

การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

สารนิพนธ์

ของ

อัญชลี กีส

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2551

การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

สารนิพนธ์

ของ

อัญชลี กีส

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

บทคัดย่อ

ของ

อัญชลี กีส

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2551

อัญชลี กิติ. (2551). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลีใน 4 แบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็น
อกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการ
ติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลีใน 4 แบบดังกล่าว จำแนกตาม
วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารจำนวน 24 คน และครูที่ปฏิบัติการสอนอยู่
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
(Content Validity) มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ
ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายแบบพบว่า อยู่ในระดับมากทุกแบบ ยกเว้นแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปาน
กลาง
2. ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายแบบพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอก
เห็นใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนแบบมีระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้า
กลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
4. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
ของหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แบบสั่งการและแบบมีชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็น
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับแบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ครูมี
ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
5. ครูที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้า
กลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
6. ครูที่สอนระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการ
ติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีความคิดเห็นทั้งโดยรวมและ
รายด้านไม่แตกต่างกัน

A STUDY OF THE IN-SCHOOL COMMUNICATION TYPES OF ADMINISTRATORS AND
DEPARTMENT HEAD TEACHER UNDER THE CONGREGATION OF PHRA MAE MAREE

AN ABSTRACT
BY
ANCHALEE KEESEE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
Master of Education Degree in Educational for the Administration
at Srinakharinwirot University
October 2008

Anchalee Keesee. (2008). *A Study Of The In-School Communication Types Of Administrators And Department Head Teacher Under The Congregation Of Phra Mae Maree*. Master's Project, M. Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Phairojana Klinkularb.

This research aimed to study the in-school communication types of administrators and department head teacher under the congregation of Phra Mae Maree in 4 aspects. i.e. direct, spirited, considerate, and systematic. And for compare the outcomes of the in-school communication types in 4 aspects by the educational levels, teaching experiences, subjects' position, and level of teaching.

The samples were consisted of 175 teachers in schools under the congregation of Phra Mae Maree. The returned questionnaires were 172 or 98.29 percent. The tool for collecting data was a 5-point Likert rating scale questionnaire. The content validity of the tool was examined by 5 expert having reliability 0.90, descriptive statistics – percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way ANOVA.

The findings were as follows:

1. Teachers opinions on the in-school communication types of department head teachers under the congregation of Phra Mae Maree as a whole aspects at the high level except the systematic aspect at the middle level.
2. Principals and Vice principals opinions on the in-school communication types of administrators the congregation of Phra Mae Maree as a whole aspects at the high level except the systematic aspect at the middle level.
3. There was no significant in the level of the in-school communication types of department head teachers under the congregation of Phra Mae Maree among teachers had different educational levels.
4. There was a significant difference at .05 level of the in-school communication types of department head teachers under the congregation of Phra Mae Maree among teachers had different experiences. When compare each aspect, it was found that there were significant difference at .01 level in the direct and spirited aspect and there was no significant in the level in considerate and systematic aspect.
5. There was no significant in the level of the in-school communication types of department head teachers under the congregation of Phra Mae Maree among teachers had different subjects' position.

6. There was no significant in the level of the in-school communication types of department head teachers under the congregation of Phra Mae Maree among teachers had different level of teaching.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ของ อัญชลี กีสี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

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

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา แสงศักดิ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. มารศรี สุธานี)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. นิตย์ โรจน์รัตนาวณิชย์)

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

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. งามาญ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องด้วยผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้คำปรึกษา และขอแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสารนิพนธ์ รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศาสตร์ อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานิธิ และอาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา คณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานิธิ และ อาจารย์ ดร.นิธย์ ไรจน์รัตนวณิชย์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์ อาจารย์ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รองศาสตราจารย์ ดร.นันทยา ปิลันธนานนท์ อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ ดร. นิธย์ ไรจน์รัตนวณิชย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชิสเตอร์รัชนิดา รัชนีลัดดาจิต ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาลีสาธิตประดิษฐ์ และ ชิสเตอร์สุนัยรัตน์ มิตรเจริญถาวร ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาลีพระโขง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ และคณะครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและคณะครูโรงเรียนบอสโกพิทักษ์ ที่มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ ภราดาจารย์ จิรสัจจธรรม ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในด้านข้อมูลต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะผู้ใหญ่ของนักบวชคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้ निर्मल บรรดาพี่น้องสมาชิกนักบวชทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมตลอดระยะเวลาที่ศึกษา อีกทั้งบิดา มารดา พี่ๆ และเพื่อนๆ ทุกคน รวมทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมเป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือตลอดมา จนประสบความสำเร็จในการศึกษา ความดีงามและคุณประโยชน์ใดๆ ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่ ผู้มีพระคุณ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และคำแนะนำที่ทรงคุณค่าจนส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

อัญชลี กีสี่

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
โรงเรียนในเครือพระแม่มารี.....	13
การติดต่อสื่อสาร.....	23
หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	27
รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	39
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	79
สมมติฐานในการวิจัย	79
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	80
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	81
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	88
 บรรณานุกรม	 90
 ภาคผนวก	 98
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	100
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	102
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือขอความอนุเคราะห์ เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย	115
ภาคผนวก ง ภาคสถิติแสดงดัชนีความเชื่อมั่น	125
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 134

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
2 จำนวนและร้อยละสถานภาพทั่วไปของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน	63
3 จำนวนและร้อยละสถานภาพทั่วไปของครูผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน.....	64
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ตามความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการโดยรวมและรายแบบ	65
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ ตามความคิดเห็นของครู โดยรวมและรายแบบ	66
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบสั่งการตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ.....	67
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีชีวิตชีวาตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ	68
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบเห็นอกเห็นใจ ตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ	69
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีระเบียบตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ	70
10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	71
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	72
12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	73
13 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามประสบการณ์ในการสอน	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบ การติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน	75
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการ ติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	76
16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบ การติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลีโดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน	77
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการ ติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี จำแนกตาม ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน	78

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
2 โครงสร้างการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี.....	16
3 แสดงการเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 แบบกับการยืนยันอย่างมั่นคง.....	31
4 การแสดงออกทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 รูปแบบ	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การติดต่อกันของมวลมนุษย์จะมีอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตนและให้ตนเข้าใจผู้อื่นจนเกิดการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ เป็นต้น จะเห็นว่าการเกิดภาษาที่ใช้ติดต่อกันในแบบต่างๆ นั้นเนื่องมาจากความพยายามของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ในการสื่อสาร (วรวิทย์ พงกษากุลนันท์. 2550: ออนไลน์) ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์นั้นไม่เพียงแต่จะติดต่อสื่อสารในภาษาเดียวกันได้เข้าใจเท่านั้น แต่มนุษย์ยังถ่ายทอดความรู้สึนึกคิดออกมาในรูปแบบต่างๆ กันอีกด้วย ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดียิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารจะต้องทราบความต้องการผู้อื่นหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนความเข้าใจอันดีต่อกัน (วนิดา นามบุตร. 2543: 19) กิจกรรมการติดต่อสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง จากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง ด้วยรูปแบบและลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป (เพ็ญศรี ทับทิม. 2541: 1)

ในยุคที่คนไม่มากและสังคมไม่สลับซับซ้อน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างง่าย ๆ โดยใช้สัญญาณและกิริยาท่าทาง แต่ในปัจจุบันเมื่อสังคมขยายกว้างออกไปและมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็พัฒนา ไปใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ (รุ่งเพชร บุญเทศ. 2540: 1) จึงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม มนุษย์ยังคงต้องพึ่งการติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม ซึ่งต้องการความเข้าใจในหลักการติดต่อสื่อสาร และต้องการการประยุกต์ พัฒนา และเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารแบบบุคคลแบบดั้งเดิม แบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถบูรณาการกันให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้พรมแดนในปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารในปัจจุบันนี้จึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน และปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมมาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (Russo. 1995: 33-39) และที่สำคัญคือการใช้ภาวะผู้นำในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ที่สามารถจูงใจให้ลูกน้องสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดี

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการบริหารในองค์กร ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสาร เพื่อจะดำเนินกระบวนการทางการบริหารอันประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังเข้ามามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาททางข้อมูล บทบาททางการตัดสินใจสั่งการ การติดต่อสื่อสารจะแทรกซึมหน้าที่การ

บริหารทุกอย่าง (สมยศ นาวิการ. 2540: 45) การปฏิสัมพันธ์ด้วยเรื่องใดก็ตาม ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือทั้งสองอย่างประเด็นสำคัญคือผู้บังคับบัญชาจะสามารถใช้ศิลปะในการสื่อความหมายเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เขารู้สึกพึงพอใจและเต็มใจที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (สมยศ นาวิการ. 2536: 425) การติดต่อสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมทุกอย่างขององค์การทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ในฐานะที่เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารงาน (เสนาะ ดิยาว. 2537: บทนำ) ที่จะช่วยให้การบริหารงานขององค์การเป็นไปได้ด้วยความราบรื่นสำเร็จตามวัตถุประสงค์องค์การ ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางติดต่อกับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานทำความเข้าใจ ประสานการดำเนินงานและส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน (สุรัตน์ ศรีลาเดช. 2532: 1)

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของคนให้ทำงานดีขึ้น ตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารไม่ดีก็จะส่งผลต่อขวัญของคนงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง ด้วย (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2543: 107) ซึ่งบาร์นาร์ด (Barnard. 1971: 19) ได้ให้ข้อคิดว่าในองค์การใดๆ นั้น ประสิทธิภาพและขอบข่ายขององค์การส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับเทคนิคของการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ดังผลการวิจัยของ เบรินเกทโต (Brengetto. 1995: 420) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานในองค์การของรัฐบาล ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า หัวหน้างานที่มีคุณลักษณะมีสมรรถภาพทางการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน สามารถสร้างกลุ่มงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง สมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องสนใจและปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

จะเห็นว่าการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้องค์การเกิดการดำเนินงานที่ก้าวหน้า และพัฒนาส่งเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในทุกระดับ กระตุ้นให้คนไทยรู้จักใช้สื่อทุกประเภทเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาท สิทธิและหน้าที่ของตนเอง และให้รู้จักใช้สื่อการติดต่อสื่อสารโดยมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการนำเสนอหรือส่งข่าวสารไปยังผู้รับ อีกทั้งต้องนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงในการติดต่อสื่อสาร และส่งเสริมให้ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งเป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอในหน่วยงาน เพื่อความสำเร็จขององค์การ (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2550: 63, 96 และ 124) อีกทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้รูปแบบการบริหารและการจัดการศึกษาแบบใหม่ได้เปลี่ยนแปลง โดยมีการกระจายอำนาจให้กับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาอย่างแท้จริง ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สถานศึกษามีความพร้อมในการรองรับการกระจายอำนาจได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องกล้าคิดด้วยตนเอง ไม่ใช่แต่รอคำสั่ง ต้องมีความกล้าหาญในเชิงจริยธรรม เพื่อให้ได้รับความเชื่อถือศรัทธา

จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีคุณธรรม ยุติธรรม และมีความโปร่งใส ไม่บริหารแบบรวบอำนาจในลักษณะอำนาจนิยม เป็นนักประสานงานที่ดี คิดกว้าง มองไกล เป็นผู้นำในด้านการวิเคราะห์ และเข้าใจสภาพบริบทของตนเองได้ชัดเจน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการบริหารจัดการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545: 2) ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โดยมีการใช้หลักการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และเกิดประสิทธิผลสูงสุด เนื่องจากแนวคิดของการกระจายอำนาจจำเป็นต้องมีหลักการและเทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพควบคู่กันไปด้วย จึงจะเกิดผลสำเร็จได้

ผลการวิจัยของอรรณ อัญชลีสังกาศ (2540: 105-106) ที่ศึกษาวิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนทุกวิธีการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ รังสาด จันทรวิสูตร์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ประเภทและลักษณะการติดต่อสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร พบว่าการติดต่อสื่อสารทุกด้านมีส่วนสำคัญในระดับมากต่อการดำเนินงานของโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ มาโลเนย์ (Maloney. 1994: 421) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจหลายด้านของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลในมลฑล นัซซอและมลฑลซัพโฟลด์ รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในระดับหน่วยงานและระดับสูงขึ้นไป มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และงานที่ปฏิบัติ

การบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารี ตามหลักการของคุณพ่อการ์โล ผู้ตั้งคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล ได้แสดงเจตนารมณ์ที่จะเผยแพร่พระวรสารในหมู่เยาวชน โดยการจัดตั้งและดำเนินกิจการโรงเรียน เพื่อเป็นสนามแห่งการแพร่ธรรม ดังนั้นสมาชิกของคณะจึงได้กำหนดปรัชญาของโรงเรียนในเครือพระแม่มารี คือ ความรู้คู่คุณธรรม (คณะกรรมการฝ่ายบริหารการศึกษา คณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล. 2542: 3) การจัดการศึกษาของโรงเรียนในเครือพระแม่มารี จึงตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตอบสนองความต้องการของสังคม โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียน ให้มีความสมดุลทางด้านจิตใจ ร่างกาย สติปัญญา และสังคม สามารถพึ่งตนเอง ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ความเป็นเลิศทางวิชาคณิตศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ รู้จักแสวงหาความรู้ใหม่ รู้จักคิด วิเคราะห์ใช้เหตุผล แก้ไขปัญหาได้ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้จากการศึกษา มาสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ทั้งในชุมชน สังคม ประเทศชาติและโลก รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน แต่คณะพระแม่มารีสำนักเสมอว่า การจะบริหารจัดการให้โรงเรียนในเครือ สามารถบรรลุตามปรัชญาการศึกษาที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการบริหารงาน

คณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล ว่าด้วยการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารี จึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหารของ คณะกรรมการฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่วางแผนควบคุม และติดตามผลการบริหารโรงเรียนให้เป็นไปตามนโยบายของการจัดการศึกษาของชาติ และคณะ สำหรับครูใหญ่มีบทบาทหน้าที่ คือ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นครูใหญ่ ให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารโรงเรียน ดูแลงานด้านวิชาการ ชุกรการ การปกครองครู และนักเรียน สำหรับอธิการณีนีมีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดของโรงเรียน เป็นผู้สนับสนุนในด้านการเงิน รับผิดชอบอาคาร สถานที่ และบุคลากรสนับสนุนในโรงเรียนหรืองานอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริหารโรงเรียนขอร้องหรือมีมติเห็นชอบร่วมกันทั้งสองฝ่าย และกำหนดให้คณะครู-บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนรับผิดชอบในการวางแผนนโยบาย และการบริหารโรงเรียนอย่างมีระบบด้วยความรักฉันพี่-น้อง (คณะกรรมการฝ่ายบริหารการศึกษาคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล. 2542: 7-8) จะเห็นว่าการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารีมีจุดแข็ง คือผู้บริหารระดับสูงมีความรักในงานโรงเรียนอย่างแท้จริง เป็นบุคคลที่มีอุดมการณ์ทางศาสนา และมุ่งหวังให้นักเรียนในสังกัดโรงเรียนของตนเป็นคนดีต่อสังคม และครูมีความรักศรัทธาในตัวผู้บริหารที่เป็นนักบวช แต่ในรายละเอียดของระเบียบการนี้ ยังไม่ได้มีกำหนดอย่างชัดเจนถึงการบริหารจัดการที่มีแนวคิดของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน อีกทั้งมีการพูดถึงปัญหาการทำงานของครูและผู้บริหาร ที่อ้างถึงความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดผลเสียในหลายครั้งขณะทำการจัดการเรียนการสอน หรือทำกิจกรรมสถานศึกษา

จากการประชุมของคณะกรรมการบริหารโรงเรียนพระแม่มารีสาธุประดิษฐ์ ได้กำหนดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของการบริหารโรงเรียน โดยเน้นการสั่งงานจากผู้บริหารผ่านทางผู้ช่วยฝ่าย หรือหัวหน้าช่วงชั้นซึ่งเป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน แต่จากการสะท้อนข้อมูลของครูบางส่วนได้ให้ความคิดเห็นว่าผลจากการสั่งการโดยผู้บริหารมีอุปสรรคและปัญหาบางอย่างที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลสำเร็จเท่าที่ควร โดยที่สมาชิกในการประชุมได้ให้เหตุผลต่าง ๆ ดังนี้ ครูที่รับข้อมูลมีสภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ความเชื่อส่วนบุคคล ทศนคติ พื้นฐานทางครอบครัว และอื่นๆ (โรงเรียนพระแม่มารีสาธุประดิษฐ์. 2550 ก: 83-85) จากสถานภาพส่วนบุคคลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศของโรงเรียนให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยแท้จริง

นอกจากการศึกษาเอกสารเบื้องต้นดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานำร่องโดยใช้การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการบางท่าน พบว่า ผู้อำนวยการบางคนใช้การติดต่อสื่อสารหลายแบบ แล้วแต่สถานการณ์ หรือบุคคลที่ทำการติดต่อสื่อสารด้วย (ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีพระโขนง. 2551: สัมภาษณ์) แต่ผู้อำนวยการบางคนได้ให้ข้อมูลว่าใช้การติดต่อสื่อสารแบบการสบตา การพูดและกระทำที่รวดเร็ว สัมผัสบ้าง บางครั้ง (ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีสาธุประดิษฐ์. 2551: สัมภาษณ์) และในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารพบว่า ผู้บริหารบางท่านได้ระบุถึงปัญหาในการติดต่อสื่อสารคือ

ความมีอคติระหว่างบุคคล (ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีย์สาธุประดิษฐ์. 2551: สัมภาษณ์) และอุปนิสัยส่วนบุคคลหรือ ภาวะทางอารมณ์ของผู้สื่อสารและผู้รับสาร (ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีย์พระโขนง. 2551: สัมภาษณ์) จะเห็นว่าการศึกษานำร่องเป็นการศึกษาที่ช่วยให้สะท้อนปัญหาวิจัยได้อย่างชัดเจน นั่นคือ ผู้บริหารแต่ละโรงเรียนมีข้อมูลของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมือนกัน และครูในโรงเรียนมีทัศนคติ ความเชื่อ อารมณ์ที่แตกต่างกันจึงสมควรที่จะศึกษาตัวแปรต้นที่มีสถานภาพต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและการศึกษานำร่องดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอข้างต้น จะเห็นว่าคณะผู้บริหารและครูของโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ ฉะนั้น ปัญหาวิจัยในการศึกษานี้ก็คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ ใช้การบริหารในการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใด โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo. 1995: 33-39) ที่จำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระออกเป็น 4 รูปแบบ คือด้านแบบสั่งการ (Direct) ด้านแบบมีชีวิตชีวา (Spirited) ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) และด้านแบบมีระเบียบ (Systematic) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ มีความสอดคล้องกับบริบทปัญหาวิจัยของโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์มากที่สุด ผลจากการวิจัยครั้งนี้ช่วยให้ผู้วิจัยและผู้บริหารและครูโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ได้ทราบถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่มีต่อครูของโรงเรียนและสามารถนำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่จำแนกตามสถานภาพต่างๆ เพื่อนำมาวางแผนและกำหนดนโยบายในการอบรมหรือเสนอแนะให้ผู้บริหารพัฒนาตนในการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสมกับกลุ่มครูที่มีสถานภาพต่างกัน เพื่อให้การบริหารงานในโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ ตามตัวแปรด้าน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางให้คณะผู้บริหารระดับสูงใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายในการอบรมพัฒนาบุคลากรครูและรูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนให้มีการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องตามหลักการ และสามารถ

ประยุกต์ใช้กับบริบทของโรงเรียนในเครือพระแม่มารีได้อย่างเหมาะสมที่สุด ตามสภาพสถานะของครูที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995: 33-39) ที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารใน 4 รูปแบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการจำนวน 24 คน และครูปฏิบัติการสอนอยู่โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการของโรงเรียนในเครือพระแม่มารี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 24 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนละ 6 คน จากจำนวนโรงเรียน 4 โรงเรียน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ ครูที่ปฏิบัติการสอนอยู่ในโรงเรียนในเครือพระแม่มารี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 175 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970: 608) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียนโดยเทียบสัดส่วน และทำการสุ่มอย่างง่าย

ตัวแปรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้

1. ตัวแปรต้น คือสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ใน การทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน
 - 1.1 วุฒิการศึกษา
 - 1.1.1 ปริญญาตรี
 - 1.1.2 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1.2.1 น้อยกว่า 10 ปี
- 1.2.2 ตั้งแต่ 10 ปี ถึง 20 ปี
- 1.2.3 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

1.3 ตำแหน่งงาน

- 1.3.1 หัวหน้างานวิชาการ
- 1.3.2 ครูปฏิบัติการสอน
- 1.3.3 ครูสนับสนุนการเรียนการสอน

1.4 ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

- 1.4.1 ระดับช่วงชั้นที่ 1 (ประถมศึกษาปีที่ 1-3)
- 1.4.2 ระดับช่วงชั้นที่ 2 (ประถมศึกษาปีที่ 4-6)
- 1.4.3 ระดับช่วงชั้นที่ 3 (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3)

2. ตัวแปรตาม คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แบ่งเป็น 4 แบบ คือ

