบ การสื่อสารโดยใช้การจัดกิจกรรมพิเศษ มักจะเกิดการขยายผลของการสื่อสารด้วยสื่อมวลชน (Mass Media Communication) ตามมา
 5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใหม่และทันสมัยมากที่สุดที่นักสื่อสารกำลังนิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) เครื่องโทรสาร (Fax mail) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [E-mail (Electronic mail)] เครื่องบันทึกเสียง (Voice Mail) ฯลฯ ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า แต่ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางของคนทั่วไป เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) จึงควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย (Target group) ด้วย
 6. เอกสารต่าง ๆ (Publication) ได้แก่ จดหมายข่าว (New letter) วารสาร แผ่นพับ (Brochure) ใบปลิว เป็นต้น จากการสังเกตเอกสารต่าง ๆ ของทางหน่วยงานราชการที่ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ข่าวสารนั้น ส่วนใหญ่มักจะไม่ดึงดูดความสนใจของคนทั่วไป ซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากการจัดวางรูปแบบ (lay out) และคุณภาพของหนังสือไม่เหมาะสม
- เสถียร เชยประดับ (2528 : 32) กล่าวถึง สื่อว่าเป็นพาหนะที่นำพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สื่อมวลชน (Mass Media) และสื่อบุคคล (Personal Media)
1. สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึงสื่อที่ทำให้ผู้ส่งสารซึ่งอาจจะเป็นบุคคลเดียว หรือกลุ่มบุคคล สามารถส่งสารไปยังผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมาก และอยู่กระจัดกระจายได้ในเวลาอันรวดเร็ว (กนกนาฏ สง่าเนตร. 2541 : 17)

2. สื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึงตัวบุคคลผู้ที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่าสองคนขึ้นไป (ขวัญรักษ์ วชิรยานเสถียร. 2541 : 18)

ประสิทธิภาพของสื่อมวลชน สื่อบุคคลนั้น นักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชนส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า สื่อมวลชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อบุคคลในแง่ของการให้ข่าวสารแก่คนจำนวนมาก เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง ส่วนสื่อบุคคลนั้นจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในด้านการชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจให้บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องนั้น ๆ ตามแนวที่มุ่งหวัง (ขวัญรักษ์ สง่าเนตร. 2541 : 19)

ลาซาร์เฟล และ เมนเซล (Lazarsfeld & Menzel. 1968 : 97) ให้เหตุผลที่ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อมวลชน ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟังเป็นไปได้อย่างกว่าการรับฟังข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยในการรับข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น ผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตนหรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย

2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันเปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากันได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากว่าเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากคู่สนทนา

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มักจะมีลักษณะง่ายเป็นกันเอง จึงง่ายต่อการชักจูงให้คล้อยตาม ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในเรื่องข้อตัดสินใจ และความคิดเห็นของผู้ที่ตนรู้จักและนับถือนมากกว่าบุคคลที่ตนไม่เคยรู้จักมาก่อน แล้วมาติดต่อสื่อสารด้วย

สื่อบุคคลนับว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสารเพื่อจูงใจ และการตัดสินใจของบุคคล สื่อบุคคลมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (กนกรัตน์ สุขวัฒนา. 2534 : 17 – 18) คือ

1. การไหลของข่าวสารเป็นแบบยวดยวิถี (Two-Way Communication) ทำให้ง่ายต่อการโต้ตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้สามารถที่จะอธิบายปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจนกว่าสื่ออื่น

2. การสื่อสารเป็นแบบลักษณะตัวต่อตัว หากผู้รับสารมีความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปริมาณของปฏิกิริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสารเกิดขึ้นในระดับสูง

4. ช่วยลดกระบวนการทางเลือกในจิตวิทยา (Selective Process) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกรับสาร (Selective Exposure)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจด้านช่องทางหรือสื่อหรือวิธีการติดต่อสื่อสาร อาจเป็นทั้งสื่อที่เป็นบุคคลและไม่ใช่มบุคคล ที่นำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การที่จะเลือกใช้สื่อประเภทใดย่อมขึ้นอยู่กับสื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนจำนวน และกลุ่มผู้รับสารเป็นสำคัญ โดยการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาจะสามารถแบ่ง ออกเป็น การสื่อสารโดยใช้ครูเป็นสื่อเช่น การประชุม หรือโทรศัพท์ การสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย สมุดรายงานประจำสัปดาห์ การติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อสื่อสารโดยจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการ

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางการสื่อสารที่สามารถนำมาอธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารหลายทฤษฎีดังนี้ ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทฤษฎีการแบ่งกลุ่มทางสังคม ทฤษฎีการสื่อสารแบบสองขั้นตอน ทฤษฎีสารสนเทศ และทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร การจะเลือกใช้แนวคิด จึงขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การวิเคราะห์ผู้รับสาร ดังนั้น จึงเลือกใช้ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus – Response) และได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน (พัชนี เขยจรรยา และคณะ. 2541 : 211) ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ไว้ว่าบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพทางจิตวิทยาความแตกต่างกันดังกล่าวเป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้จากสังคมแตกต่างกันบุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยมความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิผล นั้น ผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร เพื่อทราบถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของผู้รับสารที่มีผลต่อการรับรู้และการตีความสารที่ได้รับ ยิ่งผู้ส่งสารมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับสารมากเท่าใด โอกาสที่การสื่อสารจะประสบความสำเร็จย่อมมีมากขึ้น โดยอาจศึกษาและวิเคราะห์ผู้รับสารในแง่ต่าง ๆ เช่น ลักษณะทางกายภาพหรือทางประชากรศาสตร์และทางเศรษฐกิจสังคม ประเด็นวิเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ รูปร่างหน้าตา ระดับการศึกษาและสาขาการศึกษา ประสบการณ์ ภูมิหลังทางครอบครัว อาชีพ รายได้ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม บทบาทและสถานภาพทางสังคม/ตำแหน่ง ฯลฯ (พัชนี เขยจรรยา และคณะ 2541 : 19)

ในด้านแนวคิดทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคมหรือทางด้านประชากรศาสตร์เป็นการวิเคราะห์ผู้รับสารทางด้านตัวแปรที่เป็นประชากรศาสตร์ (Demographic Variables) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหรือตำแหน่ง ระดับรายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมภูมิสำเนา ศาสนา ฯลฯ แนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่มีหลักของความเป็นเหตุเป็นผล

กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อวามมนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทไว้ให้ พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากสภาพสังคมได้วางแบบไว้ให้แล้วสำหรับคนรุ่นนั้น ๆ สังคมทำให้ผู้หนึ่งมีลักษณะนิสัย และพฤติกรรมแตกต่างจากผู้ชาย คนที่มีการศึกษามีพฤติกรรมแตกต่างไปจากคนที่ด้อยการศึกษา กล่าวโดยสรุปก็คือแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ เชื่อในความคิดที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมทั่วไปแตกต่างกัน ดังนั้นนักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้นๆจึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึงการเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือการใช้วัจนภาษาตลอดจนกลยุทธที่ต่าง ๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จตามประสงค์แล้ว ยังรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการด้วย (อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 26)