- 2.1 แบบสั่งการ
- 2.2 แบบมีชีวิตชีวา
- 2.3 แบบเห็นอกเห็นใจ
- 2.4 แบบมีระเบียบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ในการบริหารจัดการ ทั้งในระดับโรงเรียน และระดับหัวหน้ากลุ่มสาระกับครู ให้เกิดการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และกลุ่มคนกับกลุ่มคน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้ภาษาที่เด็ดขาด พุดตรง พุดเร็ว เสียงดังฟังชัด มีความน่าเกรงขาม พุดด้วยความเชื่อมั่นสูง มีการสบตาโดยตรงเมื่อสั่งการ ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมีการแนะนำให้ครูรู้ว่าผู้บริหารต้องคาดหวังสิ่งใด แต่มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยน้อย มักตัดสินใจด้วยตนเอง ควบคุมติดตามและนิเทศครูอย่างใกล้ชิด

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารด้านการพูด การแสดงออกทางภาษากาย มีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูด

เสียงสูงเสียงต่ำขึ้นลง การพูดและการทำมีความรวดเร็ว มีการทำงานในลักษณะวุ่นวาย มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง มีการพูดกว้างๆ สามารถพูดจูงใจได้ดี มักจะพูดเล่นบ่อยๆ มีชีวิตชีวา ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิกิริยารวดเร็ว เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง มีการท้าทายอย่างกระตือรือร้น โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจในสิ่งที่ทำอยู่ มักจะไม่กังวลต่ออุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีจิตบริการต่อสาธารณะ

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้ความเข้าใจกัน สร้างบรรยากาศครอบครัวในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความสุข ความรัก และความผูกพัน โดยมีลักษณะการพูดจาที่ประนีประนอม พูดช้า เสียงนุ่มนวล รับฟังผู้อื่น การพูดที่ไม่ค่อยเชื่อมั่นในตนเอง พูดให้กำลังใจผู้อื่นเสมอๆ สำหรับภาษากาย มีการจับมือท้าทายอย่างสุภาพ ชอบที่จะกอดหรือโอบไหล่ ชอบนั่งเคียงข้างผู้อื่นมีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี มีความเคลื่อนไหวช้า และในการมอบหมายงานจะมีการกำหนดเป้าหมาย และให้กำลังใจในการสนับสนุนให้ครูปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่าผลงานจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ผู้บริหารแบบนี้จะเข้าใจและให้อภัยเสมอ

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ ที่มีต่อครู มีลักษณะของการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน มีบทลงโทษอย่างเหมาะสม ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะมีลักษณะการพูดแบบราบเรียบ พูดสั้นๆ สื่อสารแบบง่ายๆ แต่มีกฎเกณฑ์ ไม่ชอบพูดเล่น มักจะพูดอย่างกระชับ สำหรับภาษากาย ผู้บริหารแสดงออกโดยมีสีหน้าเข้มงวด สงวนท่าทีในการเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส มีการจัดพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน สภาพโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ครู หมายถึง ครูที่ปฏิบัติการสอนอยู่โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ปีการศึกษา 2550

3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน

4. หัวหน้ากลุ่มสาระ หมายถึง ครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้

5. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับของการศึกษาของครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยจำแนกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

5.1 ระดับปริญญาตรี

5.2 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

6. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเป็นครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี นับถึงวันตอบแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

6.1 ปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี

6.2 ปฏิบัติงานระหว่าง 10-20 ปี

6.3 ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี

7. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

7.1 หัวหน้างานวิชาการ หมายถึง หัวหน้ากลุ่มสาระ และหัวหน้าช่วงชั้น

7.2 ครูปฏิบัติการสอน หมายถึง ครูที่ทำการสอนในชั้นเรียนตามรายวิชา

7.3 ครูสนับสนุนการเรียนการสอน หมายถึง ครูพิเศษที่ยังไม่ได้รับการบรรจุครู

8. ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน หมายถึง ระดับช่วงชั้นที่ครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีปฏิบัติการสอน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

8.1 ระดับช่วงชั้นที่ 1 หมายถึง ครูที่ทำการสอนระดับประถมศึกษาปีที่ 1-3

8.2 ระดับช่วงชั้นที่ 2 หมายถึง ครูที่ทำการสอนระดับประถมศึกษาปีที่ 4-6

8.3 ระดับช่วงชั้นที่ 3 หมายถึง ครูที่ทำการสอนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-3

9. โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี หมายถึง โรงเรียนที่บริหารงานโดยนักบวชคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล สังกัดสภาการศึกษาคาทอลิก จำนวน 4 โรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พบว่า โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีรูปแบบการบริหารงานในด้านการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย อีกทั้งการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารต่อครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีความจำเป็นต้องการพัฒนาทั้งในส่วนตัวของผู้บริหารและรูปแบบการติดต่อสื่อสารขององค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารจากแนวคิดหลักการ และทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยพบว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995: 33-39) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะการแสดงออกในลักษณะความเชื่อมั่นสูงหรือการแสดงออกทางความรู้สึกสูง จากพฤติกรรมดังกล่าวนี้สามารถจำแนกออกเป็น 4 รูปแบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ซึ่งแบบสั่งการ ผู้บริหารมีลักษณะการพูดเสียงดังฟังชัด มีความเชื่อมั่นสูง มักตัดสินใจด้วยตนเอง สำหรับแบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารมีการพูดเสียงสูงเสียงต่ำ แสดงออกด้วยความรู้สึกชัดเจน กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารมีลักษณะการประนีประนอม นุ่มนวล รับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ มีการทักทายอย่างสุภาพ และส่วนด้านแบบมีระเบียบ ผู้บริหารจะมีลักษณะการพูดแบบมีหลักเกณฑ์ พูดอย่างกระชับ มีความเอาใจจริงเอาใจทางรูปแบบที่วางไว้

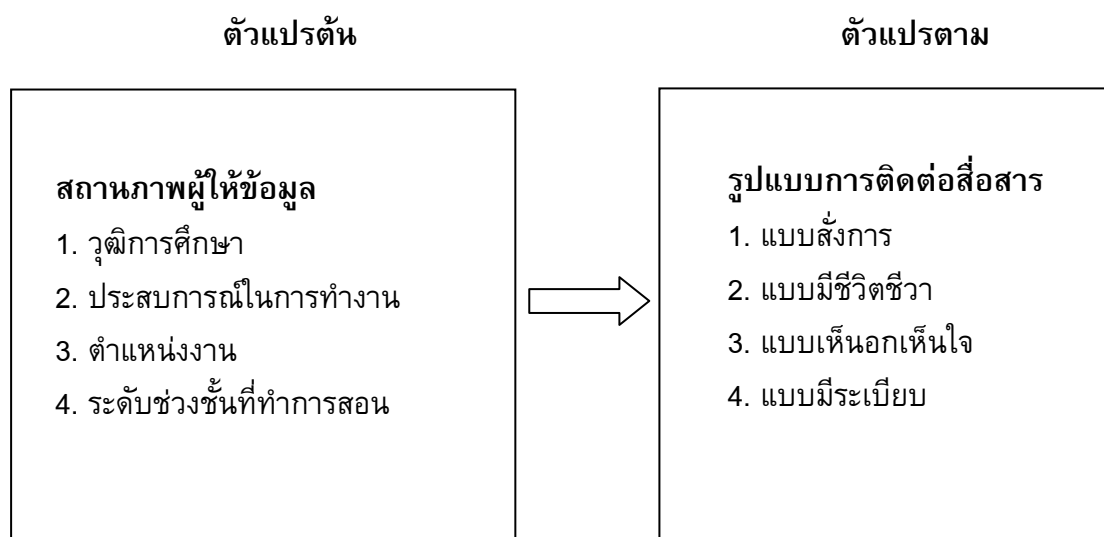
สำหรับตัวแปรต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของครูที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริหาร ดังนี้

ตัวแปรต้นที่จำแนกเป็นวุฒิการศึกษาเป็นสถานภาพที่ควรจะนำมาศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ เนื่องจากวุฒิการศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในกลุ่มครูที่เป็นตัวชี้วัดความรู้ ความสามารถ และ ศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงานของโรงเรียน (สมจิตร อุดม. 2547: 108) ฉะนั้นครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นต่อการ ติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ มาลี บุญเกตุ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสภาพการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรต้นที่จำแนกเป็นประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยได้ ศึกษาจาก เอนก ธรรมนิตย์ (2549: บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาทางวิชาการของครูโรงเรียน คาทอลิก ครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีการพัฒนาทางวิชาการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพล อนามัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน พบว่า ประสบการณ์การสอนของครูที่ต่างกัน มีความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ต่างกัน ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่าตัวแปรประสบการณ์การทำงานเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ต้องศึกษาในครั้งนี้

สำหรับตัวแปรต้นที่จำแนกตามตำแหน่งงาน ศักดา สรรเสริญ (2547: บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาการปฏิบัติงานวินัยนักเรียนของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ ศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า ตำแหน่งงานของผู้บริหารและครูที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานวินัย นักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา อาชวรักษ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของ ผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาการของครูและผู้บริหารชั้นต้นโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2 พบว่า ครูปฏิบัติการสอนและผู้บริหารชั้นต้นมี ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาการแตกต่างกันในด้านลักษณะของงาน ความ รับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และสำหรับตัวแปรต้นที่เป็นระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน ผู้วิจัยมองเห็นว่า ครูที่สอนในช่วงชั้นที่ต่างกันจะมีบริบทของการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากผู้เรียนมีอายุต่างกัน และหลักสูตรที่ต่างกัน ฉะนั้น ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อ การติดต่อสื่อสารอาจจะแตกต่างกัน ดังที่ สมศักดิ์ สิทธิวันชัย (2548: 92) ได้ศึกษา การจัดกิจกรรม การเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่าครูผู้สอนในระดับช่วงชั้นที่ต่างกัน จัดกิจกรรมการ เรียนการสอนที่หลากหลาย ทำให้ผู้เรียนรู้จักคิดและศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ด้านการส่งเสริม ประชาธิปไตย และคุณธรรม จริยธรรม ที่แตกต่างกัน

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลของครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยจำแนกเป็น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการ สอน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นแผนภาพประกอบแนวความคิด ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกัน
2. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกัน
3. ครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกัน
4. ครูที่สอนระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

- 1.1 ประวัติความเป็นมาโรงเรียนในเครือพระแม่มารี
- 1.2 โครงสร้างการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารี
- 1.3 การจัดการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มารี
- 1.4 นโยบายคณะกรรมการฝ่ายการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มารี
- 1.5 ระเบียบคณะกรรมการราชินีมาเรียผู้นิรมลว่าด้วยการบริหารโรงเรียนในเครือพระ

แม่มารี

- 1.6 อุดมการณ์ และการบริหาร

2. การติดต่อสื่อสาร

- 2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
- 2.3 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

3. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

- 3.1 หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไป
- 3.2 หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษา

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

- 4.1 การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ
- 4.2 การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา
- 4.3 การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ
- 4.4 การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ

5. วรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรต้น

- 5.1 วุฒิการศึกษา
- 5.2 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 5.3 ตำแหน่งงาน
- 5.4 ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 งานวิจัยในประเทศ
- 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

1.1 ประวัติความเป็นมาโรงเรียนในเครือพระแม่มารี

ประวัติผู้ก่อตั้งคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้บริสุทธิ์ มีความเป็นมา (โรงเรียนพระแม่มารี สาร. 2550: ออนไลน์) ดังนี้

เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม ค.ศ. 1900 ที่เซนุสโก เมืองมิลาน ประเทศอิตาลี นายอันตอน เดลลา โตร์เร และ นางฟิลมินามาญี ได้ให้กำเนิดบุตรชายคนที่ 4 ในครอบครัวคาทอลิกที่มีพี่น้อง 7 คน

ในปี ค.ศ. 1917 เป็นเวลาที่ประเทศอิตาลีเข้าร่วมรบในสงครามโลกครั้งที่ 1 ชายหนุ่ม ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ต้องไปเป็นทหารหนุ่มน้อยการโลอายุ 17 ปี ก็ถูกเกณฑ์ด้วยเนื่องจากกำลัง ทหารไม่เพียงพอ และเพราะเอาหน้าของความเหลวไหลของทหารสมัยนั้น การโลจึงสมัครไปรบแนว หน้าเป็นเวลาปีเศษ แต่พระเป็นเจ้าทรงพิทักษ์ให้ปลอดภัยเพื่อโครงการยิ่งใหญ่ของพระองค์ขณะ ประจำการที่อัลบานี ได้รับข่าวว่าบิดา ป่วยหนักหนุ่มน้อยการโลจึงได้รับอนุญาตให้กลับบ้านได้ มาถึงบ้านได้ไม่นานบิดาก็สิ้นชีวิตโดยโรคมะเร็งในลำไส้ วันที่ 3 ธันวาคม ค.ศ. 1923 การโลตัดสินใจ เข้าบ้านเนรชาเลเซียนที่ประเทศ อิตาลี ศึกษาและฝึกหัดตัวอยู่ 3 ปี แล้วท่านก็สมัครเป็นธรรมทูตใน ต่างประเทศก่อนออกจากประเทศอิตาลี ได้รับอนุญาต ให้ไปเยี่ยมครอบครัว 3 วัน และนี่เป็นครั้ง สุดท้ายที่การโลได้พบกับมารดา

ในปีค.ศ. 1948 คุณพ่อย้ายเข้ามากรุงเทพฯ เพื่อช่วยงานในโรงเรียนอาชีวะดอนบอส โกที่เพิ่ง เริ่มต้นกิจการมีหญิงสาวจำนวน 6 คนที่คุณพ่อได้อบรมและสมัครเข้าเป็นนักบวชติดตาม คุณพ่อมาด้วย คุณพ่อประสบความยากลำบากมาก เนื่องจากคณะผู้ใหญ่ไม่ต้องการให้คุณพ่อตั้ง คณะ แต่ต้องการให้คุณพ่อรับหน้าที่สำคัญอย่างอื่น คุณพ่อไม่ท้อถอยแต่ใส่ใจในความช่วยเหลือของ พระมารดามาริอา

ในปี ค.ศ. 1950 คุณพ่อตัดสินใจลาออกจากคณะซาเลเซียนและสมัครเข้าเป็นพระสงฆ์ มิสซัง กรุงเทพฯ มิสซังกรุงเทพฯ เพิ่งก่อตั้งคณะ ซึ่งพณฯ หลุยส์ โซแรง ประมุขแห่งสังฆมณฑล กรุงเทพฯ ในขณะนั้นเป็นผู้อนุญาต คุณพ่อจึงกู้เงินจากธนาคารเพื่อไปซื้อที่ดินและบ้านที่ พระโชนง ส่วนหญิงสาวเหล่านั้นที่ติดตามคุณพ่อมาต่างก็ช่วยกันหารายได้ โดยการเย็บผ้า ทอเสื้อเพื่อนำไป ขาย ฯลฯ พร้อมกันนั้นก็สวดภาวนาวอนขอ ความช่วยเหลือจากพระมารดามาริอา

ปี ค.ศ. 1952 คุณพ่อเปิดกิจการโรงเรียนธิดาพิทยาคม (โรงเรียนพระแม่มารีอาพระ โชนงในปัจจุบัน) ในขณะที่รอการอนุมัติเพื่อจัดตั้งคณะฯ จากกรุงโรม คุณพ่อได้เริ่มกิจการคณะพล มารี จัดพิมพ์พระเบียบและข้อปฏิบัติของคณะพลมารี ภายหลังคุณพ่อเห็นว่าที่พระโชนงมีเนื้อที่น้อย เป็นการยากที่ขยายกิจการคุณพ่อก็จึงมาซื้อที่ดินอีกประมาณ 30 ไร่เศษที่ตรอกจันทน์

ปี ค.ศ. 1955 คุณพ่อเปิดกิจการโรงเรียนพระแม่มารีที่ตรอกจันทน์ และเป็นเวลาที่คำ อนุมัติการตั้งคณะฯ จากกรุงโรมมาถึง ดังนั้นในวันที่ 8 ธันวาคม ค.ศ. 1955 สมาชิกแรกๆ ของ คณะจำนวน 7 ท่าน ได้ทำการปฏิญาณตนครั้งแรกต่อหน้า พณฯ หลุยส์ โซแรง กิจการต่าง ๆ ของ

คณะได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ พระพรพิเศษของพระเป็นเจ้าและความสามารถของคุณพ่อ

ปี ค.ศ. 1962 คณะเปิดกิจการโรงเรียนพระแม่มารีแผนกชาย ส่วนพระแม่มารีเดิมนั้นคงไว้เป็นแผนกหญิง และได้เปิดโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ซอย พัฒนาการ 1 (สาธุประดิษฐ์ 34 ปัจจุบัน) นั่นคือโรงเรียนพระแม่มารีสาธุประดิษฐ์ คุณพ่อการ์โลเป็นเหมือนบิดาแท้ ๆ เป็นกำลังใจและกำลังสมองในการดำเนินกิจการต่าง ๆ อบรมปลูกฝังความศรัทธา และจิตตารมณ์ของคณะฯ แก่สมาชิก

ในปี ค.ศ. 1977 คุณพ่อได้จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครสวดสายประคำศักดิ์สิทธิ์ ปัจจุบันมีสมาชิกทั่วประเทศประมาณ 1,200 คน ในช่วงหลังนี้ สุขภาพของคุณพ่อทรุดโทรมมากต้องเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลหลายครั้ง และครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม ค.ศ. 1981 คุณพ่อเข้าพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลคามิลเลียน ซอยทองหล่อเป็นเวลา 4 เดือน ที่โรงพยาบาลคามิลเลียน ในวันที่ 6 ธันวาคม ปีเดียวกันนั่นเอง เวลา 14.00 น. คุณพ่อได้ถวายตัวเข้าเป็นสมาชิกคณะซาเลเซียนอีกครั้งท่ามกลางผู้ใหญ่ทั้ง 2 คณะ (คณะซาเลเซียน และคณะธิดาพระราชนิมาเรียฯ) ซึ่งร่วมเป็นพยานอย่างอบอุ่นสมความปรารถนาของคุณพ่อที่ยากสิ้นใจอย่างซาเลเซียนคนหนึ่ง วันที่ 4 เมษายน ค.ศ. 1982 คุณพ่อได้รับศีลเจิมคนไข้จากพระสงฆ์ซาเลเซียน โดยมีบรรดาลูก ๆ อยู่พร้อมหน้า และคุณพ่อได้จากลูก ๆ ของท่านไปอย่างไม่มีวันกลับในเวลา 18.45 น. ตลอดชีวิตของคุณพ่อ ท่านได้กระทำทุกอย่างเพื่อเผยแผ่พระอาณาจักรของพระเป็นเจ้า ถ้ามีเวลาวางจากการงานบ้างเล็กน้อย แทนที่จะพักผ่อน คุณพ่อได้ใช้เวลาเหล่านี้แปลหนังสือส่งเสริมความศรัทธา อันได้แก่ พระคัมภีร์ พระธรรมเดิมพร้อมข้อคิดเตือนใจประวัติภายในของพระเยซูเจ้า จำนวน 9 เล่ม หนังสือสายประคำนำชีวิต และสารของพระคริสตเจ้า ผลแห่งพระพรพิเศษของพระเป็นเจ้าที่ประทานแก่คุณพ่อการ์โลคือ สมาชิกในคณะจำนวน 61 คน กิจการโรงเรียนจำนวน 4 แห่ง

จากประวัติความเป็นมาของคณะธิดาพระราชนิมาเรียผู้นิรมล ดังที่กล่าวมาทำให้เกิดความเป็นมาประวัติโรงเรียนในเครือพระแม่มารี (โรงเรียนพระแม่มารีสาทร. 2550: ออนไลน์) ดังนี้
โรงเรียนพระแม่มารี ตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1954 ผู้ก่อตั้งคือ บาทหลวงการ์โล เดลลาโตรี่เร บาทหลวงชาวอิตาลี ตลอดหนทางแห่งความยากลำบากนี้ คุณพ่อได้เป็นกำลังสำคัญทั้งคอยหนุนนำและเป็นกำลังใจพร้อมทั้งอุทิศคำภาวนา จนฟ้าสีทองส่องอำไพหลังเมฆหมอก และสายฝนปรากฏขึ้นมา โรงเรียนพระแม่มารีก็ได้เริ่มขึ้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะให้สมาชิกคณะธิดาพระราชนิมาเรียผู้นิรมล (ซิสเตอร์พระแม่มารี) รับใช้พระศาสนจักรของพระเป็นเจ้า โดยมีคติพจน์ที่ว่า "ภาวนาและทำงาน" ภายใต้การนำของพระแม่มาริอา สมาชิกของคณะทุกคนต้องไปกระทำหน้าที่ ในนามของคณะในการอบรมเยาวชน อันเป็นการสืบทอดเจตนารมณ์ของบาทหลวงการ์โล เดลลาโตรี่เร ผู้ก่อตั้งให้คงอยู่ในสังคมไทยตราบนานเท่านาน

เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2498 โรงเรียนพระแม่มารี ได้รับอนุมัติการก่อตั้งจากกระทรวงศึกษาธิการ จากวันนั้น ถึงวันนี้ จากอาคารไม้ชั้นเดียว 1 หลัง ครู 6 คน และนักเรียน 255 คน สมาชิกคณะธิดาพระราชนิมาเรียฯ ในสมัยแรกเริ่มทำงานทุกอย่างด้วยความเสียสละ เพื่อหาทุนทรัพย์มา