นอกจากนี้ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ (2529 : 21 – 22) ยังได้กล่าวถึง พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ กันนั้นมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวความคิดว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่ต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทศนคติ ตลอดจนกระบวนการทางจิตใจในแง่ของการรับรู้ การสนใจ กล่าวคือ คนเราจะสร้างรูปแบบความคิดเห็น ความเชื่อ ทศนคติ รวมทั้งค่านิยมขึ้นมามากภายในตัวเองประกอบเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร โดยเฉพาะในแง่ของการเลือกเปิดรับการเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม นั่นคือ มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทศนคติ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกกระบวนการสื่อสาร จากแนวคิดที่ว่าปัจเจกบุคคลมักจะรวมกันเป็นกลุ่มทางสังคม และนำเอกลักษณ์พื้นฐานบางประการของแต่ละบุคคลที่เหมือนกันมาจัดเข้าไว้เป็นกลุ่ม ลักษณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะรับเนื้อหาของการสื่อสารที่คล้ายคลึงกัน และย่อมจะมีการตอบสนองต่อเนื้อหาไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคลจัดว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปิดรับข่าวสารของบุคคล

นอกจากนี้แล้ว ในการเลือกรับข่าวสารต่าง ๆ ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ (Wilbur Shramm. 1973 : 121 – 122) ได้แก่

1. ประสบการณ์ เนื่องจากผู้รับสารย่อมมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ ฯลฯ แตกต่างกันไป ประสบการณ์ จึงเป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
 2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนอย่างใดอย่างหนึ่ง การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ว่า ข่าวสาร แต่ละอย่างมีประโยชน์แตกต่างกัน จึงก่อให้เกิดการพัฒนาการและปรับปรุงนิสัยและรูปแบบการแสวงหาข่าวสาร
 3. ภูมิหลังแตกต่างกัน เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มักจะสนใจสิ่งที่ตนไม่เคยพบมาก่อน รวมทั้งสนใจในความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางวัตถุประสงค์ของ หรือเรื่องราวต่าง ๆ
 4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม นับเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ขึ้นในตัวบุคคล และเป็นตัวชี้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้คน ทั้งพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาข่าวสาร
 5. ความสามารถในการรับข่าวสาร สภาพร่างกายและจิตใจมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการรับข่าวสารของบุคคล สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ยังมีส่วนสัมพันธ์กับสติปัญญาด้วย การเปลี่ยนแปลงทางอายุ และระยะเวลาที่ได้รับการศึกษา รวมทั้งการเจริญเติบโตทางความคิดย่อมมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบต่อการโน้มน้าวใจ
 6. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของผู้รับสารเป็นตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และพฤติกรรมของผู้รับข่าวสาร
 7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับข่าวสารจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้ ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากตัวผู้รับสารในขณะนั้นเอง และความรู้สึกหรือท่าทีที่มีอยู่ก่อนแล้ว (Predisposition) เกี่ยวกับข่าวสารนั้นด้วย
 8. ทัศนคติ ถือเป็นตัวแปรที่มีอยู่ระหว่างการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยการแสดงออกมาทางพฤติกรรมของผู้รับที่มีต่อข่าวสารหรือการโน้มน้าวจิตใจของผู้รับสารเป็นสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป การรับข่าวสารหรือการโน้มน้าวจิตใจของผู้รับสารจะแตกต่างกันไป ในทำนองเดียวกันการตอบสนองของผู้รับสารจะเปลี่ยนไปตามสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย
- จะเห็นได้ว่า ผู้รับสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยมีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดความ

สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร เพราะการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ที่รับสาร สามารถรับสารและเข้าใจในสารนั้นได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเป็นเช่นนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยผู้รับสารหรือคุณลักษณะของผู้รับสาร ในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่งกริช สืบสนธิ์ (2525) กล่าวว่า "เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่าอาจจะประสบความล้มเหลวได้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง มักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามธรรมเนียม ความรู้สึก ทศนคติ และตัดสินใจด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่พึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียนและแบบของบุคลิกภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. เพศ เพศหญิงกับเพศชาย มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้แตกต่างกัน เพศหญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ (Emotion) โอนอ่อนผ่อนตาม นอกจากนั้นยังพบว่าเพศหญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าเพศชาย และเพศชายยังใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิง แต่เพศหญิงหยั่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าเพศชาย (ปรมะ สตะเวทิน. 2526 : 106) งานวิจัยหลายชิ้นของแมนซิลลัส (สุวรรณณี ลัคนวณิช. 2541 : 88 ; อ้างอิงจาก Mancillas. 1991) ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบของเพศของคู่สนทนา (หัวหน้าชาย – ลูกน้องชาย หัวหน้าชาย – ลูกน้องหญิง หัวหน้าหญิง – ลูกน้องชาย และหัวหน้าหญิง – ลูกน้องหญิง) มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยตนเอง ในขณะที่ผลการศึกษาของ ชูศักดิ์ ร่องสวัสดิ์ (2537 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับรูปแบบเนื้อหา กับทัศนคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการมองต่างมุม พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจและใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการชมรายการในด้านของการสนองความต้องการในด้านการทันต่อเหตุการณ์มากกว่าเพศหญิง ดังนั้นความแตกต่างทางเพศน่าจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน

2. อายุ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่าง ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตอนมีอายุมากขึ้น เมเยอร์ (อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 28 ; อ้างอิงจาก Myers. 1982 : 45) นอกจากนั้นอายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่าง ในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทาง

จิตวิทยา พบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง (Burgoon, 1974 : 58) ระบบอาวุโสในสังคมไทย การนับถือระบบอาวุโสยังเป็นสิ่งที่น่าชื่นชม และเป็นที่ต้องการ ความแตกต่างในเรื่องอายุระหว่างหัวหน้าและลูกน้องจึงทำให้ลูกน้องเกรงใจ ลูกน้องที่อายุน้อยกว่าจะพูดน้อย เวลาพูดก็ต้องระวังคำพูด น้ำเสียง สำเนียง ที่ใช้ขณะคุยกับ หัวหน้าและการพูดมากเกินไปของคนที่มีอายุน้อยกว่าในองค์กรไทยจะดูไม่น่ารัก ผู้ใหญ่จะชอบคนที่อายุน้อยกว่าที่เชื่อฟัง (สุวรรณี ลัคนวณิช, 2546 : 87) นอกจากนั้นวัยต่างกันมักจะมี ความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป มีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ประมะ สตะเวทิน, 2526 : 106) ดังนั้นอายุที่แตกต่างกันน่าจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน

3. การศึกษา เป็นลักษณะหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับ ที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความ รู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกันไป คนการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะมีความ เข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจสารได้ดีจึงมักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มี หลักฐาน หรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งได้ (Burgoon, 1974 : 64) ระดับ สติปัญญา หรือระดับการศึกษา มีส่วนสำคัญมากในการคิดไตร่ตรอง แก้ปัญหาหรือการจดจำ ผลการศึกษา สรุปว่า คนที่มีระดับสติปัญญาสูงจะมีลักษณะคล้ายตามน้อยกว่า หรือยากกว่า คนที่มีระดับสติปัญญาดำ โดยเฉพาะในสถานการณ์บีบบังคับที่มีเหตุผลน้อย ดังนั้นความ แตกต่างของระดับการศึกษาน่าจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน

4. อาชีพ จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารของผู้รับสาร เดวิด (ยุพา สุภากุล, 2540 : 16 ; อ้างอิงจาก David K. Berlo, 1960 : 23 – 26) อธิบายว่าประกอบไปด้วย ทักษะ ในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม โดยที่เมื่อบุคคลใด ๆ มีการดำรงชีพ และประกอบอาชีพที่แตกต่างกันก็จะมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ในด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด และความรู้

อภิชัย กุลชา (2536 : 77) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกับความสามารถของครู และการติดต่อของครูกับผู้ปกครอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการดูแลนักเรียน ความประพฤติ ความเสียสละ และความละเอียดชัดเจนของการรายงานผลอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยจึงคิดว่า อาชีพของผู้ปกครองน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร ของโรงเรียน โดยผู้วิจัยจะแบ่งอาชีพออกเป็น ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน ในบริษัท และ ประกอบอาชีพอิสระ

5. ระดับชั้นของนักเรียน เนื่องจากนักเรียนที่เรียนในแต่ละระดับชั้นจะมีลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ปกครองในแต่ละระดับชั้นจึงมีความต้องการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงอยากจะศึกษาว่า ระดับชั้นของนักเรียน จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารหรือไม่

6. แบบของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ปกครอง ในการคาดหวังเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน โดยที่เบอร์โลได้อธิบายว่าผู้รับสารที่มีทัศนคติ ระบบสังคม ค่านิยม ความเชื่อต่างกัน จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นบุคลิกภาพของผู้ปกครองซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลมาจากทัศนคติ ระบบสังคม ประสบการณ์ ค่านิยมความเชื่อที่สะสมมา จึงน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ปกครอง

ฟรีดแมน และ โรเซนแมน (ชาติชาย นิภากุล. 2545 : 57 ; อ้างอิงจาก Friengman & Rosenman. 1974 : 86) ได้แบ่งบุคลิกภาพของคนตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบ A (Type A personality) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มีพฤติกรรมดังนี้

1.1 มีความทะเยอทะยาน (Intense Ambition) เป็นบุคคลที่มีความต้องการหรือความปรารถนาที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีความมานะพยายาม และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างสูง

1.2 ชอบแข่งขัน (Competitive Drive) เป็นบุคคลที่ชอบต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อให้ตนเองได้ดีกว่าคนอื่น

1.3 มีความเร่งรีบ (Time Urgency) เป็นบุคคลที่กระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเร่งด่วนใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ทำงานตามแผนเวลา ขยันขันแข็ง

1.4 สร้างศัตรู (Hostility) เป็นบุคคลที่ยึดตนเองเป็นที่ตั้ง ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น อาฆาตแค้น และขาดความเห็นใจผู้อื่น

1.5 ออดทนต่ำ (Impatient) เป็นบุคคลที่มีความอดทนต่ำต่อการรอคอย และอดทนต่ำต่อสภาพแวดล้อมทางกาย ทนไม่ได้กับความเฉื่อย

1.6 มีความก้าวร้าว (Aggressiveness) เป็นบุคคลที่นิยมใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาความคับข้องใจ แบ่งเป็นความก้าวร้าวทางวาจาและทางร่างกาย

2. บุคลิกภาพแบบ B (Type B Personality) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพแบบ A ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่ทะเยอทะยาน ไม่มุ่งเอาชนะ มีความสงบเสถียร ทำงานไปพักผ่อนไป ไม่รีบร้อน มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบในการทำงาน และดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ

ในวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัด ที่ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้แปลมาจาก แบบวัด Type A-Type B Self Test ของบอร์ทเนอร์ ซึ่งมีจำนวน 7 ข้อ แต่ละข้อแบ่งคะแนนออกเป็น 8 ระดับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่จำแนก ความหมายของคำที่แตกต่างกัน (Semantic Differential) โดยเมื่อรวมคะแนนให้คูณด้วย 3 แล้วแปลความหมายดังนี้ ได้ต่ำกว่า 100 มีบุคลิกภาพแบบ B ได้ค่าตั้งแต่ 100 ขึ้นไป มีบุคลิกภาพแบบ A

กล่าวโดยสรุป ความแตกต่างของผู้ปกครองในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แบบของบุคลิกภาพ และ อาชีพน่าจะมีผลต่อความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

โอภาส บุตรากาศ (2533) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมชลประทาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์กร กับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีปัจจัยประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน และพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีอายุสูงจะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัวจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว ส่วนบุคคลที่มีปัจจัยทางสถานะองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในองค์กรต่างกันด้วย กล่าว คือ บุคคลที่มีอายุการทำงานมานาน มีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ส่วนตำแหน่งหน้าที่และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บุณณิกา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารสถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่ารูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการ จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาการมีรูปแบบการสื่อสารสองทางให้มากยิ่งขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ได้ศึกษารูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ก. และสาย ข. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า รูปแบบของการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทางซึ่งมีการ

แลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

ขนิษฐา มณีรัตน์ และ วนิตา จิตประไพ (2540 : 60) ศึกษาเรื่องประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร พบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารและบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ สื่อสารกันแบบตัวต่อตัว ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิค จะใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพต่ำ คือ การสื่อสารโดยการเขียนและจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สรุปได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและดีที่สุดคือการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ส่วนการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่ำ เช่นเดียวกับการสื่อสารทางโทรศัพท์

อรรณณ อัญชลีสังกาศ(2540) ได้ศึกษาวิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการสื่อสารด้วยวาจาพบมากที่สุด โดยการใช้วิธีการสนทนาเป็นกลุ่ม และการใช้โทรศัพท์ ในด้านลายลักษณ์อักษรจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิมเมอร์รี่ (ขนิษฐา และ วนิตา. 2540 : 63 ; อ้างอิงจาก Emeri .1989 : 12) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่ ที่มีหลายงาน จะใช้การสื่อสารแบบวาจามากกว่าการเขียนส่วนการสื่อสารโดยการเขียนจะใช้เฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เป็นทางการมากกว่า

พรรษา หงษ์ภักดี (2544 : 79) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณา ก็พบว่าอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การติดต่อกับผู้ปกครอง และความสามารถใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์

อภิชัย กุลชา (2536 : 77) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกับความสามารถของครู และการติดต่อของครูกับผู้ปกครอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการดูแลนักเรียน ความประพฤติ ความเสียสละ และความละเอียดชัดเจนของการรายงานผลอยู่ในระดับปานกลาง

นพชัย ฐัชรธรรม (อภิชัย กุลชา. 2536 : 68 ; อ้างอิงจาก นพชัย ฐัชรธรรม. 2524 : 39) ก็พบว่า โรงเรียนได้ปฏิบัติงานด้านการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมีน้อย ผู้ปกครองไม่มีเวลาและไม่สนใจมาติดต่อกับโรงเรียนๆไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือมีแต่ทำงานไม่ได้ผล และโรงเรียนไม่ได้จัดโครงการเกี่ยวกับเรื่องนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

மாகาเรท เค เดวิส (อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์. 2537 : 64 ; อ้างอิงจาก Margaret K. David. 1974 : 483) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการ

ตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็วไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความผูกพันในการทำงานด้วย

คาร์ลีน เอช. โรเบิร์ต และชาร์ล เอ. จี.ไรลีย์ (อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 64 ;

อ้างอิงจาก Karlene H. Robert and Charles A. G' Rielly 1974: 321 – 326) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นด้วย

โกลด์ฮาเบอร์ และคนอื่น ๆ (วัชรวิภา วัชรเสถียร. 2541 : 56 ; อ้างอิงจาก Goldhaber. ะ พส. 1978 : 76 – 96) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพอใจในการทำงาน พบว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ดำรง และอายุของบุคคลจะมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับความพอใจในการทำงาน

ฮาคาเนน (อภิชัย กุลชา. 2538 : 45 ; อ้างอิงจาก Hakannen. 1975 : L 6004 – A) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง และกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้เพียงพอ เกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น
2. การขาดข้อมูลข่าวสารการติดต่อภายในชุมชน ทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภายในชุมชน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อยังไม่เพียงพอ มีข้อเสนอให้มีการจําแนกนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดมุ่งหมาย ความรับผิดชอบรายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน เวลา และความจําเป็นด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ

เมเปิล (Maple. 1993 : 72) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้รับสารทางด้านประชากรเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ด้านอายุ พบว่า การชักจูงจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น สูงกว่านั้นยังพบว่า คนหนุ่มสาวจะเป็นผู้ที่ยึดถืออุดมการณ์มองโลกในแง่ดีและจิตใจไม่มั่นคงมากกว่าคนแก่ ขณะที่คนแก่จะเป็นคนหัวรั้น และมีความระมัดระวังสูงกว่าคนหนุ่มสาว

การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญต่อประสิทธิภาพการสื่อสารไปยังผู้รับสารซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การอ่านออกเขียนได้ ก็จะต้องมีการศึกษาระดับหนึ่ง การมีความรู้ความเข้าใจ ศัพท์ หรือคำพูดบางประโยคก็อาจต้องการความรู้อีกระดับหนึ่ง หรือสาขาวิชาชีพที่จบมาก็มีอิทธิพลที่ทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่างกัน มีการศึกษาวิจัยเรื่องที่ชี้ได้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ออกไป เช่น บุคคลยังมีการศึกษาสูงก็ยิ่งจะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ จะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอที่จะเชื่อ หรือผู้มีการศึกษาสูง มักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ มากกว่าสื่อบroadcasting เสียง วิดีโอ โทรทัศน์ และ ภาพยนตร์ เป็นต้น

จากการศึกษา ประมวล ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารโรงเรียน มีความสนใจและต้องการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ โรงเรียน ว่าความแตกต่างของผู้ปกครองในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้น ของนักเรียน และแบบของบุคลิกภาพของผู้ปกครอง มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสาร แตกต่างกันหรือไม่ทั้งที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงรูปแบบ วิธีการติดต่อสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 จำนวน 540 คน โดยถือว่านักเรียนแต่ละคนมีผู้ปกครอง 1 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย
 - 2.1 ใช้ตารางประมาณจำนวนของเครชชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนทั้งสิ้น 226 คน
 - 2.2 ในการเก็บแบบสอบถาม จะมีอัตราการเก็บได้ โดยประมาณร้อยละ 70 ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเผื่อจำนวนทั้งสิ้นเป็น 373 คน
 - 2.3 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับของนักเรียน โดยใช้อัตราส่วนของนักเรียนได้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับชั้นของนักเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อนุบาล 1 - 3	180	124
ประถมศึกษาปีที่ 1 - 3	174	120
ประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	186	129
รวม	540	373

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นของนักเรียน อาชีพ และระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้แปลมาจาก แบบวัด Type A-Type B Self Test ของบอร์ทเนอร์ ซึ่งมีจำนวน 7 ข้อ แต่ละข้อแบ่งคะแนนออกเป็น 8 ระดับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ที่จำแนก ความหมายของคำที่แตกต่างกัน (Semantic Differential) โดยเมื่อรวมคะแนนให้คุณ ด้วย 3 แล้วแปลความหมายดังนี้

ได้ต่ำกว่า 100 มีบุคลิกภาพแบบ B

ได้ค่าตั้งแต่ 100 ขึ้นไป มีบุคลิกภาพแบบ A

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อ สื่อสารในโรงเรียนสันติสุขวิทยา มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจ ของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ของโรงเรียนสันติสุขวิทยาซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สร้างแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

2.2 ศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพของ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ซึ่งได้แปลมาจากแบบวัดของบอร์ทเนอร์ เป็นแบบสอบถามตอนที่ 2

2.3 สร้างแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

2.4 สร้างแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ได้ตรวจปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จำนวน 5 ท่าน

5. แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณวุฒิแนะนำ

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ปกครองโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำนวน 50 คน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนแล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) (Cronbach. 1990 : 202 – 204) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.968

7. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังโรงเรียนสันติสุขวิทยาให้ผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามจำนวน 373 ฉบับ เนื่องจากเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้คืน 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.14 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

2. การจัดกระทำข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทุกฉบับมาตรวจสอบความถูกต้อง

2.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

2.3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยของอายุผู้ปกครอง และค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามตอนที่ 1

1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามตอนที่ 2 เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดแล้ว ให้คูณด้วย 3 แล้ว แปลความหมาย ได้ต่ำกว่า 100 มีบุคลิกภาพแบบ B ได้ค่าตั้งแต่ 100 ขึ้นไป มีบุคลิกภาพแบบ A

1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หาค่าความถี่ และนำเสนอในรูปตาราง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้วิธีครอนบาค หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และแบบบุคลิกภาพโดยใช้สถิติ t-test

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน โดยใช้สถิติ F-test กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และแบบบุคลิกภาพ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแบบบุคลิกภาพของผู้ปกครอง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตาม อาชีพของผู้ปกครองและระดับชั้นของนักเรียน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ทำเป็นความคิดก่อนและหลัง
ข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์ ด้วยความถี่และนำเสนอในรูปของความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ ปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	83	29.2
1.2 หญิง	201	70.8
รวม	284	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (39.67)	125	44.0
2.2 สูงกว่าค่าเฉลี่ย (39.67)	159	56.0
รวม	284	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	32.3
3.2 ปริญญาตรีและสูงกว่า	192	67.7
รวม	284	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	23.2
4.2 พนักงานบริษัท	97	34.1
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ	121	42.7
รวม	284	100.0
5. ระดับชั้นของนักเรียน		
5.1 ระดับอนุบาล 1 - 3	89	31.3
5.2 ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 - 3	103	36.3
5.3 ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	92	32.4
รวม	284	100.0
6. แบบบุคลิกภาพ		
6.1 บุคลิกภาพแบบ A	241	84.9
6.2 บุคลิกภาพแบบ B	43	15.1
รวม	284	100.0

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 36.67 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่า นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ และมีบุคลิกภาพแบบ A

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
สันติสุขวิทยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ส่งสาร	3.96	0.599	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.90	0.536	มาก
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	3.85	0.559	มาก
รวม	3.90	0.497	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้ปกครองของโรงเรียนสันติสุขวิทยามีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และแบบบุคลิกภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตาราง 4 - 7

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผู้ส่งสาร	3.91	0.624	3.98	0.591	0.853	281	0.394
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.90	0.565	3.89	0.526	0.094	281	0.925
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	3.82	0.597	3.86	0.545	0.544	281	0.587
รวม	3.88	0.559	3.89	0.471	0.529	281	0.597

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ปกครองที่มีเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุต่ำกว่าเฉลี่ย		อายุสูงกว่าเฉลี่ย		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผู้ส่งสาร	4.00	0.534	3.92	0.647	1.088	276	0.278
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.89	0.541	3.90	0.539	0.172	278	0.863
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	3.84	0.561	3.85	0.565	0.173	278	0.862
รวม	3.91	0.462	3.91	0.527	0.316	272	0.752

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 เปรียบเทียบความพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีและสูงกว่า		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผู้ส่งสาร	4.11	0.599	3.86	0.595	3.235*	267	0.001
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.03	0.535	3.82	0.517	3.160*	267	0.002
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	4.01	0.566	3.76	0.541	3.565*	267	0.000
รวม	4.05	0.471	3.81	0.495	3.796*	267	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยามากกว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาจำแนกตามแบบบุคลิกภาพ

ความพึงพอใจ	บุคลิกภาพแบบ A		บุคลิกภาพแบบ B		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผู้ส่งสาร	3.90	0.583	4.26	0.604	3.70	282	.000
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.522	4.21	0.510	4.32	282	.000
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	3.80	0.546	4.14	0.547	3.74	282	.000
รวม	3.85	0.471	4.20	0.529	4.48	282	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพ แบบ B มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา มากกว่า ผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพแบบ A