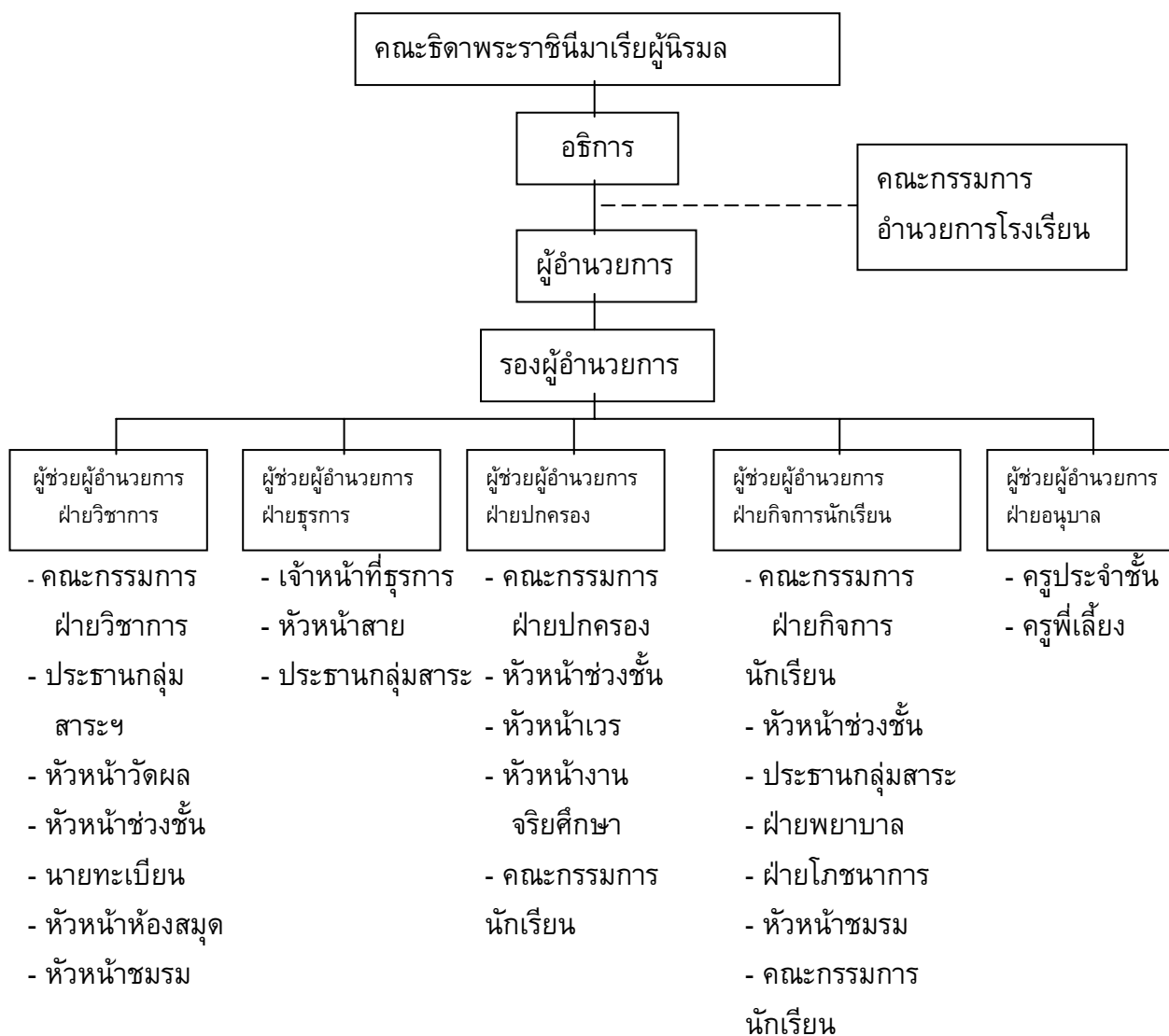
ปรับปรุงกิจการของโรงเรียน มีการก่อสร้างอาคาร แม้จะเป็นอาคารไม้เก่าๆ เท่าที่สามารถเพื่อรองรับจำนวนนักเรียน

ต่อมา ปี 2506 โรงเรียนได้แยกเป็นแผนกชาย - หญิง โดยเริ่มกิจการของ โรงเรียนพระแม่มาลีชายเมื่อปี 2528 โดยคำแนะนำและความช่วยเหลือของ ฯพณฯ พระคาร์ดินัล มีชัย กิจบุญชู ประมุขแห่งอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ซึ่งสมาชิกของคณะธิดาพระราชนิษา อยู่ภายใต้การดูแลโดยตรง โดยจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ทั้งหมดเพื่อการจัดสร้างอย่างเหมาะสม

ต่อมาใน ปี 2533 ได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคาร "เดลลาโตร์ เรอนุสสัน" ปรับปรุงโรงเรียนพระแม่มาลีในด้านต่างๆ เพื่อเจตนารมณ์ของผู้ก่อตั้ง ซึ่งนำมาเป็นปรัชญาของโรงเรียนที่ว่า "ความรู้คู่คุณธรรม คำประกันอนาคตไทย" เป็นไปได้จริง โดยได้จัดให้มีการอบรมจริยธรรม ฝึกระเบียบวินัย ฯลฯ นอกจากนั้นยังจัดให้มีกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอนวิชาการ เช่น พิมพ์ดีด Computer Sound-Lab และยังมีกิจกรรมของวงโยธวาทิต ทั้งในระดับประถม มัธยม และมีสรวายน้ำสำหรับนักเรียน และผู้ที่เป็นสมาชิก เพื่อเสริมสร้างพลานามัยที่ดี โรงเรียนพระแม่มาลี เปิดสอนระดับ เนอสเซอรี อนุบาล-มัธยมปลาย(ทั้งชาย-หญิง) และก็มีนักเรียนประจำด้วย

1.2 โครงสร้างการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

แผนภูมิแสดงการบริหารบุคลากร



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

ที่มา: โรงเรียนพระแม่มาลีสาธิตประดิษฐ์, 2550 ข ธรรมนูญโรงเรียน. หน้า 5.

จากภาพประกอบ 2 เป็นโครงสร้างการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีที่ใช้กับโรงเรียนทั้ง 4 โรง ที่อยู่ในเครือโดยคณบดีคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเป็นกลุ่มนักบวชหญิงที่เป็นผู้กำหนดนโยบายหลักของคณะในการจัดการศึกษา โดยมีอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดของแต่ละ

โรงเรียน และมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารโดยตรงภายในโรงเรียนตามนโยบาย รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับครูและผู้ปกครอง รวมถึงชุมชนใกล้เคียง รองผู้อำนวยการเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการในการบริหารงานทุกฝ่ายและเป็นตัวแทนผู้อำนวยการในช่วงเวลาที่ผู้อำนวยการติดราชการ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลีจะแบ่งเป็น 5 ฝ่าย (โรงเรียนพระแม่มาลีสาธิตประดิษฐ์. 2550 ข: 6) โดยจะมีผู้ช่วยผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบงานในแต่ละฝ่ายคือ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายกิจการนักเรียน และฝ่ายอนุบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายจะปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยรับการแนะนำและติดตามจากผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ จากนั้นครูปฏิบัติการในโรงเรียนเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ตนสังกัดในฝ่ายนั้นๆ

1.3 การจัดการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

ในการจัดการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ได้มีหลักการและเหตุผลในการบริหารจัดการ คือ ประการแรก เพื่อหน้าที่สำคัญของโรงเรียนคาทอลิกก็คือ รวมวัฒนธรรมกับความเชื่อและรวมความเชื่อกับชีวิต การรวมอย่างแรกจะสำเร็จได้โดยใช้วิชาที่รวบรวมด้านต่างๆ ทุกด้านของความรู้มนุษย์เข้าด้วยกันตามคำสอนของพระวรสาร และการรวมอย่างที่สองจะสำเร็จได้ ด้วยความเจริญงอกงามของคุณธรรมต่างๆ ที่เป็นลักษณะของคริสตชน ประการที่สอง เพื่อเป็นองค์กรสำหรับอบรม โรงเรียนมีหน้าที่เป็นทางการอย่างหนึ่งที่จะต้องค้นหาด้านศีลธรรมของวัฒนธรรม เพื่อปลูกพลังฝ่ายจิตของแต่ละคนและช่วยให้เขาบรรลุถึงเสรีภาพทางศีลธรรม ที่ทำให้ชีวิตมนุษย์มีความหมายและคุณค่า ประการที่สาม คุณพ่อการ์โล ผู้ตั้งคณะธิดาพระราชนิมาเรียผู้นิรมล ได้แสดงเจตนารมณ์ที่จะเผยแพร่พระวรสารในหมู่เยาวชน โดยการจัดตั้ง และดำเนินกิจการโรงเรียนเพื่อเป็นสนามแห่งการแพร่ธรรม แม้ว่าในระยะเริ่มแรกคุณพ่อ และสมาชิกรุ่นแรกๆ ต้องเผชิญกับความยากลำบากนานัปการ เพื่อคำจูนให้กิจการโรงเรียนได้ดำเนินต่อไป ประการที่สี่ “มนุษย์เป็นหนทางแรกพื้นฐาน สำหรับพระศาสนจักร เป็นหนทางที่พระคริสตเจ้าเองได้ทรงวางไว้...งานโรงเรียนเป็นงานที่ไม่มีการกระทำอื่นสามารถทดแทนได้ และการลงทุนด้านบุคลากร และด้านวัตถุในโรงเรียนถือเป็นหลักการและเหตุผลทั้งสี่ประการ สามารถนำมาสร้างเป็นปรัชญาการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีได้

ปรัชญาของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี คือ “ความรู้คู่คุณธรรม” นั่นคือ การจัดการศึกษาของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตอบสนองความต้องการของสังคม โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียน ให้มีความสมดุลทางด้านจิตใจ ร่างกาย สติปัญญา และสังคม สามารถพึ่งตนเอง ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ความเป็นเลิศทางวิชาคณิตศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ รู้จักแสวงหาความรู้ใหม่ รู้จักคิด วิเคราะห์ให้เหตุผล แก้ไขปัญหาได้ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้จากการศึกษา มาสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ทั้งในชุมชน สังคม ประเทศชาติและโลก รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน ดังนั้น จึงกำหนดปรัชญาของโรงเรียนว่า “ความรู้คู่คุณธรรม” ซึ่งมีความหมายดังนี้

ความรู้ หมายถึง มุ่งเน้นพื้นฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำความรู้ไปเกิดวิเคราะห์ พัฒนาตนให้มีความสุข

คุณธรรม หมายถึง การมุ่งพัฒนานักเรียนให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า และคุณภาพ โดยมีความสมบูรณ์ในจริยธรรมที่สำคัญอันเป็นหลักในการดำเนินชีวิต เช่น ความกตัญญู กตเวทิตะ ความซื่อสัตย์สุจริตทางกายวาจา ใจ ความมีระเบียบวินัย มีมารยาท มีความเคารพเผื่อแผ่ และเมตตา ซึ่งแยกแยะสาระสำคัญของปรัชญาออกมาเป็นคตินี้ดังนี้

“คุณธรรมเด่น เน้นการศึกษา พัฒนาสังคม”

คุณธรรมเด่น หมายถึง มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ขยันอดทน มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรัก ความกตัญญูต่อผู้มีพระคุณ มีความยึดมั่นในชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นผู้เคารพระเบียบวินัย ยินดีสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ยินดีช่วยเหลือผู้ที่อ่อนแอกว่า

เน้นการศึกษา หมายถึง มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นเลิศทางด้านวิชาการ มีความคิดกว้างไกล ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รักการประดิษฐ์ รักการค้นคว้ารู้เท่าทัน วิทยาศาสตร์ สามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก

พัฒนาสังคม หมายถึง ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองในด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ตลอดจนบุคลิกภาพเฉพาะตน มุ่งให้มีความรับผิดชอบ รู้จักการตัดสินใจและใช้เหตุผล ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้จากการศึกษามาสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ทั้งในชุมชน สังคม ประเทศชาติ

นอกจากนี้ บางโรงเรียนยังอาจใช้คำขวัญที่สอดคล้องในภาคปฏิบัติได้ว่า “รู้หน้าที่ มี จรรยา รักษาวินัย”

รู้หน้าที่ หมายถึง รู้จักสภาพของตนที่กำลังเป็นอยู่ รู้ว่าตนมีหน้าที่อะไร ก็ทำในสิ่งนั้นให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ด้วยความขยันหมั่นเพียร เต็มกำลังความสามารถ

มีจรรยา หมายถึง มีความประพฤติที่ดีทั้งร่างกาย วาจา ใจ ปฏิบัติตนได้ดีพร้อม ไม่ว่าทั้งต่อหน้าและลับหลัง

รักษาวินัย หมายถึง ประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน และขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงาม

สรุป จากหลักการและเหตุผล รวมถึงปรัชญาของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จะเห็นว่าการบริหารจัดการดังกล่าวนี้จะทำให้นักเรียนผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้และคุณธรรม อีกทั้งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพของประเทศ แต่การที่โรงเรียนจะบริหารจัดการได้ดังที่ตั้งใจความหวังไว้ จำเป็นต้องมีการใช้หลักการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบ เนื่องจากการขับเคลื่อนองคาพยพให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องประสานความเข้าใจและบรรลุเป้าหมายของโรงเรียน จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีในทุกระดับ ฉะนั้น โรงเรียนในเครือพระแม่มาลีจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการ ดังจะกล่าวต่อไป

1.4 นโยบายคณะกรรมการฝ่ายการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

1 ส่งเสริมความรับผิดชอบของโรงเรียนต่อพระศาสนจักร และศาสนาอื่น

1.1 ตระหนักและถือเป็นหน้าที่สำคัญที่จะอบรมและสอนศาสนธรรมแก่เด็ก และเยาวชนคาทอลิก

1.2 อบรมเด็กและเยาวชน ให้มีความเลื่อมใส ศรัทธาและปฏิบัติตามสัจธรรมของศาสนาของตน

1.3 อบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชนทุกศาสนาให้มีความเคารพในศักดิ์ศรีของกันและกัน

1.4 นำวัฒนธรรมของชาติมาบูรณาการในการปฏิบัติศาสนกิจ เพื่อส่งเสริมคุณค่าของศาสนา

2 ส่งเสริมความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

2.1 ให้คณะครู-บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนรับผิดชอบในการวางนโยบาย และการบริหารโรงเรียนอย่างมีระบบด้วยความรักฉันทะ

2.2 สงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก และเยาวชนที่ขัดสน

2.3 ติดตามความเคลื่อนไหว และแนวโน้มในอนาคตของการศึกษาในประเทศไทย เพื่อสามารถปรับนโยบายและวิธีบริหารให้ทันกับสภาพปัจจุบัน และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเข้าร่วมสัมมนา ดูงาน ฯลฯ

3 ส่งเสริมความสามัคคี และช่วยเหลือกันระหว่างโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีฉันทะ

3.1 จัดให้มีคณะกรรมการฝ่ายการศึกษา เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.2 จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการวิชาการ และวัดผลอย่างน้อยเทอมละ 1 ครั้ง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนางานวัดผล และวิชาการของโรงเรียนในเครือร่วมกัน

3.3 จัดกิจกรรมคณะครู และนักเรียนโรงเรียนในเครือร่วมกันเป็นครั้งคราว เช่น กิจกรรมคณะครู

- สัมมนาเชิงวิชาการประจำปี

- ฉลองศาสนนามผู้ปกครองคณะ

- ครูคาทอลิกเข้าเฝ้า

- จัดกิจกรรมดูงานต่างประเทศ 3 ปีต่อครั้ง ของคณะครูอาวุโสที่ทำการ

สอน 15 ปี ขึ้นไปโดยโรงเรียนและครูจ่ายฝ่ายละครึ่ง และราคาทัวร์นั้นไม่เกิน 60000 บาทต่อคน นอกนั้นครูไม่สามารถเปลี่ยนสิทธิ์เป็นอย่างอื่นและต้องใช้สิทธิ์ในปีที่ครบ 15 ปีเท่านั้น ตามเวลาที่โรงเรียนจัดกิจกรรมในครั้งนั้นๆ

- สัมมนาอื่นๆ

กิจกรรมของนักเรียน

- สอบแข่งขันทางวิชาการ
- ฉลองร่วมกันโอกาสพิเศษของโรงเรียน เช่น เปิดตึก ฉลองครบรอบปี
- เข้าเฝ้านักเรียนคาทอลิก
- ฯลฯ

นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมอื่นๆ ที่ต่างโรงเรียนรับผิดชอบจัดเอง โดยมีจุดประสงค์เดียวกัน

- ฉลองศาสนนามผู้ปกครองคณะ และโรงเรียน
- พิธีระลึกถึงคุณพ่อการ์โล ผู้ก่อตั้งโรงเรียน
- สัมมนาประจำปีของคณะครู
- การพักผ่อนประจำปีของครู
- สัมมนาบุคลากรอื่นๆ ประจำปี
- ฯลฯ

3.4 สนับสนุนและช่วยเหลือระหว่างโรงเรียนอื่นที่สมาชิกของคณะไปทำงานอยู่
สนับสนุนและแบ่งปันความช่วยเหลือกับโรงเรียนของสังฆมณฑลอื่นๆ ที่สมาชิกของคณะไปทำหน้าที่บริหารอยู่ โดยอาจให้เข้าร่วมสัมมนาต่างๆ ร่วมกับคณะครู หรือกิจกรรมอื่นๆ ตามที่โรงเรียนนั้นๆ แสดงความจำนงมา

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า นโยบายคณะกรรมการฝ่ายการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์พบว่า มีการส่งเสริมความรับผิดชอบของโรงเรียนต่อพระศาสนจักร โรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์กันเอง และโรงเรียนอื่นๆ ที่เป็นสมาชิกของคณะไปทำงานอยู่ โดยเน้นความช่วยเหลือต่อกันและเยาวชน โดยเฉพาะนักเรียนที่มีฐานะยากจน ซึ่งกำหนดให้ใช้กิจกรรมการประชุมสัมมนา การร่วมวางแผน และปฏิบัติตามแผน จะเห็นว่านโยบายนี้จำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารทั้งระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับกลุ่มคนกับกลุ่มคน เช่น ผู้บริหารคณะนักบวชและคณะผู้บริหารโรงเรียน และระดับบุคคลกับกลุ่ม ถ้าการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพจะทำให้นโยบายขับเคลื่อนไปได้ เพื่อให้ทำให้นโยบายสำเร็จ จึงจำเป็นต้องมีระเบียบการบริหารจัดการดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

1.5 ระเบียบคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมลว่าด้วยการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์

โดยเห็นสมควรกำหนดให้มีระเบียบสำหรับปฏิบัติให้เหมือนกันในทุกโรงเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฝ่ายการศึกษาโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกลางปกครองคณะ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบของคณะพระราชินีมาเรียผู้นิรมลว่าด้วยการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ พ.ศ. 2542”

2. ให้ใช้ระเบียบตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศใช้เป็นต้นไป
3. ให้ยกเลิกระเบียบอื่นๆ ที่มีความขัดแย้งกับระเบียบนี้
4. ในระเบียบนี้ คำว่า

4.1 โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนในเครือพระแม่มารี คือ

1. โรงเรียนพระแม่มารี สาทร
2. โรงเรียนพระแม่มารี พระโขนง
3. โรงเรียนพระแม่มารี สาทรประดิษฐ์
4. โรงเรียนพระแม่มารี ประจวบคีรีขันธ์

4.2 คณะศิษยาภิบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง คณะนักบวชหญิงในสังกัดศาสนานิกายโรมันคาทอลิก ที่บาทหลวงคาร์โล เดลลาโตรเร เป็นผู้ก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งอบรมเยาวชนที่เข้ามาศึกษาในโรงเรียน ให้เป็นผู้มีความรู้ควบคู่กับคุณธรรม

4.3 ผู้ปกครองคณะ หมายถึง ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกใหญ่ของคณะ ให้เป็นผู้รับผิดชอบคนแรกในการนำคณะให้ประกอบภารกิจ โดยมีคณะที่ปรึกษาอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ เช่น การเงิน การอบรม และกิจการโรงเรียน ฯลฯ

4.4 ผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาหรือที่ปรึกษาฝ่ายกิจการโรงเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกใหญ่ของคณะ ให้เป็นผู้ร่วมงานกับผู้ปกครองคณะ โดยหาวิธีการที่จะส่งเสริมกระตุ้นจัดกิจกรรม และประสานงานเพื่อให้กิจการโรงเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง ผู้ลงนามแทนนามของคณะสำนักมิสซังโรมันคาทอลิกกรุงเทพฯ ปฏิบัติหน้าที่ในนามของผู้รับใบอนุญาต

4.6 ผู้จัดการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ผู้จัดการ ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525

4.7 ครูใหญ่ หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ครูใหญ่

4.8 คณะกรรมการบริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้ที่ครูใหญ่ หรือครูใหญ่และอธิการบดีร่วมกันแต่งตั้งให้เป็นผู้ร่วมรับผิดชอบในการบริหารโรงเรียน

4.9 ครู หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติตนหรือทำการสอนในโรงเรียนถูกต้องตาม พ.ร.บ. โรงเรียนราษฎร์ พ.ศ. 2542 รวมถึงครูพิเศษที่โรงเรียนจ้างสอนเป็นครั้งคราวหรือรายชั่วโมงด้วย

4.10 นักเรียน หมายถึง ผู้ที่รับการศึกษาจากโรงเรียนในเครือพระแม่มารี

4.11 คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน หมายถึง บุคคลที่เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และเป็นกรรมการโดยการแต่งตั้งให้ควบคุมดูแลบริหารโรงเรียนตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยคณะกรรมการอำนวยการโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2527