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา โดยจำแนกตามอาชีพของผู้ปกครองและระดับชั้นของนักเรียน โดยมีมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา โดยจำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง และระดับชั้นของนักเรียน ปรากฏดังตาราง 8 - 11

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

แหล่งความแปรปรวน		S.S	df	M.S.	F	p
ด้านผู้ส่งสาร						
	ระหว่างกลุ่ม	2.42	2	1.21	3.15 [*]	.045
	ภายในกลุ่ม	88.86	231	0.38		
	รวม	91.29	233			
ด้านข้อมูลข่าวสาร						
	ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	0.39	1.29	.275
	ภายในกลุ่ม	69.49	231	0.30		
	รวม	70.21	233			
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร						
	ระหว่างกลุ่ม	2.32	2	1.16	3.62 [*]	.028
	ภายในกลุ่ม	74.14	231	0.32		
	รวม	76.47	233			
รวม 3 ด้าน						
	ระหว่างกลุ่ม	1.69	2	0.84	3.22 [*]	.041
	ภายในกลุ่ม	60.47	231	0.26		
	รวม	62.16	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ด้านผู้ส่งสาร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ ตามวิธี เชฟเฟ่ ปรากฏดังตาราง 9 - 10

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาด้านผู้ส่งสาร จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	.2694*	.1227
พนักงานบริษัท		-	.1467
อาชีพอิสระ			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผู้ปกครองที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ด้านผู้ส่งสาร ต่างจากความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	อาชีพอิสระ
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	.2292	.0315
พนักงานบริษัท		-	.1977
อาชีพอิสระ			-

จากตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ ไม่มีคู่ใดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน

แหล่งความแปรปรวน	S.S	df	M.S.	F	p
ด้านผู้ส่งสาร					
ระหว่างกลุ่ม	1.40	2	0.704	1.972	.141
ภายในกลุ่ม	100.36	281	0.357		
รวม	101.76	283			
ด้านข้อมูลข่าวสาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	.390	1.358	.259
ภายในกลุ่ม	80.76	281	.287		
รวม	81.54	283			
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	1.14	2	.571	1.837	.161
ภายในกลุ่ม	87.34	281	.311		
รวม	88.48	283			
รวม 3 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	.538	2.197	.113
ภายในกลุ่ม	68.81	281	.245		
รวม	69.89	283			

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนระดับชั้นต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิเคราะห์ ด้วยความถี่และนำเสนอในรูปของความเรียง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

จากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 373 ฉบับ มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ จำนวน 19 คน
ด้านผู้ส่งสาร ไม่มีข้อเสนอแนะ

ด้านข้อมูลข่าวสาร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- | | |
|---|------------|
| 1. ควรมีการแจ้งข้อมูลด้านการเรียนให้มากขึ้น | จำนวน 1 คน |
| 2. โรงเรียนควรมีการสื่อสารล่วงหน้าหลาย ๆ วัน | จำนวน 5 คน |
| 3. ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารควรมีความกระชับมากขึ้น | จำนวน 2 คน |
| 4. โรงเรียนควรเพิ่มความถี่ในการให้ข้อมูลให้บ่อยขึ้น | จำนวน 4 คน |
| 5. โรงเรียนควรเพิ่มข้อมูลให้ครบถ้วนในการติดต่อสื่อสาร | จำนวน 1 คน |

ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

- | | |
|---|--------------|
| 1. โรงเรียนควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร | |
| ให้หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน | จำนวน 2 ท่าน |
| 2. โรงเรียนควรตรวจสอบการได้รับจดหมายของผู้ปกครอง | จำนวน 2 ท่าน |
| 3. ในกรณีฉุกเฉิน โรงเรียนควรติดต่อทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น | |
| เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ | จำนวน 1 คน |
| 4. โรงเรียนควรทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ด้านหน้า | |
| ทางเข้าโรงเรียนเพื่อแจ้งข้อมูลที่จำเป็น | จำนวน 1 คน |

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
สันติสุขวิทยา มีขั้นตอนในการศึกษาและผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
สันติสุขวิทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ
โรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และ
บุคลิกภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสันติสุขวิทยา ในปีการศึกษา 2547 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
โดยการใช้ตารางประมาณจำนวนของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608)
ได้จำนวนทั้งสิ้น 373 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามอัตราส่วนตามระดับชั้นของนักเรียน
ส่งแบบสอบถามจำนวน 373 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองจำแนกตามเพศ อายุ
และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดที่
เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้แปลมาจาก แบบวัด Type A-Type B self Test ของบอร์ทเนอร์ โดย
สามารถแบ่งแบบบุคลิกภาพออกเป็น แบบของบุคลิกภาพ A และแบบบุคลิกภาพ B

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อ
สื่อสารในโรงเรียนสันติสุขวิทยา มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา คือ
ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร
ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจ
ของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.14 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีทางสถิติคำนวณค่าต่างๆ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

1. การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยของอายุผู้ปกครอง และค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามตอนที่ 1 และตรวจแบบสอบถามตอนที่ 2 เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดแล้ว ให้คูณด้วย 3 แล้วแปลความหมาย ได้ต่ำกว่า 100 มีบุคลิกภาพแบบ B ได้ค่าตั้งแต่ 100 ขึ้นไป มีบุคลิกภาพแบบ A
2. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแบบบุคลิกภาพของผู้ปกครอง
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านต่างๆ จำแนกตาม อาชีพ และระดับชั้นของนักเรียน
5. สรุปข้อเสนอแนะและนำเสนอในรูปของความเรียงที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของโรงเรียนสันติสุขวิทยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 284 คน เป็น ผู้ชาย จำนวน 83 คน ผู้หญิง จำนวน 201 คน มีอายุระหว่าง 15 - 67 ปี โดยมีอายุต่ำกว่าค่าเฉลี่ย จำนวน 125 คน อายุสูงกว่าค่าเฉลี่ย จำนวน 159 คน

ผู้ปกครองมีระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรี จำนวน 92 คน ปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 192 คน มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน พนักงานบริษัท จำนวน 97 คน ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 121 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น อนุบาล 1 - 3 จำนวน 89 คน ประถมปีที่ 1 - 3 จำนวน 103 คน

ประภพปีที่ 4 - 6 จำนวน 92 คน

ผู้ปกครองที่มีแบบของบุคลิกภาพ A คือเป็นผู้ที่ชอบแบ่งปันผู้อื่น ตรงต่อเวลา เร่งรีบ ใจร้อน จำนวน 241 คน มีแบบของบุคลิกภาพ B คือ เป็นผู้ที่ทำตัวสบาย ๆ ไม่ทะเยอทะยาน ไม่รีบร้อน จำนวน 43 คน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับชั้นของนักเรียน และแบบบุคลิกภาพ พบว่า

3.1 ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ไม่แตกต่างกันอย่าง

3.3 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า

3.4 ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ไม่แตกต่างกัน

3.6 ผู้ปกครองที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพ B มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพ A

4. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งได้จากแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ควรมีการแจ้งข้อมูลด้านการเรียนให้มากขึ้น โรงเรียนควรมีการสื่อสารล่วงหน้าหลาย ๆ วัน ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารควรมีความกระชับมากขึ้น โรงเรียนควรเพิ่มความถี่ในการให้ข้อมูลให้บ่อยขึ้น โรงเรียนควรเพิ่มข้อมูลให้ครบถ้วนในการติดต่อสื่อสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ โรงเรียนควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน โรงเรียนควรตรวจสอบการได้รับจดหมายของผู้ปกครอง ในกรณีฉุกเฉิน

โรงเรียนควรติดต่อทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ โรงเรียนควรทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าทางเข้าโรงเรียนเพื่อแจ้งข้อมูล

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวม และรายด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ส่งสารหรือครูเจ้าหน้าที่ให้ข่าวสาร มีความกระตือรือร้น และพยายามในการติดต่อสื่อสาร ผู้ปกครอง ข้อมูลที่ผู้ปกครองได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีความกระชับและเพียงพอ นอกจากนั้นวิธีการที่ใช้ในโรงเรียน ได้แก่ จดหมาย การประชุม วารสาร และโทรศัพท์มีรูปแบบที่เพียงพอ และเหมาะสมในการสื่อสาร ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. การวิจัยพบว่า

2.1 ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2526 : 106) ที่ว่า เพศหญิง มีแนวโน้มที่จะถูกโน้มน้าว หรือทำให้เชื่อในการติดต่อสื่อสารง่ายกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นการประชุมครู โรงเรียนสันติสุขวิทยา ได้มีนโยบายการเน้นย้ำครูและเจ้าหน้าที่ทุกคนให้เอาใจใส่ กระตือรือร้น พยายามใช้ทักษะ ในการติดต่อกับผู้ปกครอง ทำให้ผู้ปกครองทั้งเพศชายและหญิงมีความพอใจอยู่ในระดับมากทั้งคู่ นอกจากนั้นโรงเรียนมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน ทำให้น่าเชื่อถือ และท้ายที่สุด โรงเรียนมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำให้ผู้ปกครองทั้งเพศชายและหญิงมีความพอใจระดับมาก ดังนั้น การติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา จึงทำให้ผู้ปกครองเพศชายและเพศหญิงมีความพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของเบอร์กัน (1974 : 58) ว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงจะน้อยลง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะครูที่เป็นผู้ส่งสารมีความใกล้ชิด ดูแลเอาใจใส่ในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ และโรงเรียนได้เน้นย้ำมารยาทในการติดต่อกับผู้ปกครอง ให้ครูรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตนในการติดต่อทั้งผู้ปกครองที่มีอายุน้อยและอายุมาก ทำให้ผู้ปกครองไม่รู้สึกถึงช่องว่างระหว่างครูและผู้ปกครอง จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งผู้ที่มีอายุน้อยและมาก อีกด้านหนึ่งข่าวสารและข้อมูลที่ใช้ในการนำเสนอ โรงเรียนได้เน้นย้ำให้ใช้ข้อความ คำพูดที่เข้าใจง่าย ภาษาที่ใช้ไม่ซับซ้อน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจและที่สำคัญโรงเรียนใช้จดหมายวารสารการประชุมและโทรศัพท์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกง่ายในการติดต่อ การจัดประชุมทุกครั้งจะจัดในวันหยุดราชการ คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ทำให้ผู้ปกครองทั้งอายุน้อยและมากสามารถเข้าถึงในการติดต่อสื่อสารอย่างไม่แตกต่างกัน เป็นผลให้ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ปกครองที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยที่ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเบอร์กูม (1974 : 64) ที่ว่าคนที่มีความรู้ระดับปริญญาสูง จะมีลักษณะคล้ายคลึงตามน้อยกว่า หรือยากกว่าคนที่มีความรู้ระดับต่ำกว่า ซึ่งงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาสูงมาก ซึ่งอาจเกิดจากผู้ปกครองที่มีการศึกษาต่ำกว่า จะคาดหวังต่ำกว่า และถูกชักจูงเปลี่ยนแนวคิดง่ายกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุด ซึ่งน่าจะเกิดจากโรงเรียนยังไม่ได้ใช้การติดต่อสื่อสารด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากนัก ซึ่งผู้ปกครองที่มีการศึกษาสูงปัจจุบันนิยมใช้การติดต่อสื่อสารด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสามารถติดต่อได้ในเวลาอันรวดเร็วและประหยัด

2.4 ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอภิชัย กุลชา (2536 : 77) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า ผู้ปกครองอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน ก็จะมีการดำรงชีพต่างกัน มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ในด้านทักษะ การสื่อสาร ทักษะคิด และความรู้ ดังนั้น จึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในด้านผู้ส่งสาร ซึ่งอาจเกิดจากผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติการดำเนินชีวิตแตกต่างจากผู้ปกครองที่เป็นพนักงานบริษัท ครูอาจมีโอกาสนใกล้ชิดติดต่อกับผู้ปกครองที่เป็นราชการได้ง่ายกว่า เนื่องจากพนักงานบริษัทบางท่านจะมีเวลาน้อย ในการพูดคุยกับครู ในวิธีการติดต่อสื่อสาร ผู้ปกครองที่เป็นพนักงานบริษัท อาจไม่ได้เข้าร่วมประชุมในวันเสาร์ เนื่องจากต้องทำงาน ซึ่งต่างจากผู้ปกครองที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ สามารถเข้าประชุมได้สะดวกกว่า ดังนั้น ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยาแตกต่างกัน

2.5 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ในระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการตอบสนอง ความต้องการแตกต่างตามระดับชั้นของความต้องการ แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ต่างระดับชั้นกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน อาจเกิดได้จากการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนทั้งในด้านผู้ส่งสาร ด้านข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสารสามารถตอบสนองความต้องการ ผู้ปกครองที่มีระดับชั้นต่างกันได้อย่างครอบคลุม คือ สามารถตอบสนองความต้องการที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับตัวนักเรียนเป็นสำคัญ ได้รับรู้พฤติกรรมของนักเรียนรวมถึงรับรู้สื่อสารอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ ดังนั้น ทำให้ผู้ปกครองที่มีนักเรียนต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.6 ผู้ปกครองที่มีแบบของบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยจากการวิจัย ผู้ที่มีแบบของบุคลิกภาพ A คือผู้ที่มีความทะเยอทะยาน เร่งรีบ ชอบแข่งขัน อดทนต่ำ จะมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีแบบของบุคลิกภาพ B ซึ่งเป็นผู้ที่ทำตัวสบายๆ ไม่เอาชนะ สงบเสถียร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ผู้รับสารที่มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อต่างกัน จะเป็นปัจจัยต่อผลการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าผู้ที่มีแบบบุคลิกภาพ A จะมีความอดทนต่ำ เร่งรีบ คาดหวังสูง ดังนั้น ครูที่ให้ความสนใจผู้ปกครองเท่า ๆ กัน จะทำให้ผู้ปกครองที่มีความอดทนต่ำ คาดหวังสูงไม่พอใจในบางครั้ง นอกจากนั้นข้อมูลที่ให้แก่ผู้ปกครองอาจมีข้อมูลที่ไม่ทันสมัยเพียงพอในการสนองความคาดหวังของผู้ปกครองที่คาดหวังไว้สูง และในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร บางครั้งอาจตอบสนองไม่เพียงพอ เช่น การจัดประชุม บางครั้งจะมีผลตอบกลับว่าการประชุมนานเกินไป เริ่มช้ากว่ากำหนดการ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ปกครองที่มีแบบของบุคลิกภาพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการให้ข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 โรงเรียนควรทำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองเพื่อดำเนินการติดต่อสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานภาพของผู้ปกครองในแต่ละโรงเรียน เช่น ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาสูง จะคาดหวังในการติดต่อสื่อสารสูงกว่าทั่วไป เป็นต้น