1.6 อุดมการณ์ และการบริหาร

1. นโยบายในการบริหารโรงเรียน

1.1 เน้นคุณภาพด้านวิชาการ หมายถึง จัดการเรียนการสอนเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพของแต่ละบุคคลสูงสุด เน้นการศึกษาส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักศึกษา ค้นคว้า แสวงหาความรู้ รู้จักคิดวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้ได้ในการเรียนจริง

1.2 ปลุกฝังและอบรมจริยธรรม หมายถึง ปลุกฝังให้นักเรียนมีกิริยา มารยาท การประพฤติปฏิบัติตัวทางกาย วาจา ใจ สอดคล้องกับธรรมเนียมประเพณี ศีลธรรมอันดีงามของสังคมไทย

1.3 ปลุกฝังให้นักเรียนยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นผู้เคารพพระเกียรติ วิสัย ยินดีช่วยเหลือผู้อื่นมากกว่า และรู้จักใช้วิจารณญาณตัดสินใจต่าง ๆ ในชีวิต

1.4 ส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาตนเองในด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ตลอดจนเอกลักษณ์และบุคลิกภาพเฉพาะตนให้เจริญเติบโตในทางที่ควร

2. บทบาทหน้าที่ในการบริหาร

2.1 คณะกรรมการฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่วางแผนควบคุม และติดตามผลการบริหารโรงเรียนให้เป็นไปตามนโยบายของการจัดการศึกษาของชาติ และคณะ

2.2 ครูใหญ่ คือ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นครูใหญ่ ให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารโรงเรียน ดูแลงานด้านวิชาการ ชุกรการ การปกครองครู และนักเรียน

2.3 อธิการิณี คือ ผู้รับผิดชอบสูงสุดของโรงเรียน เป็นผู้สนับสนุนในด้านการเงิน รับผิดชอบอาคาร สถานที่ และบุคลากรสนับสนุนในโรงเรียนหรืองานอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริหารโรงเรียนขอร้องหรือมีมติเห็นชอบร่วมกันทั้งสองฝ่าย

สรุป ระเบียบการคณะรักษาพระราชนิพนธ์ว่าด้วยการบริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีนโยบายที่เน้นถึงคุณภาพวิชาการ การปลุกฝังคุณธรรมและจริยธรรม ยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเป็นพลเมืองดี และส่งเสริมให้พัฒนาตนเองด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคม โดยให้ผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนควบคุมและติดตามผลทั้งในด้านวิชาการ ชุกรการ การปกครองครูและนักเรียน โดยรวมถึงงบประมาณและอาคารสถานที่ จะเห็นว่ายังไม่ได้มีการให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในแต่ละรูปแบบลงในระเบียบการของคณะรักษาพระราชนิพนธ์ว่าด้วยการบริหารโรงเรียนอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการบริหารจัดการที่มีนโยบายและหลักเกณฑ์เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ถ้าขาดการระบุถึงวิธีการขับเคลื่อนนโยบายและระเบียบการบริหารอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการติดต่อสื่อสารในการบริหาร อาจจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร ฉะนั้นผู้วิจัยจึงประสงค์จะศึกษาระดับการติดต่อสื่อสารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีว่าอยู่ในระดับใดและการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนกับครูที่มีลักษณะต่างกันจะเป็นอย่างไร

1.7 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนพบว่า มีหลักการแนวคิดที่เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนอยู่หลากหลาย และที่ผู้วิจัยได้เลือกที่จะใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995: 33-39) ที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระที่จำแนกออกเป็น 4 รูปแบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ สำหรับแบบสั่งการ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ยังคงมีเนื้อหาบางส่วนที่ต้องศึกษาเพื่อเติมจากสภาพการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีโดยตรง โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงเรียน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาประกอบ การทำวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนำมากำหนดรายละเอียดของนิยามศัพท์เฉพาะ และเขียนเครื่องมือวัดในการเก็บของมูลงานวิจัยต่อไป จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำนวน 4 คน จาก 4 โรงเรียน โดยผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด ดังนี้ คือ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีพบว่า ผู้บริหารใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสารแบบผสมผสานเป็นส่วนใหญ่ มักจะเลือกการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับครูที่รับคำสั่งและพูดคุย สนทนา ยกเว้นผู้บริหารบางท่านที่เน้นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น ในด้านภาษากาย ผู้บริหารแต่ละโรงเรียนมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้วยภาษากายที่แตกต่างกันไป เช่น การสัมผัสโดยการโอบไหล่ การสบตา การมองด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และอื่นๆ สำหรับอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารคือ การมีอคติระหว่างบุคคล สถานการณ์และอารมณ์ในเหตุการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งไม่สามารถควบคุมบรรยากาศให้อย่างเหมาะสม และอื่นๆ สิ่งที่ผู้บริหารเสนอแนะในการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนคือ การมีศิลปะหรือวาทศิลป์ในการพูด ใช้ความจริงใจเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร ควรติดต่อสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะเห็นว่รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ได้จากข้อมูลแบบสัมภาษณ์สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบในการเขียนแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในขั้นตอนต่อไปของการวิจัยฉบับนี้ได้ดี เนื่องจากข้อมูลที่ได้มาจากการบริหารมีความหลากหลายและสอดคล้องกับปัญหาวิจัยที่ต้องการคำตอบที่ว่าผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบใด

2. การติดต่อสื่อสาร

2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีผู้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

นิยม สุวรรณะ (2541: 22) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง

กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ ข่าวสารที่บุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่ออื่น เพื่อให้บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลอื่น ได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการในสภาพแวดล้อมซึ่ง

สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ และเป็นเครื่องมือเชื่อมความเข้าใจระหว่างผู้ให้กับผู้รับและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 331) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้ส่งจะมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารนั้นคือ การส่งข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดของตนไปยังผู้รับข่าวสาร

วนิดา นามบุตร (2543: 8) ได้กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึง การสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

สุนันท์ เลิศฤทธิ์พงศ์ (2547: 6) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งความคิดหรือข่าวสารจากแหล่งหนึ่งไปสู่ผู้รับสาร เช่น การติดต่อ การสื่อความคิด การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

โรเจอร์ส (Rogers. 1976: 9) แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

ดาวิโต (Davito, 1978: 7) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลคนเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสได้ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ

คอลบ, จอยซ์ และเออวิน (Kolb; Joyce; & Irwin. 1995: 419) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสารข้อมูลโดยการใช้สัญลักษณ์

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย และมุ่งให้เกิด ความเข้าใจระหว่างผู้ให้กับผู้รับและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย

2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 275) ที่ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในการช่วยสนับสนุนต่อความพยายามในการถ่ายทอดความคิดของบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มจะไม่มีทางเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร เพราะว่าการปฏิบัติงานร่วมกันและการแลกเปลี่ยนไม่สามารถเกิดผลขึ้นได้

วนิดา นามบุตร (2543: 13) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นระดับใดในองค์การ ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จในระดับนั้น ๆ ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน และมีผลเชื่อมโยงไปถึงการจูงใจบุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีต่อองค์กรร่วมกัน

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาบุตร (2546: 135-136) ได้กล่าวว่ากิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญด้านมอบหมายงาน ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้บริหารของหน่วยงานย่อมต้องมีการมอบหมายงาน การสั่งการ ออกคำสั่ง เพื่อให้งานหรือภารกิจขององค์กรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการมอบหมายงานจึงต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดีซึ่งทำให้ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันในเรื่องที่มาของหมาย ทำให้ผลงานที่ออกมาบรรลุจุดหมาย ไม่เข้าใจกันอันเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายตามมา

2. ความสำคัญด้านทำความเข้าใจ งานประจำอย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา ก็คือ เรื่องการทำความเข้าใจ ไม่ว่าจะเป็นทำความเข้าใจกับนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ผู้ใต้บังคับบัญชา คณะกรรมการต่าง ๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำความเข้าใจนี้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจอกเข้าใจซึ่งกันและกัน และเข้าใจตรงกัน ซึ่งการทำความเข้าใจด้วยการติดต่อสื่อสารที่ดีจึงมีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษา

3. ความสำคัญด้านข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษา จะได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เช่น การติดต่อสื่อสารกับนักเรียนก็จะทราบถึงพฤติกรรมของครูผู้สอนว่ามีความตั้งใจสอนแค่ไหน และถ้าติดต่อสื่อสารกับครูผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะทราบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการทำงาน เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ล้วนได้มาจากการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นหากผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีก็สามารถที่จะมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ดีเพื่อนำมาในการตัดสินใจ การวางแผนและการกำหนดนโยบาย

4. ความสำคัญด้านประสานงาน สิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา ก็คือ การติดต่อประสานงานกับผู้บริหารระดับกรมหรือกระทรวง นักการเมืองและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือหรือของบประมาณ ซึ่งถ้าผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความเหมาะสมก็จะทำให้การประสานงานบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดผลดีต่อสถานศึกษา

สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2547: 16) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คือสัญลักษณ์ในการสื่อสาร ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่เข้าใจได้ระหว่างมนุษย์ทุกคนที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจใช้บริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองทุกระดับ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การในทุกระดับ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคลและระหว่างบุคคลต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและสามารถใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

2.3 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีนักวิชาการบางท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้
กวี วงศ์พุ่ม (2540: 27) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สื่อความหมาย (Sender) ถือได้ว่ามีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อสารข้อความต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. เรื่องราว (Content) ในการติดต่อสื่อสารนั้นจะเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่าง ๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน
3. สื่อ (Media) สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน เรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย
4. ผู้รับ (Receiver) การแปลความหมาย การเข้าใจในสื่อต่าง ๆ การรู้ถึงวัตถุประสงค์นโยบายหรือสาระสำคัญในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปได้ด้วยความถูกต้องนับว่าเป็นสิ่งสำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน
5. สถานการณ์ (Situation) แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป ยิ่งในระบบราชการทหารด้วยกันแล้ว สื่อข้อความรับว่ามีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ข้าศึกรู้แหล่งที่ตั้งฐานของเราได้
6. ผลที่ต้องการ (Effect) สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับ สร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกัน ตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่ได้รับข่าวสารนั้น ๆ

วนิดา นามบุตร (2543: 15-16) ได้สรุปองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้เริ่มทำการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นผู้นำความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่ต้องการถ่ายทอดมาแปลเป็นสัญลักษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษา หรือกริยาท่าทาง
2. ข่าวสารในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่าง ๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน ข่าวสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีไปถึงผู้รับการติดต่อสื่อสาร
3. สื่อหรือช่องทาง หมายถึง พาหนะที่นำสารจากผู้ส่งไปยังประสาทส่วนใดส่วนหนึ่งของผู้รับ สื่อดังกล่าว ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม
4. ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ฟัง ผู้ตอบ

สัทนัท เลิศฤทธิพิงศ์ (2547: 21) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร และเลือกสื่อหรือช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้วแปลความหมายของสารและมีปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาย้อนกลับ เพื่อผู้ส่งสารจะได้ทราบถึงความเข้าใจของผู้รับสารว่าตรงกับจุดมุ่งหมายของการส่งสารที่กำหนดไว้หรือไม่

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร ข่าวนสาร สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผู้รับสาร สถานการณ์ที่บ่งบอกถึงการใช้วิธีการหรือสื่อในการติดต่อ และผลที่ต้องการจากการติดต่อสื่อสาร

3. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไปและในสถานศึกษาดังมีรายละเอียดดังนี้

3.1 หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไป

รูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ เดวิส (Davis. 1960: 52-60) ได้สร้างรูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเรียกว่ารูปแบบ S - M - C - R ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสารมี 4 ประการ คือ

S = SOURCE OR SENDER

M = MESSAGE

C = CHANNEL

R = RECEIVE

จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารของลาสเวลล์ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารของเดวิส เบอร์โล พอจะสรุปได้ว่า ในการติดต่อสื่อสารทุกชนิดของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะใดหรือรูปแบบใด การติดต่อสื่อสารจะสมบูรณ์ได้ต้องมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งกำเนิดข่าวสาร (source) ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคนหรือสถาบันก็ได้ที่คิดที่จะส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ข้อมูล แนวคิด ความรู้ ฯลฯ ไปยังผู้รับซึ่งอาจจะเป็นบุคคลกลุ่มคนหรือสถาบันก็ได้เช่นเดียวกัน เช่น ผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งคิดที่จะรณรงค์เรื่องกิจกรรม 5 ส แก่ครูและนักเรียน ความคิดของผู้อำนวยการโรงเรียนถือเป็นแหล่งกำหนดข่าวสารหรือกล่าวได้อีกอย่างว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้ส่งสาร

2. สาร (Message) คือเรื่องราวรายละเอียดของความคิด ข้อมูล ความรู้ หรือข่าวสารที่จะส่งให้ผู้รับได้รับทราบและเข้าใจและสามารถสนองเจตนารมณ์ผู้ส่งได้ เช่น รายละเอียดเรื่องราวของ “กิจกรรม 5 ส” ที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะส่งถึงครูและนักเรียนถือว่าเป็น “สาร”

3. สื่อหรือช่องทาง (Media หรือ Channel) คือตัวกลางในการถ่ายทอดเอกสาร (message) จากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) สื่อหรือช่องทางของการติดต่อสื่อสาร

อาจเป็นสื่อตามธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง เสียง หรืออาจเป็นสื่อที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น วิทยุ โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น สื่อหรือช่องทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะนำสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส ไปยังผู้รับคือ ครูและนักเรียนอาจใช้สื่อหรือช่องทางเป็นหนังสือหรือคำสั่ง ซึ่งอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์หรืออาจจะใช้วิธีการกระจายเสียงโดยใช้สื่อทางวิทยุกระจายเสียง หรือโดยการประชุมชี้แจงก็โดยใช้สื่อตัวบุคคลผ่านสื่อเสียงซึ่งเป็นสื่อธรรมชาติ

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการให้สาร (message) ไปถึงและมีความรู้และเข้าใจในข่าวสารนั้น ซึ่งผู้รับสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กร สถาบันต่าง ๆ ก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งต้องการเผยแพร่กิจกรรม 5 ส แก่ครูและนักเรียนในโรงเรียนนั้น ผู้รับสารในกรณีนี้คือ ครูและนักเรียน เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 191 - 192) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิผล มีดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และมีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ
2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้น คำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ
3. เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่าง โดยอนุญาตให้พนักงานถามคำถามและได้รับคำชี้แจงจากฝ่ายจัดการระดับสูง สิ่งพิมพ์ของบริษัทควรมีคอลัมน์สำหรับการถามตอบ ควรพัฒนากระบวนการร้องทุกข์ ควรใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูลและมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย
4. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน
5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าบริษัทกำลังเป็นไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะแจ้งกับพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง พนักงานจะชอบฟังเรื่องราวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจจะมีผลต่อตัวเขาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าเพื่อนร่วมงาน
6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์การที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์การทุกองค์การจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้ายาหนี ฯลฯ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่โอ้อวดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการ

แก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจและจริงจัง ด้วยการเผชิญหน้า

7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์กรจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่ต่างกัน แผนการผลิตและแผนบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องทราบว่าจะทำอะไรที่บุคคลและกลุ่มต้องการและวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว E-mail การประชุมที่มงาน เป็นต้น

8. ทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง บริษัทชั้นนำมองการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญ 5 ประการ คือ

8.1 ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

8.2 จังหวะเวลาเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

8.3 การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤต ต้องสื่อสารโดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการรับข้อมูลแต่ไม่สามารถหาได้ เขาอาจย้อนกลับไปเข้าไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

8.4 การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขาและงานของเขาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งจะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้งแผนกและพนักงาน ความรับผิดชอบนี้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการชั้นต้น

8.5 ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว พนักงานไม่ต้องการชี้นำในการตีความและความรู้สึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตัวอย่างที่ไม่ควรสื่อสาร เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นเต้น หรือการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ เพราะอาจทำให้เกิดความลำเอียงหรือเกิดการต่อต้านได้ การติดต่อสื่อสารที่จะเป็นผลดีโดยใช้คำถาม ใคร อะไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ทำไม และอย่างไร แล้วจึงให้พนักงานสรุปด้วยตัวของเขาเอง

การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งนี้ รุสโซ (Russo, 1995: 32) ได้จำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในองค์กรโดยมีแนวคิดจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ และสามารถแบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. มีความเชื่อมั่นสูง (Assertiveness) เป็นระดับพฤติกรรมของผู้พูดซึ่งเต็มไปด้วยพลังและเป็นไปในเชิงของการออกคำสั่ง พฤติกรรมแบบนี้ใช้เพื่อควบคุมสถานการณ์

2. การแสดงออกทางความรู้สึกสูง (Expressiveness) เป็นระดับซึ่งพฤติกรรมของผู้พูดเป็นแบบตอบโต้อย่างรวดเร็วทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และแสดงออก พฤติกรรมนี้รวมไปถึงการแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึก และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

นอกจากนี้ รุสโซ (Russo. 1995: 33-39) ยังได้รวมพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นสูง และการแสดงออกทางความรู้สึก เข้าด้วยกัน และจำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบสั่งการ (Direct)

ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการสั่งการ บังการภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมีหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ซึ่งภาษาพูด จะเป็นลักษณะ ตัดสินในแน่วแน่ว่าพูดตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ส่วนลักษณะการพูด จะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะของ การสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางกล้าหาญ และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัวจะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

2. แบบมีชีวิตชีวา (Spirited)

ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่พูดเสียงสูงต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมีอย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูดจะมีลักษณะของการแสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้าง พูดจูงใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด มักจะพูดเล่น ระดับเสียง มีชีวิตชีวา เสียงดัง ส่วนด้านภาษากาย จะมีปฏิริยารวดเร็ว การเคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง ทักทายอย่างกระตือรือร้น และทางด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการแบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง มีคำขวัญส่วนตัวในที่ทำงาน ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน

3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)

ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นรับฟังผู้อื่น พูดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะทอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมีอย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูด จะมีลักษณะที่เป็นผู้ฟังที่ดี เงียบขรึม พูดให้กำลังใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด พูดช้า ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงเนิบ ๆ ส่วนด้านภาษากายจะมีลักษณะการจับมือทักทายอย่างสุภาพ สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่ เคลื่อนไหวช้า และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบการนั่งติด ๆ กันไป พกพาของรักไปด้วย

4. แบบมีระเบียบ (Systematic)

ผู้นำแบบมีระเบียบ จะมีน้ำเสียงราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำแสดงออกทางความรู้สึกต่ำ โดยภาษาพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พูดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ส่วนด้านภาษากาย จะมีลักษณะ สีหน้าตึงตัง สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการมีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน โต๊ะทำงานเรียบร้อย

จากแนวคิดของรัสโซที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ โดยเน้นถึงพฤติกรรมที่มีการยืนยันอย่างมั่นใจ และการแสดงออกทางความรู้สึก ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสร้างแผนภูมิเปรียบเทียบรายละเอียดของปริมาณสูง-ต่ำของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ ดังภาพประกอบ 2

		การยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness)	
		สูง	ต่ำ
การแสดงออก (Expressiveness)	สูง	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีชีวิตชีวา (Spirited)	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)
	ต่ำ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบสั่งการ (Directed)	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีระเบียบ (Systematic)

ภาพประกอบ 3 แสดงการเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 แบบ
กับการยืนยันอย่างมั่นคง

ที่มา: Russo. (1995). *What's My Communication Style?. Organization Design and Development*. p. 5.

จากภาพประกอบ 3 จะพบว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจสูง แต่จะมีการแสดงออกด้านความรู้สึกต่ำ ผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวาจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจสูง และมีการแสดงออกด้านความรู้สึกสูงด้วย ผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจต่ำ แต่จะมีการแสดงออกด้านความรู้สึกสูง และผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจต่ำ และมีการแสดงออกด้านความรู้สึกต่ำด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดของรัสโซที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสร้างแผนภูมิเปรียบเทียบรายละเอียดของรูปแบบการบริหารของผู้บริหารได้ ดังภาพประกอบ 4

	แบบสั่งการ (Direct)	แบบมีชีวิตชีวา (Spirited)	แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)	แบบมีระเบียบ (Systematic)
ลักษณะคำพูด	- เด็ดขาด - คำพูดตรงๆ - ไม่หยุดเพื่อจะสวยดี	- ใช้คำพูดชักจูง - พูดเรื่องทั่วๆ ไป - แสดงความคิดเห็นอย่างไม่ลังเล	- ฟัง - คำพูดเป็นกันเอง - ภาษาแบบให้กำลังใจ	- พูดเฉพาะเรื่องคุย - คำพูดพิถีพิถัน - หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์
ลักษณะการพูด	- พูดแบบเร็ว - พูดด้วยโทนเสียงที่ดัง - คำพูดแบบเป็นทางการ	- พูดด้วยโทนเสียงที่หลากหลาย - พูดด้วยโทนเสียงที่ดัง - มีชีวิตชีวา	- พูดแบบช้า - พูดด้วยโทนเสียงที่นุ่มนวล - คำพูดที่อดทน	- คำพูดมีความหลากหลายนิดบ้าง - ใช้คำพูดโดยย่อ - ใช้คำพูดเรียบๆ
ภาษาทางกาย	- มองที่ดวงตาตรงๆ - จับมืออย่างเข้มแข็ง - สัมผัสได้ถึงความกล้าหาญ	- มีการกระทำอย่างรวดเร็ว - เคลื่อนไหวมาก - จับมืออย่างกระตือรือร้น	- จับมืออย่างอ่อนโยน - ซอบกอด - เคลื่อนไหวอย่างช้าๆ	- ไปหน้าเฉยเมย - ควบคุมการเคลื่อนไหวของตน - หลีกเลี่ยงการสัมผัส
ระยะห่างระหว่างบุคคล	- รักษาระยะห่างทางกาย - มีตารางวางแผนการปฏิบัติการในที่ทำงาน - ที่ทำงานทำให้สัมผัสถึงพลัง	- ที่ทำงานไม่เป็นระเบียบ - มีคิตพจน์ส่วนตัวในที่ทำงาน - สื่อสารระยะใกล้	- มีภาพครอบครัวในที่ทำงาน - นั่งที่นั่งเคียงข้างกัน - พกของที่มีคุณค่าทางจิตใจติดตัวเสมอ	- มีความรู้ที่ดีในการรักษาระยะห่าง - มีกราฟแผ่นชาร์ตในที่ทำงาน - โต๊ะทำงานมีระเบียบ

ภาพประกอบ 4 การแสดงออกทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 รูปแบบ

ที่มา: Russo. (1995). *What's My Communication Style?. Organization Design and Development*. p. 4.