1.2 โรงเรียนควรจัดอบรม ครู และเจ้าหน้าที่ผู้ส่งสาร เพื่อให้ครูมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสาร สามารถรับรู้ว่าจะดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างไร กับผู้ปกครองที่แตกต่างกัน เช่น หากครูกำลังส่งสารกับผู้ปกครองที่มีแบบบุคลิกภาพ A ครูจะต้องกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการสื่อสารอย่างมากขึ้น

1.3 จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีการติดต่อมีค่าต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น โรงเรียนควรปรับปรุง การติดต่อสื่อสารในด้านวิธีการติดต่อ โดยควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้น เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และอาจส่งแบบสำรวจเพื่อให้ผู้ปกครองเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ

1.4 โรงเรียนควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ตามข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง ดังนี้

- 1.4.1 มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนมากขึ้น
- 1.4.2 ควรมีการแจ้งล่วงหน้าในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินต่าง ๆ
- 1.4.3 ควรมีการเพิ่มความถี่ในการให้ข้อมูล
- 1.4.4 ข้อมูลที่ให้ต้องระมัดระวังในเรื่อง ความครบถ้วน กระชับ

1.4.5 เพิ่มความหลากหลายในการให้ข้อมูลตามเทคโนโลยี เช่น อีเมล

1.4.6 การส่งจดหมายควรมีการยืนยันจากผู้ปกครองว่าได้รับเรียบร้อยแล้ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ด้านอาชีพควรจะจำแนกในส่วนของการประกอบอาชีพ อีสระให้ชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามเพียงพอในการวิเคราะห์ เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครอง จำแนกตามอาชีพ แต่เมื่อดำเนินการวิเคราะห์รายคู่ ผลแสดงว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่ แสดงว่ายังมีข้อมูลไม่เพียงพอในการวิเคราะห์

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป การประเมินผลเกี่ยวกับอายุ ควรจะจัดเป็นช่วงชั้นมากกว่า การหาค่าเฉลี่ย เพื่อสะดวกในการประยุกต์สำหรับผู้นำไปใช้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสามัญ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรุสการพิมพ์.
- กริช สืบสนธิ์. (2526). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เก็จวลี จิตวัฒนา. (2530). รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสาย ก. และสาย ข. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ขนิษฐา มณีรัตน์ และ วนิดา จิตประไพ. (2540, มิถุนายน). "ประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร," วารสารบรรณศาสตร์. 1 : 61 – 77.
- ขวัญรักษ์ วชิรยนเสถียร. (2541). ประสิทธิภาพของโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของโครงการ "โรงเรียนสีขาว" ที่มีต่อนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ และ วรลักษณ์ ชีราโมกษ์. (2535). พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสารหน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนินาถ เจริญผล. (2527). การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติชาย นิภากุล. (2545). การใช้เวลาในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศักดิ์ รองสวัสดิ์. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบเนื้อหาของรายการมองต่างมุมกับทัศนคติความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการมองต่างมุมทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- บุญณิกา วงศ์วานิช. (2526). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการในเขตจังหวัดนครราชสีมา*.
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สดะเวทิน. (2526). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- . (2535). *หลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 1-8*. พิมพ์ครั้งที่เจ็ด. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2539). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพฯ.
- พรรษา หงษ์ภักดี. (2544). "ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาล
นครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม," ใน *รายงานการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ*. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2541). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ : บริษัทเยลโล่
การพิมพ์ (1988) จำกัด.
- ยุพา สุภากุล. (2540). *การสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ยุพาภรณ์ กลั่นกลีบ. (2537). *องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี*.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- รัชดาภรณ์ ชาญชาคริตนนท์. (2543). *การสื่อสารกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร วัชรเสถียร. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน
องค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิญลี สุทธิวิเศษ. (2540). *ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารความพึงพอใจขวัญและกำลังใจ
ในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.
(การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.

- วิยะดา เกียวกุล. (2538). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวสารทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. (2539). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์. คณะวิทยาลัยการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการณ.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2520). *แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เจริญรัตน์การพิมพ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิก. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมร ทองดี. (2537). "วิวัฒนาการทางการปฐมวัยศึกษา," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการและแนวคิดทางการปฐมวัยศึกษา หน่วยที่ 1 – 4*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวรรณี ลัคณวณิช. (2541, ตุลาคม – ธันวาคม). "ตัวทำนายความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการสื่อสารของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน," *วารสารนักบริหาร*. 4 : 85 – 89.
- สุวิชา ทองลิมา. (2539). *การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาว. (2537). *การสื่อสารในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร เขยประทับ. (2531). *การติดต่อสื่อสารและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2521). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา.
- อภิชัย กุลชา. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อภิรดี สีดอกบวบ. (2540). *ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยาน แห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การทำอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อรรพรรณ ปิลันท์โอวาท. (2537). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรรพรรณ อัญชลีสักการ. (2540). *วิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). *ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชน*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- โอบเอื้อ หิรัญรัต. (2542). *การติดต่อสื่อสารในกระบวนการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- Belch, George E. and Belch, Michael A. (1993). *Introduction to Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communication Perspective*. 2nd ed. Boston, Mass : Richard D. Irwin, Inc.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of Communication*. New York : Holt Rinehart and Winston.
- Deveto. (2002). *Communication*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Evans, Joel R. & Berman, Barry. (1997). *Marketing*. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Lamb, Charles W.; Hair, Joseph F. & McDaniel, Carl. (1992). *Principles of Marketing*. Ohio : South-Western Publishing Co.
- Larzarfeld, Paul P. & Menzel, Herbert. (1968). *Mass Media and Personal Influence : The Science of Human Communication*. New York : The Basic Book.

Leavitt, H.J. (1964). *Managerial Psycholoty*. 2nd ed. Chicago : The University of Chicago Press.

Mintzberg. H. (1979). *The structuring of organization : A synthesis of the research*. Englewood Cliffs. N. I : Prenlice-Hall.

Schramm, Wilbur. (1973). "Channel and Audiences," *Handbook of Communication*. Chicago : McNelly College Publishing,

Wilo, O. A., G. M. Goldhaber & M. P. Yates. (1980). "Organizational Communication Rresearch : Time For Reflection," in *D. Nimmo (ed.). Communication Yearbook*). p. 95 – 96.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร
ของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา

ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใดใดต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ ☐ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัท

☐ ประกอบอาชีพอิสระ โปรดระบุ.....

5. ระดับชั้นของนักเรียน ☐ ระดับอนุบาล 1 – 3
☐ ระดับประถมศึกษาปีที่ 1 – 3
☐ ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 – 6

ตอนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความหมายของคำทั้ง 7 คู่ แล้วขีด × ทับตัวเลขที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านในข้อต่อไปนี้ กรุณาทำทุกข้อ

ตัวอย่าง

1. ไม่ค่อยตรงต่อเวลา 1 2 3 4 5 6 7 8 ไม่เคยผิดนัด

จากตัวอย่างข้อ 1 หากท่านขีดเครื่องหมาย × ทับตัวเลข 1 แสดงว่าท่านเป็นบุคคลที่ไม่ค่อยตรงต่อเวลามากที่สุด ซึ่งแสดงว่าท่านมาช้าในทุก ๆ ครั้งที่นัดหมาย แต่ถ้าท่านขีดเครื่องหมาย × ทับตัวเลข 6 แสดงว่าท่านเป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลาขึ้น ผิดนัดในบางครั้งเท่านั้น แต่ถ้าท่านขีดเครื่องหมาย × ทับตัวเลข 8 แสดงว่าท่านเป็นคนตรงต่อเวลามากที่สุด ไม่เคยผิดนัดสักครั้งเลย

- | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|
| 1. ไม่ค่อยตรงเวลา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | ตรงเวลา |
| 2. ไม่ชอบแข่งขันกับใคร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | ชอบแข่งขันกับคนอื่น |
| 3. ไม่เร่ร่อน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | เร่ร่อนเสมอ |
| 4. ทำงานที่ละอย่าง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | ทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน |
| 5. ทำงานช้า ๆ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | ทำงานอย่างรวดเร็ว |
| 6. แสดงออกทันทีเมื่อมีความรู้สึก | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | เก็บความรู้สึกไว้ |
| 7. มีความสนใจหลากหลาย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | มีความสนใจบางอย่าง |
| นอกเหนือจากงานที่ทำ | | | | | | | | | นอกเหนือจากงานที่ทำ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสันติสุขวิทยา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านครูหรือผู้ส่งสาร					
1	ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนพูดจาสุภาพ					
2	ครู หรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัดกิจกรรมของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน					
3	ครู หรือเจ้าหน้าที่จะตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัยด้วยความเต็มใจ					
4	ครูมีบุคลิกน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล					
5	ครูหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง					
6	ครูช่วยกระตุ้นให้การสื่อสารน่าสนใจ					
7	ครูมีการนำเสนอข้อมูลอย่างดี					
8	ครูมีความน่าไว้วางใจในการสนทนา					
9	ครูให้ความสำคัญ ให้เกียรติในการสื่อสารกัน					
10	ครูมีความเป็นกันเองในการพูดคุย					
11	ครูพยายามหาเวลาสอบถามผู้ปกครองเสมอ ๆ					
12	ครูตอบข้อมูลเพิ่มเติมอย่างรวดเร็ว					
13	ครูสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างบ้านและโรงเรียน					
	ด้านข้อมูลข่าวสาร					
1	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากทางโรงเรียนล่วงหน้า ..					
2	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากโรงเรียนสม่ำเสมอ					
3	ข่าวสารที่ผู้ปกครองได้รับ มีปริมาณเพียงพอแล้ว .					
4	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง					
5	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6	ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานสนับสนุน					
7	ข่าวสารที่ได้รับมีการใช้ภาษาที่เหมาะสม					

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสันติสุขวิทยา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)					
8	ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง					
9	ข่าวสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง					
10	เนื้อหาข่าวสารทันต่อเหตุการณ์					
11	ข่าวสารมีความหลากหลาย					
12	เนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสม					
	ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร					
1	สมุดรายงานช่วยให้ผู้ปกครองรับรู้ข่าวสาร					
2	การรับส่งจดหมายมีความคล่องตัว สะดวกต่อผู้ปกครอง					
3	โรงเรียนส่งจดหมายถึงผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ...					
4	การประชุมผู้ปกครองแต่ละครั้งมีระยะเวลาเพียงพอ					
5	การประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครอง					
6	ความถี่ในการจัดประชุมผู้ปกครองเพียงพอ					
7	วารสารมีการจัดรูปเล่มน่าสนใจ					
8	วารสารให้ประโยชน์ต่อผู้ปกครอง					
9	ผู้ปกครองได้รับวารสารของโรงเรียนสม่ำเสมอ					
10	ผู้ปกครองสามารถติดต่อโรงเรียนทางโทรศัพท์อย่างสะดวก					
11	โทรศัพท์ช่วยให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลครบถ้วน					
12	โทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวอย่างรวดเร็ว					
13	การติดต่อระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนทางอีเมลมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ปกครองของนักเรียน ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารของโรงเรียน
ควรมีการปรับปรุงหรือมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านครูหรือผู้ส่งสาร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านข้อมูลข่าวสาร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

.....

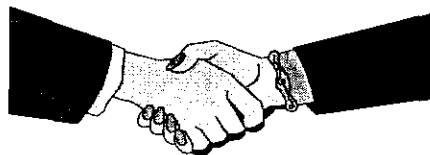
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม



ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารรายข้อ

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา	ความพึงพอใจ	
		$\bar{X}$	S.D.
ด้านครูหรือผู้ส่งสาร			
1	ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนพูดจาสุภาพ	4.23	0.65
2	ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัดกิจกรรมของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน	3.93	0.76
3	ครูหรือเจ้าหน้าที่จะตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัยด้วยความเต็มใจ	4.09	0.72
4	ครูมีบุคลิกน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	4.06	0.72
5	ครูหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง	3.93	0.71
6	ครูช่วยกระตุ้นให้การสื่อสารน่าสนใจ	3.78	0.77
7	ครูมีการนำเสนอข้อมูลอย่างดี	3.86	0.77
8	ครูมีความน่าไว้วางใจในการสนทนา	4.07	0.68
9	ครูให้ความสำคัญ ให้เกียรติในการสื่อสารกัน	4.14	0.73
10	ครูมีความเป็นกันเองในการพูดคุย	4.31	0.67
11	ครูพยายามหาเวลาสอบถามผู้ปกครองเสมอ ๆ	3.52	0.95
12	ครูตอบข้อมูลเพิ่มเติมอย่างรวดเร็ว	3.62	0.87
13	ครูสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างบ้านและโรงเรียน	3.95	0.91
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
1	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากทางโรงเรียนล่วงหน้า	4.02	0.79
2	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากโรงเรียนสม่ำเสมอ	4.05	0.69
3	ข่าวสารที่ผู้ปกครองได้รับมีปริมาณเพียงพอแล้ว	3.93	0.78
4	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง	3.88	0.75
5	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.93	0.73
6	ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานสนับสนุน	3.82	0.77
7	ข่าวสารที่ได้รับมีการใช้ภาษาที่เหมาะสม	3.85	0.70
8	ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง	3.92	0.71
9	ข่าวสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง	3.88	0.75
10	เนื้อหาข่าวสารทันต่อเหตุการณ์	3.94	0.75
11	ข่าวสารมีความหลากหลาย	3.74	0.88

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา	ความพึงพอใจ	
		$\bar{X}$	S.D.
ด้านข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)			
12	เนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสม	3.88	0.78
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร			
1	สมุดรายงานช่วยให้ผู้ปกครองรับรู้ข่าวสาร	3.75	0.95
2	การรับส่งจดหมายมีความคล่องตัว สะดวกต่อผู้ปกครอง	3.99	0.79
3	โรงเรียนส่งจดหมายถึงผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	4.05	0.73
4	การประชุมผู้ปกครองแต่ละครั้งมีระยะเวลาเพียงพอ	3.84	0.77
5	การประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครอง	3.85	0.74
6	ความถี่ในการจัดประชุมผู้ปกครองเพียงพอ	3.82	0.71
7	วารสารมีการจัดรูปเล่มน่าสนใจ	3.79	0.71
8	วารสารให้ประโยชน์ต่อผู้ปกครอง	3.88	0.65
9	ผู้ปกครองได้รับวารสารของโรงเรียนสม่ำเสมอ	3.86	0.76
10	ผู้ปกครองสามารถติดต่อโรงเรียนทางโทรศัพท์อย่างสะดวก	3.91	0.75
11	โทรศัพท์ช่วยให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลครบถ้วน	3.83	0.79
12	โทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวอย่างรวดเร็ว	3.84	0.79
13	การติดต่อระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนทางอีเมลมีความเหมาะสม	3.70	0.81

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ / ชื่อสกุล	นาย ศุภลภ โอรรวงศ์
วัน / เดือน / ปีเกิด	7 กรกฎาคม 2512
สถานที่เกิด	จ. ราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99 ซอย เสนานิคม 1 เขต ลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230
ตำแหน่งหน้าที่การทำงานในปัจจุบัน	โรงเรียนสันติสุขวิทยา กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2535	วศ.บ. (โยธา) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
พ.ศ. 2548	กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