จากภาพประกอบ 4 สามารถเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 รูปแบบ โดยแบ่งเป็นลักษณะคำพูด ลักษณะการพูด ภาษาทางกาย และระยะห่างระหว่างบุคคล โดยเห็นว่ารายละเอียดของการแสดงออกต่อการติดต่อสื่อสารมีความแตกต่างกันไปดังที่ระบุไว้ในภาพประกอบ 4 ซึ่งการเปรียบเทียบนี้จะช่วยอธิบายถึงพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารในองค์การได้ดี

วนิดา นามบุตร (2543: 8) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 331) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้ส่งจะมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารนั้นคือ การส่งข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดของตนไปยังผู้รับข่าวสาร

คอลบ, โอสแลนด์ และ รูบิน (Kolb; Osland; & Rubin. 1995: 419) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสารข้อมูลโดยการใช้สัญลักษณ์

โรเจอร์ส (Rogers. 1976: 9) แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

ปานจักษ์ เหล่ารัตนพรพงษ์ (2548: 34-35) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication Competence) กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader Member Exchange) ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรความคล้ายคลึงกันทางประชากรศาสตร์กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและได้มีการกล่าวถึงประเด็นของการสื่อสารด้วยการอธิบายว่าผู้นำกับผู้ตามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะทำการสื่อสารระหว่างกันค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาการศึกษาในขอบเขตของการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามตามแนวทางที่แฟร์เฮริสท์ ได้สรุปไว้ว่า ประเด็นการสื่อสารอยู่ในกลุ่มการศึกษาที่สนใจเกี่ยวกับการคงความสัมพันธ์ (Relationship Maintenance) เช่น งานของเบเกอร์และเกนสเตอร์ในปี 1985 (Baker; & Ganster. 1985) และการศึกษาของไชน์แมนน์และเกร็นในปี 1984 (Schiemann; & Grean. 1984) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการสื่อสาร (Communication Frequency) หรืองานของเครเมอร์ (Kramer. 1995) กับงานของไซแอส (Sias. 1996) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน (Coworker Communication) (Fairhurst. 2000: 413-417)

นอกจากนี้ ปานจักษ์ เหล่ารัตนพรพงษ์ (2548: 36) ยังกล่าวอีกว่า การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้นำและผู้ตาม ในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ทั้งสองฝ่ายต่างใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารจึงเป็นคุณลักษณะที่ทั้งผู้นำและผู้ตามพึงมี สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ศึกษาไว้ตามที่กล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงอาศัยการอธิบายของเจบลินและ

ไซแอส (Jablin; & Sias. 2000: 848) เกี่ยวกับประเด็นของความสามารถในการสื่อสารระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นแนวทางในการพิจารณาความเกี่ยวข้องของตัวแปรทั้งสองนี้ กล่าวคือ ปัจเจกบุคคลที่อยู่ในองค์การไม่ว่าจะเป็นผู้นำและผู้ตามต่างก็เป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ในแนวดิ่ง (Vertical Relationship) และมีงานวิจัยบางชิ้นที่สนับสนุนว่าทรัพยากรการสื่อสาร (Communication Resources) ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในความสัมพันธ์แบบรายคู่ (Dyadic Relationships) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในความสัมพันธ์แบบอื่นได้ การศึกษาของแฟร์เฮริสท์และคนอื่นๆ (Schriesheim; et al. 2001: 527 citing Fairhurst; et al. 1987) พบว่าผู้ตามที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่ดีมีแนวโน้มที่มีการสื่อสารที่ดีกว่ากับผู้นำ การศึกษาของวิสส์ (Jablin; & Sias. 2000: 848; citing Wesis. 1977) พบว่า ผู้ตามเลียนแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารหรืออาศัยพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้นำเป็นแบบอย่าง ดังนั้นในกรณีที่ผู้ตามเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำในระดับสูงกว่ากับผู้ตาม (An Upper-Level Leader-Follower Relationship) เช่นเดียวกับผู้นำในระดับต่ำกว่า (A Lower-Level Supervisor) อาจเรียนรู้รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่มีความไม่เหมาะสมในการแสดงออกต่อผู้ตามของเขาด้วยการสังเกตการแสดงออกที่เป็นปัญหาของหัวหน้าของเขา และมีความเป็นไปได้ว่าผู้นำในระดับสูงกว่า (Upper-Level Leaders) อาจจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของเขาโดยการอาศัยแบบจำลองของพฤติกรรมของผู้นำระดับต่ำกว่าซึ่งเป็นผู้ตามของเขาเอง จะเห็นได้ว่าการเคลื่อนย้ายความสามารถในการสื่อสารระหว่างผู้นำและผู้ตามด้วย

สรุป หลักการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไปมีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร ข่าวนสาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับสาร องค์ประกอบทั้ง 4 จะสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการบริหาร ผู้ส่งสารหมายถึงผู้บริหารจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ของการสื่อสารอย่างถูกต้อง เช่น การใช้คำพูด การใช้สื่อเครื่องมือที่ช่วย การใช้หลักการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารต้องรู้วิธีการสั่งการ การควบคุมอารมณ์ในการติดต่อสื่อสาร มีความเห็นอกเห็นใจ และในเวลาเดียวกันต้องรักษากฎระเบียบ วิธีการในการติดต่อสื่อสาร

3.2 หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษา

โรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งปฏิบัติตามระบบราชการ เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ มีสายการบังคับบัญชาชัดเจนลงไป มีการแบ่งงาน แบ่งความรับผิดชอบภายในโรงเรียนประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ เช่น ผู้บริหารโรงเรียน ครู ภารโรง และนักเรียน ทุกฝ่ายมีการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้โดยอาศัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ความต้องการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ รวมทั้งพื้นฐานด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นสำคัญ

เนื่องจากกระบวนการทางการศึกษาแตกต่างกันไปจากวงการอื่น โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย จึงมีขั้นตอน กระบวนการต่างกัน เช่น การติดต่อสื่อสารภายในห้องเรียน ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน จะมีครูเป็นแหล่งข่าว เนื้อหาวิชาเป็นสาระ นักเรียนเป็นผู้รับสาร โดยเน้น

กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ต่อเนื่องกัน การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนในภาพรวมพอจะกล่าวได้ดังนี้ (สุมาลี วัจนะรัตน์. 2538: 62-69)

1. เป็นระบบที่มีสายบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมา เช่น ผู้บริหาร ได้แก่ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยครูใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน
2. เป็นระบบต้องการคนมากและต้องการบรรยากาศที่ค้ำึงถึงขวัญกำลังใจของผู้ร่วมงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้ เพราะครูเหมือนวิศวกรมนุษย์ ต้องสร้างเด็กเป็นคนโดยสมบูรณ์ ดังนั้นการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้บริหารและครูกับนักเรียน ครูกับผู้ปกครอง จึงเป็นบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ต่อกันให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. วิธีการติดต่อสื่อสารในวงการศึกษไทยในปัจจุบัน ได้แก่ การประชุม หนังสือเวียน การทำข่าวสารภายใน เช่น จดหมายข่าว หนังสือประจำเทอม แผนป้ายประกาศ การประชุมสัมมนา การพบปะสนทนากัน และการใช้นโยบายเปิดประตูเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้พบกันทุกโอกาสต่าง ๆ ประกอบ เช่น แผนภูมิ รูปภาพ เครื่องขยายเสียง การสาธิต สไลด์ และการแสดงบทบาทสมมติ
4. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่ คำสั่ง หนังสือเวียน ที่เน้นเป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลักอ้างถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ สถาบัน
5. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ อาศัยความคุ้นเคยสนิทสนมเป็นส่วนตัวและมักเน้นเป้าหมายเป็นส่วนตัว เช่น การซุบซิบนินทา สบกันที่ถึงกันในห้องเพื่อนฝูง นัดชุมนุมกันและมีลักษณะการกุข่าว หรือข่าวลือ
6. ปัญหาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ส่วนมากเป็นปัญหาจากผู้บริหารที่ไม่สนใจจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น ไม่กล้าลงทุนสร้างหรือจัดหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดเห็น ปัญหาจากความเชื่อ ความรู้ไม่รู้จักกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงาน นอกจากนั้นยังมีปัญหาจากการจัดระบบงานไม่เหมาะสม เช่น การแบ่งงาน การใช้คนผิดตำแหน่ง การไม่อธิบาย เป้าหมาย นโยบายการทำงานให้สมาชิกทราบ รวมทั้งไม่ฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ระบบติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ
7. แนวทางการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน การที่ผู้บริหารจะติดต่อกับครูไม่ว่าการพูดจา การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออื่น ๆ ให้คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ เป็นสิ่งที่คนในหน่วยงานทำให้ มีความหมายชัดเจน มีความรัดกุม มีความเป็นรูปแบบ มีความถูกต้องและสุภาพอ่อนโยน ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ผู้บริหารจะต้องรับฟังความคิดเห็นของครู ยึดข้อมูลที่ได้มาเพื่อใช้บริหารโรงเรียน มีสถานการณ์จำลองและมีการทดสอบทบทวนข้อความที่ส่งออกไปดังนี้

7.1 รับฟังความคิดเห็นของครู โดยการพบปะ ประชุมอย่างสม่ำเสมอสร้างบรรยากาศ การพบปะสนทนา ตรวจสอบสายการติดต่อระหว่างหัวหน้าช่วงชั้น หัวหน้ากลุ่ม ประสภารณ์ต่าง ๆ และนิเทศงาน

7.2 ยึดข้อมูลที่ได้มา โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น พิจารณารายงานเพื่อ
ถกกันหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่อไป

7.3 สร้างสถานการณ์จำลอง ด้วยการนำปัญหามาร่วมกันพิจารณา โดย
ผู้บริหารอยู่ในฐานหัวหน้าหรือทีมงาน แล้วร่วมกันแสดงความคิดเห็น หาแนวทางดำเนินการที่
ถูกต้องต่อไป

7.4 ตรวจสอบข่าวสาร โดยตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งออกไปเพื่อแปล
ความหมายได้ถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน

นอกจากนั้น การส่งข่าวสารหลายทอดจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงเรียน
เช่น ผู้บริหารส่งให้ครู ให้ภารโรง ให้หัวหน้าสาย ครูประจำชั้น ครูหัวหน้าฝ่าย ครูหัวหน้าอาคาร
เนื่องจากบทบาทหน้าที่ สถานภาพทางสังคม พื้นฐานประสบการณ์แตกต่างกันทำให้มีความหมาย
และมีความเข้าใจแตกต่างกันได้ ผู้บริหารจึงควรแยกคำสั่งหรือข่าวสารที่มีไปยังบุคคลต่าง ๆ โดยใช้
ภาษา หรือสัญลักษณ์ที่เหมาะสมกับพื้นฐาน และประสบการณ์ของกลุ่มหรือบุคคลนั้น ๆ โดย
คำนึงถึงหลักการ

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาบุตร (2546: 165-166) ได้ให้แนวคิดการ
ติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมี
บทบาทในการติดต่อสื่อสารโดยการดำเนินการบริหาร ควบคุม และดูแลการสื่อสารของสถานศึกษา
ให้มีลักษณะสอดคล้องตามหลักการสื่อสาร “แบบ 7 CS” คือ

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้เพื่อให้
ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสาร

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับ
วัฒนธรรมของสังคมเครื่องมือสื่อสารเป็นเพียงส่วนประกอบอย่างหนึ่ง แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าทาง
ภาษา คำพูด ที่เหมาะสมกับสังคม

3. เนื้อหาสาระของสาร (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีสาระประโยชน์แก่ผู้รับหรือ
เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม แม้ว่าในบางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคนกลุ่มหนึ่งแต่อาจไม่มีสาระ
สำหรับคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ขอให้ยึดประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก

4. มีความต่อเนื่องกันและสม่ำเสมอ (Continuity and consistency) การสื่อสารจะ
ให้ได้ผลต้องมักส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำ หรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำและมีความ
สม่ำเสมอ มิใช่ส่งข่าวแบบขาดช่วง หรือไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีต้องส่งให้ถูกช่องทางของ
การสื่อสารนั้น ๆ โดยการเลือกใช้ช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับ (Capability of audience) การสื่อสารที่ดีว่าได้ผลนั้น
ต้องใช้ความพยายามหรือแรงน้อยที่สุด ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารง่ายและสะดวกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ
ความสามารถในการรับของผู้รับสาร อย่างเช่น ลักษณะนิสัย ความรู้พื้นฐาน โอกาส และสถานที่
เป็นต้น

7. ความชัดเจน (Clarity) ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน

นอกจากบทบาทในการควบคุมดูแลการติดต่อสื่อสารตามที่กล่าวแล้ว ผู้บริหารจะต้องสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมตามลักษณะของผู้รับสาร ซึ่งจำแนกเป็น 3 ลักษณะ (วิจิตร อวาทกุล. 2525: 88-90) คือ

1. การสื่อสารเป็นรายบุคคล (Individual contacts) เช่น การพบปะพูดคุยสนทนา การพบปะเยี่ยมเยียน การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือใช้วิธีการติดต่อแบบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การใช้จดหมายและหนังสือเวียน เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group contacts) เช่น การพูดคุยกับกลุ่มย่อย การปาฐกถา การบรรยาย การอภิปราย และการสื่อสารสัมพันธ์แบบมวลชน (mass contacts) เป็นต้น

3. การสื่อสารโดยใช้กิจกรรมทางสังคมเป็นสื่อ เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมงานประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น และงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้นในชุมชน เป็นต้น

ผู้บริหารสถานศึกษาแม้ไม่ควรทำหน้าที่ในการประสานงานโดยตรงเนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาของบุคลากรทุกคนอยู่แล้ว แต่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบและดำเนินการให้มีระบบการประสานงานของสถานศึกษาเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่นโดยอาจกำหนดเป็นแนวทางในการประสานงานของสถานศึกษา (สาธิต วิมลคุณรักษ์ และ ประยงค์ เนาวบุตร. 2546: 166-167) ดังนี้

1. การประสานนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา โดยน่านโยบายและวัตถุประสงค์ของงานมาเป็นเครื่องกำหนดขอบเขตและทิศทางเพื่อให้ทุกคนดำเนินไปในทางเดียวกัน

2. การประสานกระบวนการดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาทุกระดับ

3. การประสานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน โดยเน้นการประสานคนและสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน มิใช่เพียงแต่กำหนดให้คนทำงานร่วมกันเท่านั้น แต่จะต้องหาวิธีการและกิจกรรมเพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายร่วมมือกันงานเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกันได้ รู้หน้าที่และทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ การประสานเจ้าหน้าที่นับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญในการประสานงาน ถ้าประสานคนได้ อย่างอื่นก็ประสานกันง่ายขึ้น

4. การประสานกับหน่วยงานอื่นซึ่งมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานในสังกัดเดียวกันหรือเป้าหมายภายนอก

5. การประสานเทคนิคการบริหาร เป็นการประสานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยคำนึงถึงสิ่งที่ลงทุนไป (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) ว่าบังเกิดผลคุ้มค่าหรือตรงตามเป้าหมายไว้หรือไม่ โดยมุ่งประสานการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ การจัดการ เครื่องมืออำนวยความสะดวก การวางแผนงาน (Planning) และเวลาในการปฏิบัติงานที่อย่างเหมาะสม

6. การประสานการสื่อสารโดยจัดให้มีการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way communication) เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลซึ่งกันและกันได้โดยสะดวก

7. การประสานความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อผสมผสานความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมงานให้มีความสอดคล้องต้องกันซึ่งจะส่งผลให้การทำงานบังเกิดผลดีอย่างเต็มที่

8. การประสานการควบคุมงาน เนื่องจากการควบคุมงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการประสานงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องประสานการควบคุมงานทุกระดับอย่างเป็นระบบเพื่อให้การปฏิบัติงานทุกส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

9. การประสานด้านสภาพแวดล้อม ภาวะแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะอำนวยความสะดวกให้การประสานงานได้ผลมากหรือน้อย โดยผู้บริหารควรเป็นผู้ที่มีความจับใจต่อปัญหาแวดล้อม โดยดำเนินการประสานงานให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้วยความมีเหตุผล เหมาะกับจังหวะและสถานการณ์

เพื่อให้การประสานงานของสถานศึกษาเป็นไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้บริหารควรจัดระบบการประสานของสถานศึกษาดังนี้

1. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประสานงานโดยระบุประเภทและระดับการประสานงานให้ชัดเจนและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

2. กำหนดระบบการประสานงาน จุดการประสานงาน ผู้รับผิดชอบ ขอบข่ายงาน และบทบาทของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

3. อำนวยความสะดวกโดยจัดหาเครื่องมือและสถานที่เพื่อสนับสนุนในการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่น

4. ประเมินผลการประสานงานเพื่อหาแนวทางในการติดตาม และการปรับปรุงประสานงานทั้งในด้านระบบให้บังเกิดประสิทธิผลสูงสุด

โรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ (2550: ออนไลน์) ได้กำหนดหลักการติดต่อสื่อสารในมุมมองของคุณธรรมและมารยาทการสื่อสารในโรงเรียน ไว้ดังนี้

1. การสื่อสารในโรงเรียน อาจใช้เวลานาน เพราะเรื่องราวที่ใช้สื่อสารอาจจะมีปริมาณมาก ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องบอกผู้รับสารว่าจะใช้เวลาแค่ไหน และพูดอย่างไรเรื่องอะไรบ้าง ผู้ส่งสารควรรักษาเวลา และพูดไม่พูดนอกเรื่อง ควรพูดในขอบเขตของเรื่องที่จะพูด ส่วนผู้รับสารควรตั้งใจและอดทนฟัง รวมถึงต้องให้เกียรติผู้พูดด้วยเช่น การลุกออกจากที่ประชุมเมื่อมีกิจกรรมขออนุญาตและทำความเคารพผู้ส่งสารซึ่งเป็นมารยาทที่ควรปฏิบัติต่อผู้เข้าประชุม

2. การสื่อสารในโรงเรียน บางทีอาจจะมีการโต้แย้งถกเถียงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารได้ การโต้แย้งถกเถียงกันควรคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับทั้งสองฝ่ายและควรเหตุผล ไม่พูดหยาบคายไม่ควรใช้อารมณ์เพราะจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาทได้

3. การสื่อสารในโรงเรียน อาจมีทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือสื่อสารในกลุ่ม ซึ่งข้อเท็จจริงบางอย่างไม่ควรนำมาเผยแพร่ เพราะจะมีผลเสียหลายสะท้อนกลับมา ถึงบางเรื่องจะเผยแพร่ได้ก็ควรคำนึงเสมอว่าไม่ควรเอาเรื่องไปพูดให้บิดเบือนจากความเป็นจริง

4. ควรระมัดระวังท่าทาง การพูดที่ใช้ติดต่อสื่อสารกัน เพราะในโรงเรียนเป็นที่ที่บุคคลสามารถเข้ามาเพื่อติดต่อธุระบางอย่างได้เช่นผู้ปกครองเข้ามารับบุตร ซึ่งในการสื่อสารกันระหว่างเพื่อนบางคำอาจจะดูไม่หยابคาย แต่ในสายตาของคนภายนอกอาจจะเห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่ดี และอาจทำให้เสียภาพลักษณ์ของโรงเรียนไป

5. บุคคลที่ทำงานภายในโรงเรียน เช่น นักการ ครู หรือผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน จึงควรให้เกียรติซึ่งกันและกัน เชื่อสัจต่อกัน ไว้วางใจกัน และเคารพผู้ที่อาวุโสกว่า จะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น

สรุป การติดต่อสื่อสารในสถานศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการให้การติดต่อสื่อสารทั้งในระดับโรงเรียนและระดับผู้บริหารกับครูเกิดการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และกลุ่มคนกับกลุ่มคน โดยข้อมูลข่าวสารในโรงเรียนต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสม มีสาระ มีความเสมอต่อเนื่อง และมีความชัดเจนแน่นอน โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

4. รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

ในงานวิจัยฉบับนี้จะทบทวนเอกสารที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน โดยเน้นที่ผู้บริหารโรงเรียนมีลักษณะการบริหารงานแบบการติดต่อสื่อสาร 4 แบบคือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ โดยใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995: 33-39) และนักวิชาการอีกบางท่าน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ

การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลักและได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียดดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006: Online) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการของผู้บริหาร ในโอกาสที่รุสโซได้พูดอภิปรายให้กับบริษัท เอชอาร์ดีคิว (HRDQ) ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดฝึกอบรมพนักงานและผู้นำเชิงธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการ รุสโซได้กล่าวว่าผู้บริหารแบบสั่งการจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับสูงหรือมักจะเป็นบุคคลที่พูดตรงไปตรงมา มีความพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความมั่นใจในตัวผู้บริหาร ผู้บริหารแบบสั่งการมักจะพยายามควบคุมความคิดหรือการปฏิบัติของผู้อื่น เขามักจะบอกให้ผู้อื่นต้องทำอะไรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยา นีรนาทโกมล (2549, กันยายน: ออนไลน์) ที่พูดถึงผู้นำแบบที่มีความมุ่งมั่น (Assertiveness) ว่าเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของผู้บริหารแบบสั่งการ กล่าวคือ เป็นคุณลักษณะที่ต้องอาศัยพลังงานในตนเองเพื่อการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น

จริงจัง และจุดยืนของตน เช่น รักความสงบ วางตัวง่าย ๆ ไม่ชอบแข่งขัน ไปจนถึง พร้อมทั้งจะปะทะ เพื่อยืนหยัดในจุดยืนของตนเอง แต่ผู้นำแบบนี้จะไม่ใช้คนก้าวร้าว เนื่องจากบริบทของคนไทยคิดว่าการพูดจาตรงไปตรงมาถือว่าเป็นคนแข็งกร้าว แต่การพูดจาแบบสั่งการที่มีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) นี้ เป็นที่ยอมรับเชิงบวกของแนวคิดการบริหารแบบอเมริกัน สิงคโปร์หรือยุโรป นอกจากนี้ รัสโซ (Russo, 2006: Online) ยังได้ให้แนวคิดเสริมอีกว่าวัฒนธรรมที่อ่อนน้อม เอื้ออารี และเป็นมิตร หากพวกเขาจะพูดอะไรตรงไปตรงมาอาจจะกระทบต่อความรู้สึกของคนอื่นก็ได้ พวกเขาจึงมักจะหลีกเลี่ยงที่จะพูดตรง ๆ โดยการพูดอ้อม ๆ หรือบางครั้งก็ไม่พูดซะเลยดีกว่า แต่การไม่พูดอย่างตรงไปตรงมา บางครั้งจะทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ตัวอย่างเช่นในที่ประชุมเจ้านายบอกว่า เราต้องทำรายงานนี้ให้เสร็จภายในหนึ่งอาทิตย์ แต่ว่าสมาชิกในที่ประชุมมีข้อมูลว่า รายงานนี้ต้องใช้เวลามากกว่าหนึ่งอาทิตย์แน่นอน เพราะครั้งนี้เป็นครั้งที่สองแล้ว โดยที่ครั้งแรกที่เคยทำแล้วนั้นใช้เวลาสองอาทิตย์ สาเหตุก็เพราะว่ามันเป็นโปรแกรมใหม่ที่พนักงานยังไม่ถนัด แต่ด้วยความที่เราไม่สื่อสารแบบสั่งการ เราก็มักปากทั้ง ๆ ที่รู้อย่างไรก็เสร็จไม่ทัน ดังนั้นหนึ่งสัปดาห์ผ่านไปเมื่อเจ้านายมาตามงาน พอว่างานไม่สำเร็จ จึงทำให้พนักงานถูกตำหนิว่าไม่สามารถรับผิดชอบงานตามที่สัญญาไว้ได้ จะเห็นว่าข้อดีของผู้นำแบบสั่งการด้านการติดต่อสื่อสารแบบตรงไปตรงมามีประโยชน์คือ สร้างความเข้าใจกับผู้อื่นว่าการทำงานอยู่ขั้นตอนใดอย่างแท้จริง จะถูกตำหนิก็ได้รับการแก้ไขตั้งแต่แรก แต่ไม่ส่งผลเสียระยะยาว

ผู้บริหารแบบสั่งการจะมีการแสดงออก (Expressiveness) ต่ำ นั่นคือ ผู้บริหารแบบนี้จะไม่ค่อยมีการตอบสนองในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ทั้งในรูปแบบของวาจา สีหน้า ท่าทาง การกระทำ แต่มักจะเงียบขรึม ไม่ช่างเจรจา ไม่ชอบสังสรรค์ ไปจนถึง ไม่ชอบเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น (นิตยา นีรนาทโกมล. 2549: ออนไลน์) ด้วยเหตุนี้ ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมีหนักแน่น มองหน้าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ซึ่งภาษาพูด จะเป็นลักษณะ ตัดสินใจในแว่น ๆ พูดจาตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ส่วนลักษณะการพูด จะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะของการสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางการกล้าหาญ และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัวจะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

ผู้บริหารที่เป็นแบบสั่งการมักจะมีภาวะผู้นำแบบอัตตาธิปไตย เป็นแบบเผด็จการประเภทสั่งการอย่างเดียว โดยผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรับฟังและมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ฉะนั้น การติดต่อ สื่อสารจึงเป็นไปแบบทางเดียวคือ บนลงล่าง (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2525: 60) ผู้นำประเภทนี้จะเป็นผู้บอกหรือสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งที่ต้องการ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ ผู้บริหารจึงมีคุณลักษณะของความมั่นใจระดับสูง มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความกล้าหาญเด็ดเดี่ยวในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงานสูง มีความเด็ดขาด (กฤต รัตนมณีวงศ์. 2544: 18-20) อย่างไรก็ตาม ข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่มีผู้บริหารแบบสั่งการคือ ข้อมูลข่าวสารมีความแน่ชัดในการปฏิบัติงาน ผู้รับสารมีความมั่นใจว่าต้องทำอะไร แต่ข้อเสียก็คือ

เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารไม่มีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏลำปาง (2546: ออนไลน์) ได้นำเสนอจุดอ่อนของการบริหารแบบสั่งการคือการขาดซึ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และไม่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้รับประโยชน์ หรือผู้ร่วมงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ได้แก่ คณะครู อาจารย์ บุคลากร คณะทำงาน ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ได้รับการติดต่อสื่อสารในลักษณะแนวดิ่ง ทำให้ขาดความหลากหลายในแนวคิด ขาดเอกภาพที่จะนำสู่ความเข้มแข็งของหน่วยงาน และทำให้ไม่เกิดความรู้สึกที่ทำให้ทุกคนเห็นคุณค่าในตัวบุคคลที่ร่วมงาน

ประเวศ วะสี (2550: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารที่ใช้การสนทนาพูดคุย แทนที่การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ เนื่องจากการสื่อสารของสังคมในโลกศตวรรษที่ 21 เป็นโลกที่ต้องการสิทธิทางความคิด การมีส่วนร่วม ฉะนั้น วิธีการพูดของบุคคลที่เคยพูดแบบสั่งการจึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบนี้เสียใหม่ ควรฝึกฝนทักษะการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ในแนวระนาบ เสมือนเป็นญาติกัน ส่วนบุคคลที่เคยเอาแต่ทำตาม “คำพูด” หรือ “คำบัญชา” ของผู้อื่น ก็ต้องฝึกที่จะกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นของตน และกล้าแย้งผู้อื่น บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง ตลอด จนกล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบ ต่อความคิดที่ตนนำเสนอไป นอกจากนั้นบุคคลควรระวัง การใช้คำศัพท์ คำแสดง หรือสำนวนภาษาต่างๆ ไม่ให้ไปกระทบ กระเทียบ หรือดูถูกความคิด ของผู้อื่น ไม่ว่าเจตนาหรือไม่ก็ตาม การติดต่อสื่อสารแบบที่ไม่ใช่สั่งการจึงเป็นการติดต่อสื่อสารแบบชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความเชื่อในระบบคุณค่าเดียวกัน มีความเอื้ออาทรกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการระดมสมองของสมาชิกในสังคม ซึ่งการสนทนาได้ตอบกัน ในลักษณะดังกล่าว เป็นเสมือนการเปิดโอกาส ให้สมาชิก ในสังคมได้หันหน้าเข้าหากัน พูดคุย เจรจกกัน เพื่อทำความเข้าใจ กับข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น หลักการ และแนวทางที่หลากหลาย สำหรับการตัดสินใจร่วมกัน เกี่ยวกับสังคมของตน

ในด้านของพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบสั่งการ ฐิริวรรษ คำอ้ายกาวิณ (2550: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบสั่งการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงทางการบริหารที่ผู้บริหาร กำหนด ระบุชี้แนะ แนะนำแก่ผู้ตามและผู้ใต้บังคับบัญชาว่าอะไรคือสิ่งที่เขาคาดหวัง ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกระบวนการอย่างเคร่งครัด รักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548: 254-259) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบสั่งการจะเน้นการใช้อำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจให้ลูกน้องปฏิบัติตาม ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว คือ ผู้ส่งสารนำข่าวสารสู่ผู้รับสาร นอกจากนี้ผู้บริหารยังใช้มาตรการควบคุม ติดตาม และนิเทศการปฏิบัติงานของลูกน้องอย่างใกล้ชิดอีกด้วย พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการนี้จึงมีลักษณะมุ่งงานสูง แต่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ ข้อเสียก็คือ การติดต่อสื่อสารจะมีโอกาสน้อยในการทำความเข้าใจกับรายละเอียดของข่าวสารหรือคำสั่ง เนื่องจากลูกน้องไม่กล้าที่จะพูดคุยในรายละเอียดของงานหรือนโยบายมากนักเพราะผู้บริหารมีพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ต่ำลง แต่จะมีข้อดีถ้าผู้บริหารใช้การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการกับลูกน้องที่ขาดความใส่

ใจในงานมักจะลังเลและไม่กล้าปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ หรือมีความสามารถ (Competency) ต่ำ ซึ่งผู้บริหารออกคำสั่งบอกให้ทำ กำหนดขั้นตอนและการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ลูกน้องในกลุ่มดังกล่าวเกิดความตระหนักว่าต้องทำงานอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร ทำอย่างไร ฉะนั้นถ้ามองในด้านความสำเร็จของงานจะเกิดผลดีกับกลุ่มลูกน้องที่มีลักษณะดังกล่าวนี้

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ หมายถึง การสั่งการของผู้บริหารเพื่อให้ลูกน้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษาที่เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด มีความน่าเกรงขาม พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง มีการสบตาโดยตรงเมื่อสั่งการ ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมีการแนะนำให้ลูกน้องรู้ว่าผู้บริหารต้องคาดหวังสิ่งใด แต่มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยน้อย มักตัดสินใจด้วยตนเอง ควบคุมติดตามและนิเทศครุอย่างใกล้ชิด

4.2 การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา

การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลักและได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียดดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006: Online) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้นำแบบมีชีวิตชีวาว่าจะมีลักษณะของการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับสูง อีกทั้งมีการแสดงออก (Expressiveness) ในระดับสูงด้วย ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่พูดเสียงสูงต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมืออย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูดจะมีลักษณะของการแสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้างๆ พูดสูงใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด มักจะพูดเล่น ระดับเสียงมีชีวิตชีวา เสียงดัง ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิริยารวดเร็ว การเคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง ทักทายอย่างกระตือรือร้น และทางด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการแบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง มีคำขวัญส่วนตัวในที่ทำงาน ขอบระยะที่ใกล้ชิดกัน ฉะนั้น ผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวาจึงมีจุดแข็งในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานคือ มีความกระตือรือร้นและมีความรักต่อเพื่อนพ้อง ง่ายต่อการติดต่อพูดคุยแบบฉันท์มิตร มักจะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างเป็นบุคคลที่ผู้อื่นมักจะเข้าหา พูดคุย ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารแบบนี้จึงสามารถสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จได้ง่าย พวกเขามีบุคลิกที่เหมาะสมต่อการออกสู่สังคมหรือการแสดงตัวต่อสาธารณะชน ทำให้มีจุดแข็งในการติดต่อสื่อสารทั้งส่วนบุคคลและระดับหน่วยงาน ผู้บริหารแบบนี้จึงมีเสน่ห์ต่อการเจรจาพูดคุยกับบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร ทำให้ได้รับการสนับสนุนจากทุกคน เพื่อดำเนินงานจะได้ผลสำเร็จ นอกจากนี้ ถ้าผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวามีลักษณะเป็นนักปฏิบัติอีกด้วย นั่นคือเป็นคนที่มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น อุทิศตน มีความริเริ่ม เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549: 101-112) ได้นำเสนอรูปแบบการบริหารของผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (Spirited Communication) ผู้บริหารแบบนี้ใช้หลักการบริหารที่เน้นถึงการเป็นผู้นำด้วยจิตวิญญาณ โดยมีการแสดงออกจากภายในจิตใจสู่ภายนอก นั่นคือ การมีแรง

บันดาลใจที่จะปฏิบัติงานด้วยชีวิตชีวา ฉะนั้น เขาจะแนะนำผู้อื่นให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และมองโลกในแง่บวก ผู้บริหารแบบนี้จะมีแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค่อนข้างสูง โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำอยู่ ผู้บริหารแบบนี้มักจะไม่นำเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมาเป็นเครื่องกีดขวางต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวามักจะมีวิสัยทัศน์ ติดต่อบริการกับผู้อื่นในภาพที่กว้าง มีความรู้สึกที่ตนและผู้อื่นเป็นส่วนรวมที่ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและรู้สึกว่าต้องเป็นผู้ให้บริการและมอบคืนประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นของชุมชน นอกจากนี้ สุนันท์ เลิศฤทธิ์พงศ์ (2547: 36) ยังได้กล่าวถึงผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวาว่าเป็นผู้บริหารที่มุ่งความสำเร็จในงาน สามารถกระตุ้นและจูงใจให้ลูกน้องปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย เป็นการติดต่อบริการที่มีชีวิตชีวา (กฤต รัตนมณีวงศ์. 2544: 21) และมีความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากผู้ส่งสารมีปฏิริยาทางด้านภาษากายและอารมณ์ที่ชัดเจน ซึ่งผู้รับสารสามารถรู้สึกได้ถึงลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารแต่ละประเด็น แต่มีข้อเสียคือ เมื่อผู้รับสารอยู่ในสภาพอารมณ์ที่ไม่ดีและไม่พร้อมจะรับข่าวสาร อาจจะส่งผลให้เกิดการทะเลาะหรือพูดจาไม่สุภาพต่อผู้บริหารได้ เนื่องจากผู้บริหารเองก็มีชีวิตชีวาในการติดต่อบริการด้วยเช่นกัน จึงไม่สนใจต่อความรู้สึกของผู้รับสาร และถ้าผู้บริหารสื่ออารมณ์ต่อข่าวสารไม่ถูกต้องกับลำดับชั้นความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร อาจทำให้ผู้รับสารจัดลำดับการทำงานที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากผู้บริหารสื่อสารทางอารมณ์ผิดพลาดไป

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548: 133-134) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรม การบริหารแบบมีชีวิตชีวาโดยได้ศึกษาจากนักจิตวิทยาตลอดจนผู้นำทั้งหลายในยุคปัจจุบัน ได้ให้ความสนใจและยอมรับถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถที่เชื่อมโยงกับความมีประสิทธิภาพของมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็นสองเท่าของความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) รวมทั้งทักษะทางเทคนิคในการช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ นอกจากนี้บุคคลยังมีตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กร ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ยิ่งทวีตามความสูงของตำแหน่งนั้น ทั้งนี้ เพราะการมีทักษะและความเข้าใจทางอารมณ์ จะช่วยเป็นตัวขับเคลื่อนความคิดและการตัดสินใจตลอดจนการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นของผู้นำ มีผลการวิจัยที่มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย: UCLA พบว่า 7% ของความสำเร็จในการเป็นผู้นำมีส่วนเกี่ยวข้องกับความฉลาด ส่วนอีก 93 % เป็นผลจาก คุณสมบัติอื่นๆ ได้แก่ ความไว้วางใจ ความมีสมดุล การรับรู้ความเป็นจริง ความซื่อสัตย์ ความเป็นอยู่ และการมีอำนาจเหนือ คุณสมบัติด้านเชาวน์ปัญญาเหล่านี้เป็นที่มีของ EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสิ้น นักวิจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้ช่วยทำให้คำนิยามที่แจ่มชัดขึ้นของคำว่าความฉลาดทางอารมณ์หรือ Emotional Intelligence จะช่วยให้เราเข้าใจถึงผลกระทบต่อกภาวะแวดล้อมของการทำงาน โดยเห็นว่าควรให้คำนิยามใหม่ว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของบุคคล โดยใช้ความสามารถบริหารจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถรับรู้ไว และมีอิทธิพลต่อบุคคลสำคัญอื่นๆ และมีความสามารถในการสร้างสมดุลของภาวะจิตใจและแรงขับของตนด้วยพฤติกรรมอย่างผู้มีสติสัมปชัญญะและมีจริยธรรม จึงกล่าวได้ว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้นำที่มีความสามารถในการควบคุมและกำกับพลังอำนาจทางอารมณ์ของตน เพื่อการเสริมสร้างความพึงพอใจรวมทั้งขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงาน ตลอดจน

ส่งเสริมความมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร โดยเฉพาะภาวะแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้ามากกว่าเรื่องเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ด้วยแล้ว หน่วยงานทั้งหลายจึงเพิ่มความสำคัญต่อการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้กับผู้นำของตนมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหารในโรงเรียนที่มีคุณลักษณะการสื่อสารด้านการพูด การแสดงออกทางภาษากาย โดยมีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูดเสียงสูงเสียงต่ำขึ้นลง การพูดและการทำมีความรวดเร็ว มีการทำงานในลักษณะวุ่นวาย มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง มีการพูดกว้างๆ สามารถพูดจูงใจได้ดี มักจะพูดเล่นบ่อยๆ มีชีวิตชีวา ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิกริยารวดเร็ว เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง มีการทักทายอย่างกระตือรือร้น โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจในสิ่งที่ทำอยู่ มักจะไม่กังวลต่ออุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีจิตบริการต่อสาธารณะ

4.3 การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ

การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลักและได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียดดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006: Online) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจหรือการบริหารที่คิดถึงความคิดของผู้อื่นเป็นสำคัญ ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับต่ำ แต่จะมีการแสดงออกในระดับสูง นั่นคือ เป็นรูปแบบบริหารที่มีความอบอุ่นในทีมงาน มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี ผู้บริหารรูปแบบนี้จะมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดีกับลูกน้องและมักจะมีคนเข้าหาเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษา เนื่องจากผู้บริหารรูปแบบนี้มีคุณลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างจริงจัง พวกเขาได้รับความเชื่อถือและเป็นที่พึ่งพาได้อย่างสม่ำเสมอ เพราะผู้บริหารแบบนี้จะให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นเหนือสิ่งอื่นใด ผู้บริหารแบบนี้จะทำงานได้ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมที่ต้องการความเป็นหนึ่งเดียวในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากความสามารถของพวกเขาก็พิเศษคือ การช่วยเหลือผู้อื่น ฉะนั้นรูปแบบของภาวะผู้นำของผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate leadership style) เป็นลักษณะของผู้นำที่สนใจในความเป็นไป สถานะ และความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น ชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานดี ไม่มอบหมายงานที่เกินความสามารถ ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นมิตรและรับฟังให้รางวัลเมื่อทำงานดี โดยสรุปก็คือ ผู้นำประเภทนี้จะใส่ใจถึงสภาพการทำงานและบังคับบัญชาด้วยความเป็นมิตร (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2549: ออนไลน์) ผู้นำประเภทนี้จะใช้ทั้งพระเดชและพระคุณในการปกครอง เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพและนับถือ ผู้นำแบบนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นรับฟังผู้อื่น พูดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมืออย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูด จะมีลักษณะที่เป็นผู้ฟัง

ที่ดี เจียบขมิ้ม พูดให้กำลังใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด พูดช้า ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงเนิบ ๆ ส่วนด้านภาษากายจะมีลักษณะการจับมือทักทายอย่างสุภาพ สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่ เคลื่อนไหวช้า และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบการนั่งติดๆ กันไป พกพาของรักไปด้วย

ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ จะมีลักษณะของผู้นำแบบ ประนีประนอม หลีกเลียงการโต้แย้ง บุคลิกนุ่มนวล เป็นผู้ฟังที่ดี ใจกว้าง เห็นอกเห็นใจ มีความเมตตา (สุนันท์ เลิศฤทธิ์พงศ์. 2547: 38) ผู้บริหารแบบนี้จึงมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและลูกน้องเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็นและใส่ใจในความรู้สึก ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ และเข้าถึงการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2538: 36) ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจึงเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบกัลยาณมิตร เข้าถึงความรู้สึกทั้งด้านบวกและลบของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้รับสารจึงเต็มใจปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เนื่องจากระหว่างการรับสารมีการพูดคุยกับผู้บริหารอย่างเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติจึงสามารถปฏิบัติงานได้เมื่อได้รับคำสั่ง (กฤต รัตนเมธีวงศ์. 2544: 29) แต่การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจมีข้อเสียคือ ความสำคัญของข่าวสารที่ทำทลายให้ผู้รับสาร ปฏิบัติอาจจะถูกลดน้ำหนักลงไปเนื่องจากความเมตตา และอาจจะมีข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้น้อยลง โดยเฉพาะจะเกิดกับผู้รับสารที่เฉื่อยชาหรือมีสมรรถนะน้อย เนื่องจากบรรยากาศการติดต่อสื่อสารเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ทำให้ความคิดทำทลายหรือความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ไม่เกิดขึ้น เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเอื้ออาทร ต่อความสามารถหรือความมานะของผู้ปฏิบัติหรือผู้รับสารนั่นเอง

ธงชัย ตรีรัตนาวลัย (2550: ออนไลน์) ได้นำเสนอแนวการบริหารแบบเห็นอกเห็นใจ โดยใช้แนวคิดของบรรยากาศครอบครัว การติดต่อสื่อสารภายในครอบครัว จะใช้ความสุข ความรัก ความผูกพัน ดังนั้นถ้าหน่วยงานหรือสถานศึกษาสามารถสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้ผู้บริหารและบุคลากรติดต่อสื่อสารกันแบบครอบครัว จะทำให้เกิดความรักใคร่ สามัคคี มีส่วนเป็นเจ้าของร่วมกัน สำหรับบทบาทของผู้บริหาร ต้องปฏิบัติตนเหมือนบิดา คือมีความรักเอื้ออาทรผู้อื่นเหมือนบุตรหลานของตน โดยยึดหลัก 3 R ได้แก่ การยอมรับ (Recognition) การให้รางวัล (Reward) และการกระตุ้นเป็นระยะ (Reinforcement) ซึ่งจะต้องปฏิบัติกับบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจนี้ ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะในการมอบหมายงานโดยกำหนดเป้าหมายและให้กำลังใจ อีกทั้งสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงาน มิใช่มาจากคำสั่ง แต่ด้วยความรักและเกรงใจในตัวผู้มอบงาน และในระหว่างที่บุคลากรปฏิบัติงาน ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจต้องอยู่ร่วมเอาใจใส่ ดูแล คอยเปิดหูรับฟังปัญหา และพร้อมให้อภัยในข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และหลังจากการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจควรจะแสดงความชื่นชมอย่างเป็นทางการต่อหน้าทุกคน และให้รางวัลตามความเหมาะสมอย่างยุติธรรม ตามความสำเร็จของผลงาน จะเห็นว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจะมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคลเป็นสำคัญ

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548: 254-259) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมการบริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะมีลักษณะคอยให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ตลอดจนให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานของลูกน้อง ผู้บริหารจะเข้าไปร่วมตัดสินใจในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง โดยไม่เข้าไปควบคุม กำกับ หรือสั่งการแบบเผด็จการ ผู้บริหารแบบนี้จึงมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมุ่งความสัมพันธ์สูง แต่มุ่งมั่นต่ำ เนื่องจากมีความเมตตาและเห็นใจลูกน้องมาก จึงไม่ค่อยเรียกร้องให้ลูกน้องทำงานอย่างเต็มความสามารถเท่าไรนัก ฉะนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นแบบมุ่งความสัมพันธ์สูง หัวหน้าและลูกน้องรู้จักกันและกันจริงในด้านความรู้สึก แต่ไม่เน้นปริมาณและคุณภาพงานมากนัก การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเกิดประโยชน์สูงถ้าผู้บริหารใช้กับลูกน้องที่มีความสามารถสูง และขยันทำงาน เนื่องจากลูกน้องสามารถออกความคิดเห็นของตน และมีอิสระในการทำงาน อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในด้านการติดต่อสื่อสารมีความเข้าใจกันดี

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารมีความเห็นอกเห็นใจใคร่ สร้างบรรยากาศครอบครัวในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความสุข ความรัก และความผูกพัน โดยมีลักษณะการพูดจาที่ประนีประนอม พูดช้า เสียงนุ่มนวล รับฟังผู้อื่น การพูดที่ไม่ค่อยเชื่อมั่นในตนเอง พูดให้กำลังใจผู้อื่นเสมอๆ สำหรับภาษากาย มีการจับมือทักทายอย่างสุภาพ ชอบที่จะกอดหรือโอบไหล่ ชอบนั่งเคียงข้างผู้อื่นมีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี มีความเคลื่อนไหวช้า และในการมอบหมายงานจะมีการกำหนดเป้าหมาย และให้กำลังใจในการสนับสนุนให้ครูปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่าผลงานจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ผู้บริหารแบบนี้จะเข้าใจและให้อภัยเสมอ

4.4 การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ

การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลักและได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียดดังนี้

รุสโซ (Russo. 2006: Online) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารแบบมีระเบียบคือ ผู้บริหารแบบมีระเบียบจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับต่ำ และมีการแสดงออก (Expressiveness) ต่ำด้วยเช่นกัน นั่นคือ ผู้บริหารแบบนี้จะให้น้ำหนักกับความสำคัญของความถูกต้อง เทียบตรงเป็นสำคัญ และมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ พวกเขาจะตัดสินใจของความเป็นจริงและมักจะไม่ใช่อารมณ์ ความรู้สึกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารจัดการ ผู้บริหารแบบนี้จะใช้ข้อมูล que เชื่อถือได้มาเป็นฐานคิดในการแก้ปัญหา ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะเหมาะกับการทำงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน พวกเขาจึงเหมาะกับการทำงานอย่างอิสระหรืองานด้านการใช้เทคนิค รุสโซ (Russo. 1995: 33-39) ยังให้แนวคิดของผู้นำแบบมีระเบียบ ในด้านการสื่อสารด้วยภาษา พวกเขาจะมีน้ำเสียงราบเรียบ พูดสั้นๆ สื่อสารแบบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำแสดงออกทางความรู้สึกต่ำ โดยภาษาพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พูดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ส่วนด้านภาษากาย จะมีลักษณะ สีหน้าถ่มมิ่งมึง สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะ

มีลักษณะของการมีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน โต๊ะทำงาน เรียบร้อย และสุขุขยังได้ให้แนวคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับส่วนที่เป็นอุปสรรคของผู้บริหารแบบมีระเบียบ คือ ผู้บริหารแบบนี้จะเคร่งครัดในรายละเอียดของการทำงาน มุ่งหาข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง การทำเช่นนี้จะทำให้ลดความสำคัญของความคิดเห็นของผู้อื่น และในเวลาเดียวกัน อาจทำให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากผู้บริหารแบบนี้จะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้อื่น แต่จะมุ่งมั่นให้ตนเองมั่นใจว่าการทำงานจะต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง โดยไม่เอาความรู้สึกมาเป็นตัววัดประเมินความสำเร็จ ผู้บริหารแบบนี้จึงมักจะทำให้เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่บ่อยๆ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2548: 100) ได้กล่าวถึงการบริหารงานแบบมีระเบียบวินัย คือ ผู้บริหารจะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน หากขัดขึ้นจะต้องมีการลงโทษที่เหมาะสม และผู้บังคับบัญชามักได้รับความลำเอียงจากข้อบังคับ เพราะมีการกำหนดขอบเขตอำนาจของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งสิทธิในการสั่งการที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข อันเป็นผลมาจากการร้องเรียนของพนักงานอีกด้วย จะเห็นว่า ผู้บริหารแบบมีระเบียบ จะใช้บรรยากาศของกฎเกณฑ์มาตรฐาน และเน้นบทลงโทษเป็นเงื่อนไขในการติดต่อสื่อสารเพื่อการมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติ ฉะนั้น ผู้บริหารแบบนี้จะต้องสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เสริมจุดด้อยของตนโดยการแสดงตนว่าเป็นผู้บริหารที่มีความเที่ยงธรรม ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก มีความโปร่งใส พร้อมทั้งจะให้ทุกคนตรวจสอบ และเพื่อป้องกันเสียงบ่นต่อผู้บริหารแบบมีระเบียบ ผู้บริหารควรใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารให้ครบวงจร นั่นคือ การที่ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณา และกลับไปบอกคำตอบให้พนักงานในเวลาอันรวดเร็วว่าจะนำความคิดไหนไปใช้ อีกทั้งบอกเหตุผลว่าทำไมจึงเลือกความคิดเหล่านั้น และเพราะอะไร (ณัฐยา สินตระการผล. 2549: 221) จะเห็นว่า ผู้บริหารแต่ละคนจะมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน มีทั้งจุดดี จุดเด่น และจุดอ่อน จุดด้อย จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องรู้และเมื่อไม่สามารถปรับลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ตนมีคือ เป็นคนเจ้าระเบียบ ผู้บริหารผู้นี้จะต้องสร้างข้อดีขึ้นเสริมก็คือ การมีความโปร่งใสและเที่ยงธรรม

ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบมักจะเป็นนักอนุรักษ์นิยม เจ้าระเบียบ ยึดคำสั่งหรือกฎเกณฑ์เป็นหลักบริหารงานแบบปลีกตัว ระวังตัว และหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์ (สุนันท์ เลิศฤทธิ์พงศ์. 2547: 39) ผู้บริหารแบบนี้เป็นผู้คุมกฎ เป็นผู้ที่ไม่ให้ความสนใจในเรื่องการทำงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานมากนัก ความสำเร็จของงานเกิดจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด มีการตรวจสอบรายละเอียดของงาน ขอบเขต ขอบอ้างเหตุผล แต่มีความยุติธรรม ไม่ชอบเข้ายุ่งเกี่ยวกับปัญหาของผู้อื่น ชอบทำงานประจำยิ่งกว่างานที่ต้องใช้ความคิด (สมยศ นาวิการ. 2536: 428-429) ข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่มีผู้บริหารแบบมีระเบียบคือ ข้อมูลข่าวสารมีแบบแผนที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ผู้ปฏิบัติรู้วันเวลาของการปฏิบัติงานที่แน่นอน สามารถควบคุมการทำงานให้สำเร็จตามที่วางแผน สำหรับข้อเสียของการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบคือ บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารมีความเป็นทางการมากเกินไป ขาดความเป็น

กันเองหรือการพูดคุยแบบบุคคลต่อบุคคลมีน้อย เนื่องจากผู้บริหารถือว่ารายละเอียดทุกอย่างอยู่ตามกฎเกณฑ์หรือข้อระเบียบที่ตั้งไว้แล้ว การที่ผู้บริหารมีลักษณะเจ้าระเบียบ เคร่งขรึม อาจส่งผลให้ลูกน้องที่รับข่าวสาร ไม่มั่นใจว่าจะเข้าปรึกษากับผู้บริหารดีหรือไม่ เพราะกลัวเกรงการว่ากล่าวตักเตือน

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่มีต่อครู มีลักษณะของการกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน มีบทลงโทษอย่างเหมาะสม ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะมีลักษณะการพูดแบบราบเรียบ พูดสั้นๆ สื่อสารแบบง่ายๆ แต่มีกฎเกณฑ์ ไม่ชอบพูดเล่น มักจะพูดอย่างกระชับ สำหรับภาษากาย ผู้บริหารแสดงออกโดยมีสีหน้าเข้มงวด สงวนท่าทีในการเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส มีการจัดพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน สภาพโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวกับตัวแปรต้น

5.1 วุฒิการศึกษา

ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรครูที่พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารแตกต่างกัน ดังนี้

มาลี บุญเกตุ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาโรงเรียนเจ็ยไ้ อำเภอโพนาราม จังหวัดราชบุรี พบว่าความคิดเห็นของครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกัน โดยครูที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติโดยรวมและในองค์ประกอบมากกว่าครูที่จบปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ถวิล ประเสริฐศรี (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในการส่งเสริมการวิจัยในชั้นเรียนเขตการศึกษา 11 พบว่า บทบาทของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครูที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน

สมจิตร อุดม (2547: 108) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษาภาคใต้ พบว่าวุฒิการศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในกลุ่มครูที่ส่งผลต่อดัชนีวัดความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคล ในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในโรงเรียนหรือสถานศึกษา มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียน

จะเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่แบ่งตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การบริหารของผู้บริหารทางการศึกษาแตกต่างกัน

5.2 ประสพการณ์ในการทำงาน

ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรครูที่พบว่าครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารแตกต่างกัน ดังนี้

โกสุม ผือโย (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีบทบาทในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอนก ธรรมนิต. (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาทางวิชาการของครูโรงเรียนคาทอลิก สังฆมณฑลจันทบุรี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่าครูจำแนกตามประสบการณ์การสอน มีการพัฒนาทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน มีการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการเรียนรู้ และการวิจัยในชั้นเรียนไม่แตกต่างกัน ส่วนกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการวัดและประเมินผลผู้เรียนของครูที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพล อนามัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จำแนกตามโรงเรียนเอกชน ทั้งในภาพรวม และรายด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการสอนพบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการสอนมากมีการปฏิบัติมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการสอนน้อย และเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนมีการปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จะเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่แบ่งตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การบริหารของผู้บริหารทางการศึกษาแตกต่างกัน

5.3 ตำแหน่งงาน

ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรครูที่พบว่าครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารแตกต่างกัน ดังนี้

นเรศ รณรงค์ฤทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ใน 4 ด้าน คือ การวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบผลของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยรวมตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในโรงเรียนจำแนกตามตำแหน่งพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดา สรรเสริฐ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานวินัยนักเรียนของผู้บริหาร และครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า ตำแหน่งงานของผู้บริหารและครูที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานวินัยนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

กัญญา อาชวรักษ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาการของครูและผู้บริหารชั้นต้นโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2 พบว่า ครูปฏิบัติการสอนและผู้บริหารชั้นต้นมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาการแตกต่างกันในด้านลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

จะเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่แบ่งตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การบริหารของผู้บริหารทางการศึกษาแตกต่างกัน

5.4 ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

ได้มีหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นบุคลากรครูที่พบว่าครูที่มีระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารแตกต่างกัน ดังนี้

ประสงค์ หอมชิ้น (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่สอนในระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวิชาการ ผู้นำทางจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านผู้นำด้านชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ภคินี โอพาริกชาติ (2547: 79) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ครูที่สอนช่วงชั้นที่ 4 จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถสูง เพราะครูมีความรู้สึกว่าการสอนช่วงชั้นที่สูงจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบ และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการศึกษาต่อ สิ่งเหล่านี้ ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานสอนในช่วงชั้นที่ 4

สมศักดิ์ สิทธิวันชัย (2548: 92) ได้ศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่าครูผู้สอนในระดับช่วงชั้นที่ต่างกัน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่

หลากหลาย ทำให้ผู้เรียนรู้จักคิดและศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย และ คุณธรรม จริยธรรม ที่แตกต่างกัน

จะเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่แบ่งตามระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การบริหารของผู้บริหารทางการศึกษาแตกต่างกัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ดังนี้

รุ่งเพชร บุญเทศ (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและจำแนกตามสถานที่ตั้งและภาควิชาของวิทยาลัย นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความสามารถของผู้รับสารความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และความแจ่มแจ้งของข่าวสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี

ชุลีพร พงษ์พานิช (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในแต่ละแบบกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลของกลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชา แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน 2) การติดต่อสื่อสารในแต่ละแบบของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และมีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชา แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน 3) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน การติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มบุคคล การติดต่อสื่อสารแบบรายบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ($p < .01$) ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 4) การติดต่อสื่อสารแต่ละแบบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์และขนาดของโรงเรียน

ปรารมณ บุญถนอม (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามสถานภาพของครูและขนาดของโรงเรียน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของครู แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน 3) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ทั้งโดยรวมและจำแนกตามสถานภาพของครูและขนาดของโรงเรียน

สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารในลักษณะผสมผสานกัน โดยเป็นแบบมีชีวิตชีวา มากที่สุด รองลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ส่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงแสดงออกเป็นประจำ ส่วนใหญ่เป็นแบบมีระเบียบ 2) ครูอาจารย์มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษามีรูปแบบการติดต่อสื่อสารในลักษณะผสมผสานกัน โดยด้านภาษาพูดเป็นแบบสั่งการ ด้านลักษณะการพูดและด้านพื้นที่ส่วนตัวเป็นแบบมีระเบียบ ส่วนด้านภาษากายเป็นแบบมีชีวิตชีวา 3) ครูอาจารย์มีความต้องการให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษามีรูปแบบการติดต่อสื่อสารผสมผสานกัน โดยด้านภาษาพูดต้องการแบบสั่งการ ด้านลักษณะการพูดและด้านภาษากาย ต้องการแบบมีชีวิตชีวา ส่วนด้านพื้นที่ส่วนตัวต้องการแบบมีระเบียบ

พนม แสงอินทร์ (2542: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับปานกลาง และการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนก ตามตำแหน่ง แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามส่วนราชการ 2) ประสิทธิผลโดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิผลโดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามส่วนราชการ 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแต่ละรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 4) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนการติดต่อสื่อสาร

แบบบนลงล่างการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวเป็นตัวพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ร้อยละ 59

จิวิพร เลิศเชาวน์ (2542: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขต การศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของข้าราชการในสำนักงาน การในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอ เขตการศึกษา 12 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก ตามสถานที่ตั้งสำนักงานและประเภทของงานที่ปฏิบัติ 2) ผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงานประเภทของงานที่ปฏิบัติ 3) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขต การศึกษา 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงานและประเภทของงานที่ ปฏิบัติ 4) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันและด้านข้อมูล ย้อนกลับของบุคคล เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอ เขตการศึกษา 12 ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 30.90 เปอร์เซ็นต์ 5) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศ ของการติดต่อสื่อสาร และด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคลเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 12 ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่พัฒนาชายฝั่ง ตะวันออก โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 31.97 เปอร์เซ็นต์ 6) ความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคล และด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร เป็นตัว พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งาน บริหารทั่วไป โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 33.84 7) ความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคล และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัว พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานการเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 50.22 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการ 8) ความพึง พื่อใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 12 งานการเงินและพัสดุ โดยมีค่า อำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 22.81 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการ 9) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้าน การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานการเงินและพัสดุ โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 26.24 เปอร์เซ็นต์

วนิดา นามบุตร (2543: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาสภาพ ปัญหา และ เปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัด ขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน มัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น จำนวน 350 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน ผล การศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียน

มัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแบบลายลักษณ์อักษรโดยการใช้หนังสือคำสั่ง ส่วนการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา โดยใช้วิธีการประชุม ผู้บริหารมอบหมายงานโดยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และด้วยวาจา ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนที่ใช้มากที่สุด คือ ใช้จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และด้านการรับข่าวสาร และมีปัญหาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสารในงานที่เกี่ยวข้องหนังสือราชการกระชั้นชิดเกินไป การแจ้งข่าวสารโดยประกาศหน้าเสาธงบุคลากรบางส่วนไม่สามารถรับทราบได้ การเผยแพร่จดหมายข่าวเอกสารประชาสัมพันธ์ กระทำไม่สม่ำเสมอ การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมประชุมสัมมนาล่าช้า และการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของโรงเรียนที่มีต่อชุมชนไม่ต่อเนื่อง 3) ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนที่ต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาโดยรวมและด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งข่าวสาร และด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ และมีปัญหาด้านการส่งข่าวสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก

รังสาด จันทรวิสูตร (2549: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการติดต่อสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.35$) ด้านประเภทและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.06$) และด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนด้านวิธีการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารและด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

สรุป งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมานี้พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ ระดับการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ดังนี้

บิงแฮม (Bingham. 1990: 1453-A) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารของผู้บริหาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของครูในด้านการศึกษา การวิเคราะห์ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทแรกอธิบายถึงการรับรู้ด้วยตนเองของผู้บริหาร และการรับรู้ของครูเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารของผู้บริหารและระดับความแม่นยำของผู้บริหาร ในการคาดเดาความรับรู้ของครูล่วงหน้า ประเภทที่สองเป็นการเปรียบเทียบความรับรู้ของครู และของผู้บริหารในการตัดสินระดับความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ของเขาเหล่านั้นประเภทที่สาม อธิบายว่าการรับรู้ลักษณะการสื่อสารเหล่านี้สัมพันธ์กับความพึงพอใจของครูในการสื่อสารอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งหมดของครูสำคัญมากเมื่อครูรับรู้ว่าคุณบริหารมีลักษณะการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก (เป็นมิตรของความตั้งใจไม่ตั้งใจ) เมื่อความสอดคล้องของการรับรู้ระหว่างผู้บริหารและครูสูงมากขึ้น และเมื่อความถูกต้องแม่นยำในการคาดเดาล่วงหน้าของผู้บริหารเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก สำหรับผลการวิจัยของบิงแฮมนี้ในเรื่องของการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารและครู ปรากฏว่ามีส่วนสอดคล้องกันในด้านของความพึงพอใจ คือ มีความพึงพอใจในการสื่อสารสูง

คลีเมนต์ (Clement. 1990: 1842-A) ได้ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารกับคณะกรรมการโรงเรียนที่มีผลต่อผู้บริหารโรงเรียนที่พอจะมองเห็นได้ และเพื่อเปรียบเทียบการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารในการเป็นตัวแทนของเขตมัธยมที่มีแต่ชาวล้วน หรือหญิงล้วน กับผู้ที่เป็นตัวแทนของเขตมัธยมแบบสหศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมมักจะติดอยู่กับการสื่อสารทางตรงับคณะกรรมการมากกว่าการออกคำสั่งอย่างเป็นทางการ ยังมี การค้นพบอีกว่าการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชาวล้วนหรือหญิงล้วน นั้น จะบ่อยกว่าและตึงเครียดว่าการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนระบบสหศึกษา และยังค้นพบว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชายหรือหญิงล้วนยอมรับว่าตัวเองเป็นผู้มีภาระหน้าที่มากต่อคณะกรรมการของเขต และท้ายที่สุดผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชาวล้วนหรือหญิงล้วนกล่าวว่า เขามีความรู้ในระบบของเขา และเราได้แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างมากต่อคณะกรรมการโรงเรียนของเขา มากกว่าผู้บริหารระบบสหศึกษา

ราฟเฟอที่ (Rafferty. 2003: online) ได้ทำวิจัยเรื่อง บรรยากาศของโรงเรียนและทัศนคติของครูที่มีต่อการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยงานวิจัยจะเป็นเชิงพรรณนาที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในโรงเรียนและทัศนคติของครูในการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศไปยังผู้อำนวยการโรงเรียน ตัวแปรที่ศึกษาคือ บรรยากาศการจัดการบรรยากาศในโรงเรียน และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นเพียงคู่เดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือระหว่างครูติดต่อสื่อสารไปยังผู้อำนวยการ สำหรับการติดต่อสื่อสารคู่อื่นๆ ไม่มีนัยสำคัญ และผลการวิจัยเสนอแนะว่าการทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างครูไปสู่ผู้อำนวยการในระบบเปิดจะได้ผลดีกว่าการสร้างบรรยากาศของโรงเรียนในระบบปิด นั้นหมายถึงว่า แม้โรงเรียนจะบริหารจัดการให้มีระบบเปิดในส่วนต่างๆ แต่ยังไม่ดีเท่ากับการจัดให้ครูติดต่อสื่อสารแบบระบบเปิดไปสู่ผู้อำนวยการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้ครูเปิดตัวเองสู่ผู้อำนวยการจะช่วยให้บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สตรอม (Strom. 2007: online) ได้ศึกษาเรื่องการลาพักการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้การวิจัยการประเมินด้วยการวิเคราะห์แบบเมต้า เกี่ยวกับผลการให้ข่าวสารจากบ้านและในโรงเรียน พบว่า โครงสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บเล่าเรียนของนักเรียน โดยผลค่าน้ำหนักเฉลี่ยของการติดต่อสื่อสารที่บ้านมีผลต่อการจบการศึกษาของโรงเรียนมัธยมที่ $r = .21$ และผลค่าน้ำหนักเฉลี่ยของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีผลต่อการจบการศึกษาของโรงเรียนมัธยมที่ $r = .14$ และพบว่าอายุและเขตการศึกษาของผู้เรียนมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารที่บ้านและโรงเรียน และส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียน

สรุป งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมานี้พบว่า ผู้บริหารที่ครูพึงพอใจคือ ผู้บริหารที่ติดต่อสื่อสารกับครูอย่างมีคุณภาพ ให้ความสำคัญกับความคิดของครู ไม่ตึงเครียดระหว่างการพูดคุยหรือออกคำสั่ง ครูต้องการผู้บริหารที่รับฟังและมีปฏิกิริยาตอบสนองสูง และงานวิจัยบางฉบับได้ให้ข้อมูลว่าสิ่งที่ช่วยให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนดีขึ้นคือ การสร้างบรรยากาศและการสร้างทัศนคติที่ดีให้ครู อีกทั้งการใช้ระบบเปิดในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูจะมีประสิทธิภาพในการบริหารโรงเรียนดีกว่าการใช้ระบบปิดของทั้งโรงเรียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยผู้ทำวิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอนโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 320 คน จากโรงเรียนในเครือ และผู้บริหารจำนวน 24 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ครูที่ปฏิบัติการสอน ปีการศึกษา 2550 จำนวน 175 คน ซึ่งได้มาจากการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 324 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 175 คน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน โดยการเทียบสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน 4 โรงเรียน ดังตาราง 1

ขั้นที่ 3 กำหนดผู้ให้ข้อมูลในแต่ละโรงเรียนโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อโรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	โรงเรียนพระแม่มาลี สาธูประดิษฐ์	72	39
2	โรงเรียนพระแม่มาลี สาทร	146	80
3	โรงเรียนพระแม่มาลี พระโขง	53	29
4	โรงเรียนพระแม่มาลี ประจวบคีรีขันธ์	49	27
	รวม	320	175

2. รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 24 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โดยรายละเอียดโครงสร้างของทั้งสองตอนใช้รายละเอียดและโครงสร้างแบบเดียวกับฉบับที่ 2

ฉบับที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีรายละเอียดย่อย 4 แบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การพิจารณา คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

1	หมายถึง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือของทั้ง 2 ฉบับ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) เพื่อสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่แมรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนเครือพระแม่แมรีในด้านผู้บริหารและครู และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 4 โรงเรียน

2. นำข้อมูลและแนวคิดต่างๆ มากำหนดเป็นนิยามศัพท์ พร้อมกับนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาเป็นส่วนประกอบในการเขียนประเด็นคำถามเพื่อสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยเครื่องมือของ รังสาด จันทรวิสูตร์ (2548: 91-95) เป็นแนวทางเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยอาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 2 ท่าน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย 1 ท่าน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ 1 ท่าน และ ผู้อำนวยการโรงเรียนในเครือพระแม่แมรี 1 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ฉบับที่ได้ตรวจสอบและเสนอแนะเพื่อการแก้ไขแบบสอบถามเป็นรายข้อ ผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้เนื้อหาของข้อคำถามเป็นรายข้อ และเพิ่มเติมหรือตัดบางข้อออก เพื่อให้ได้แบบสอบถามทั้งรายด้านและรวมทั้งฉบับที่ครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรตาม จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับแก้ไขนี้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมืออีกครั้งหนึ่ง ก่อนที่จะนำไปทำการทดลองต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับครูของโรงเรียนในเครือคาทอลิกที่มีคณะนักบวชหญิงบริหารงานอยู่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือ ครูโรงเรียนบอสโกพิทักษ์ แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984: 161) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .90 และได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แต่ละแบบคือ แบบสั่งการเท่ากับ .87 แบบมีชีวิตชีวาเท่ากับ .75 แบบเห็นอกเห็นใจเท่ากับ .90 และแบบมีระเบียบเท่ากับ .78

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาในเครือพระแม่มารี ให้ครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปพบผู้บริหารสถานศึกษาตามรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามฉบับสำหรับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการเป็นผู้ตอบ กลับคืนมาในสภาพสมบูรณ์จำนวน 24 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และได้รับแบบสอบถามฉบับสำหรับครูเป็นผู้ตอบ กลับคืนมาในสภาพสมบูรณ์จำนวน 172 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.29

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มาคัดเลือกและตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาทำการจัดกระทำข้อมูล โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับมีการจัดกระทำข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ ได้นำข้อมูลตามตัวแปร คือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน นำมาหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ตรวจให้คะแนนข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ตรวจให้คะแนนแต่ละข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

ให้คะแนน 1	เมื่อตอบในช่อง น้อยที่สุด
ให้คะแนน 2	เมื่อตอบในช่อง น้อย
ให้คะแนน 3	เมื่อตอบในช่อง ปานกลาง
ให้คะแนน 4	เมื่อตอบในช่อง มาก
ให้คะแนน 5	เมื่อตอบในช่อง มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของครู มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามฉบับที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นทำการตีความจากผลของระดับคะแนนที่ได้ และสรุปผลเป็นความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามฉบับที่ 2 ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน โดยกำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ยของคำตอบตามหลักการของ บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว (2535: 23-24) ดังนี้

1.00-1.49 หมายถึง มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50-2.49 หมายถึง มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ น้อย

2.50-3.49 หมายถึง มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50-4.49 หมายถึง มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ มาก

4.50-5.00 หมายถึง มีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ มากที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยใช้สถิติ t-test กับวุฒิการศึกษา และใช้สถิติ One Way ANOVA กับประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

5.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1.4 ความถี่ (Frequency)

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

5.3 สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ วุฒิการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

5.3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็นหมวดหมู่ และเพื่อให้เกิดความเข้าใจกำหนดความเข้าใจตรงกันในการแปลงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในสถิติที่ทดสอบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในสถิติที่ทดสอบเอฟ (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (Mean Squares)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น ในการปฏิเสธสมมุติฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร และการศึกษาระดับความคิดเห็นของครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน ได้แสดงเป็นค่าจำนวน และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2 และตาราง 3

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละสถานภาพทั่วไปของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

สถานภาพทั่วไปของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี	24	100
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0	0
รวม	24	100
2. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	1	4.17
10 ปีถึง 20 ปี	17	70.83
มากกว่า 20 ปี	6	25.00
รวม	24	100
3. ตำแหน่งงาน		
รองผู้อำนวยการ	4	16.67
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	20	83.33
รวม	24	100

จากตาราง 2 แสดงว่ารองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ปฏิบัติการสอนโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่ารองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีถึง 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 และรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็น ผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละสถานภาพทั่วไปของครูผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

สถานภาพทั่วไปของครูผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี	145	84.30
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	27	15.70
รวม	172	100
2. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	59	34.30
10 ปีถึง 20 ปี	67	38.95
มากกว่า 20 ปี	46	26.75
รวม	172	100
3. ตำแหน่งงาน		
หัวหน้างานวิชาการ	54	31.40
ครูปฏิบัติการสอน	93	54.07
ครูฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน	25	14.53
รวม	172	100
4. ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน		
ช่วงชั้นที่ 1 (ป.1-ป.3)	47	27.32
ช่วงชั้นที่ 2 (ป.4-ป.6)	63	36.63
ช่วงชั้นที่ 3 (ม.1-ม.3)	62	36.05
รวม	172	100

จากตาราง 3 แสดงว่าครูที่ปฏิบัติการสอนโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าครูส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ครูส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีถึง 20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95 ครูส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็น ครูปฏิบัติการสอน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 54.07 และครูส่วนใหญ่สอนอยู่ในระดับช่วงชั้นที่ 2 (ป.4-ป.6) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร และการศึกษาระดับความคิดเห็นของครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

ในตอนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ซึ่งประกอบด้วยแบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ตามความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ โดยรวมและรายแบบ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 แบบสั่งการ	3.77	.33	มาก
2 แบบมีชีวิตชีวา	4.19	.46	มาก
3 แบบเห็นอกเห็นใจ	4.08	.57	มาก
4 แบบมีระเบียบ	3.46	.47	ปานกลาง
รวม	3.87	.35	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา และแบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โดยแบบมีชีวิตชีวา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่าทุกด้าน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .46) รองลงมาคือ แบบเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .57) แบบสั่งการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .33) และแบบมีระเบียบ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .47)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ ตามความคิดเห็นของครู โดยรวมและรายแบบ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 แบบสั่งการ	3.82	.48	มาก
2 แบบมีชีวิตชีวา	3.71	.47	มาก
3 แบบเห็นอกเห็นใจ	3.95	.63	มาก
4 แบบมีระเบียบ	3.18	.49	ปานกลาง
รวม	3.66	.41	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = .41)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา และแบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก
ส่วนแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้
โดยด้านแบบเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่าทุกด้าน ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = .63) รองลงมา
คือ แบบสั่งการ ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = .48) แบบมีชีวิตชีวา ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = .47) และแบบมี
ระเบียบ ($\bar{X}$ = 3.18, S.D. = .49)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ ด้านแบบสั่งการตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านแบบสั่งการ				
1	หัวหน้ากลุ่มสาระมอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด	4.05	.69	มาก
2	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดสั่งการด้วยความเชื่อมั่นสูง	3.99	.64	มาก
3	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร	4.17	.62	มาก
4	หัวหน้ากลุ่มสาระแสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่า เกรงขาม	3.60	.70	มาก
5	หัวหน้ากลุ่มสาระเรียกร้องการทำงานด้วยความคาดหวัง สูง	3.74	.68	มาก
6	ในการมอบหมายงาน หัวหน้ากลุ่มสาระเปิดโอกาสให้ สอบถามข้อสงสัย เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง	4.34	.69	มาก
7	หัวหน้ากลุ่มสาระสั่งการจากการตัดสินใจด้วยตนเองอยู่ เสมอ	2.90	.89	ปานกลาง
8	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงาน ของครูอย่างเคร่งครัด	3.73	.69	มาก
รวม		3.82	.48	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี พบว่า แบบสั่งการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =
3.82, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1
ข้อ คือ หัวหน้ากลุ่มสาระสั่งการจากการตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ
แรก คือ ในการมอบหมายงานหัวหน้ากลุ่มสาระเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย เพื่อจะได้ปฏิบัติได้
ถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = .69) รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระพูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร
($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .62) และหัวหน้ากลุ่มสาระมอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ($\bar{X}$ = 4.05,
S.D. = .69)

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของครู
หัวหน้ากลุ่มสาระ แบบมีชีวิตชีวา ตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านแบบมีชีวิตชีวา				
1	หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพุดจูงใจให้ครูทำงานได้	3.81	.69	มาก
2	หัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว กระตุ้นให้ครูทำงานอย่างคล่องแคล่ว	3.81	.67	มาก
3	หัวหน้ากลุ่มสาระติดต่อพุดคุยด้วยการพุดเสียงสูง-เสียงต่ำ หนัก-เบา เพื่อเน้นย้ำหรือจูงใจ	3.77	.68	มาก
4	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง	3.58	.68	มาก
5	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพุดอธิบายกว้างๆ ทำให้เกิดภาพรวมในการปฏิบัติงาน	2.81	.89	ปานกลาง
6	หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพุดจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดี	3.78	.74	มาก
7	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง	3.91	.79	มาก
8	หัวหน้ากลุ่มสาระท้าทายครูอย่างเป็นกันเอง	4.22	.69	มาก
9	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะเน้นอารมณ์ ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ เพื่อให้ครูใส่ใจกับสิ่งที่สื่อสาร	3.74	.73	มาก
รวม		3.71	.47	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี พบว่า แบบมีชีวิตชีวา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพุดอธิบายกว้างๆ ทำให้เกิดภาพรวมในการปฏิบัติงาน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้ากลุ่มสาระท้าทายครูอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .69) รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .79) และ หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพุดจูงใจให้ครูทำงานได้ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .69) กับ หัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว กระตุ้นให้ครูทำงานอย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .67)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ ตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ

	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ				
1	หัวหน้ากลุ่มสาระพุดกับครูแบบประนีประนอม	4.01	.77	มาก
2	หัวหน้ากลุ่มสาระรับฟังความคิดเห็นของครูอยู่เสมอ	4.23	.76	มาก
3	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพุดกับครูด้วยเสียงนุ่มนวลไพเราะ	3.97	.70	มาก
4	หัวหน้ากลุ่มสาระมีท่าทีในการกล่าวตักเตือนครูด้วยความรัก ความหวังดี	3.95	.77	มาก
5	หัวหน้ากลุ่มสาระมักพุดให้กำลังใจในการทำงาน	4.03	.80	มาก
6	หัวหน้ากลุ่มสาระมักใช้การสัมผัสในการทักทายครูอย่างเป็นกันเอง	3.73	.94	มาก
7	หัวหน้ากลุ่มสาระควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ	3.90	.77	มาก
8	เมื่อครูทำผิด หัวหน้ากลุ่มสาระมักใช้การว่ากล่าวตักเตือนด้วยความนุ่มนวล	3.80	.83	มาก
	รวม	3.95	.63	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี พบว่า แบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้ากลุ่มสาระรับฟังความคิดเห็นของครูอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .76) รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมักพุดให้กำลังใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .80) และหัวหน้ากลุ่มสาระพุดกับครูแบบประนีประนอม ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .77)

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
ด้านแบบมีระเบียบ ตามความคิดเห็นของครู เป็นรายข้อ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านแบบมีระเบียบ				
1	หัวหน้ากลุ่มสาระปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน	3.91	.71	มาก
2	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับให้ครูปฏิบัติ	3.44	.81	มาก
3	หัวหน้ากลุ่มสาระมักแสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดกับครูอยู่เสมอ	2.99	.86	ปานกลาง
4	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดที่กระชับ ทำให้ครูเข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร	3.90	.66	มาก
5	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพูดกับครูด้วยเสียงที่ราบเรียบ เต็มขนาด ไม่พูดเล่นกับครู	2.92	.84	ปานกลาง
6	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบกับการออกคำสั่งให้ครูปฏิบัติงาน	2.55	1.03	ปานกลาง
7	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะวางตัวหรือสงวนท่าทีกับครู	2.58	.98	ปานกลาง
8	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสในการทักทาย	2.13	1.03	น้อย
9	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะกำหนดตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปีอย่างชัดเจน	3.48	.84	มาก
10	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.57	.73	มาก
11	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร	3.45	.89	มาก
รวม		3.18	.49	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู หัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี พบว่า แบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้ากลุ่มสาระปฏิบัติงานอย่างมี

ระเบียบวินัยที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .71) รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดที่กระชับ ทำให้ครูเข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .66) หัวหน้ากลุ่มสาระมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .73) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสในการทักทาย ($\bar{X} = 2.13$, S.D. = 1.03)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

ในตอนนี้เป็นนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี จำแนกตามวุฒิการศึกษา

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี	ครูที่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี หรือ ต่ำกว่าปริญญาตรี n=145		ครูที่มีวุฒิการศึกษา ระดับสูงกว่า ปริญญาตรี n=27		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
แบบสั่งการ	3.84	.46	3.70	.49	1.41	.16
แบบมีชีวิตชีวา	3.73	.47	3.61	.51	1.26	.21
แบบเห็นอกเห็นใจ	3.99	.60	3.74	.76	1.91	.05*
แบบมีระเบียบ	3.18	.51	3.17	.41	.12	.91
รวม	3.69	.41	3.55	.38	1.55	.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับครูที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายแบบพบว่า แบบเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบ
การติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร โรงเรียน ในเครือพระแม่มาลี	ประสบการณ์การทำงาน					
	น้อยกว่า 10 ปี		10-20 ปี		มากกว่า 20 ปี	
	n = 59		n = 67		n = 46	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
แบบสั่งการ	3.80	.51	3.92	.41	3.66	.50
แบบมีชีวิตชีวา	3.74	.51	3.81	.43	3.54	.45
แบบเห็นอกเห็นใจ	3.92	.59	4.07	.62	3.82	.68
แบบมีระเบียบ	3.25	.60	3.16	.44	3.10	.40
รวม	3.68	.44	3.74	.38	3.53	.37

จากตาราง 11 แสดงว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี ระหว่าง 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$; S.D.= .44, $\bar{X} = 3.74$; S.D.= .38, $\bar{X} = 3.53$; S.D.= .37) ตามลำดับ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบ
การติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี จำแนกตามประสบการณ์
ในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น ของครูที่มีต่อรูปแบบ การติดต่อสื่อสาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านแบบสั่งการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.91	.96	4.55	.01**
	ภายในกลุ่ม	169	35.48	.21		
	รวม	171	37.39			
ด้านแบบมีชีวิตชีวา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.11	1.05	4.89	.00**
	ภายในกลุ่ม	169	36.39	.22		
	รวม	171	38.50			
ด้านแบบเห็นอกเห็น ใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.92	.96	2.46	.09
	ภายในกลุ่ม	169	66.18	.39		
	รวม	171	68.10			
ด้านแบบมีระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.62	.31	1.28	.28
	ภายในกลุ่ม	169	40.99	.24		
	รวม	171	41.61			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.28	.64	4.00	.02*
	ภายในกลุ่ม	169	27.12	.16		
	รวม	171	28.41			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม
ต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านแบบสั่งการและด้านแบบมี
ชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านแบบเห็น
อกเห็นใจ และด้านแบบมีระเบียบ ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่
ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ดังตารางที่ 13

ตาราง 13 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียน
ในเครือพระแม่มารี จำแนกตามประสบการณ์ในการสอน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของครู หัวหน้ากลุ่มสาระ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการสอน		ประสบการณ์ในการสอน		
		ต่ำกว่า 10 ปี n = 59	10-20 ปี n = 67	มากกว่า 20 ปี n = 46
ด้านแบบสั่งการ	$\bar{X}$	3.81	3.93	3.66
ต่ำกว่า 10 ปี	3.81		-.12	.14
10-20 ปี	3.93			.26**
มากกว่า 20 ปี	3.66			
ด้านแบบมีชีวิตชีวา	$\bar{X}$	3.74	3.81	3.53
ต่ำกว่า 10 ปี	3.74		-.07	.20
10-20 ปี	3.81			.27**
มากกว่า 20 ปี	3.53			
โดยรวม	$\bar{X}$	3.68	3.74	3.53
ต่ำกว่า 10 ปี	3.68		-.06	.15
10-20 ปี	3.74			.22*
มากกว่า 20 ปี	3.53			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยรวม ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านแบบสั่งการ ความคิดเห็นระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน

ด้านแบบมีชีวิตชีวา ความคิดเห็นระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสาร โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี	ตำแหน่งงาน					
	หัวหน้างานวิชาการ		ครูปฏิบัติการสอน		ครูฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน	
	n = 54		n = 93		n = 25	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านแบบสั่งการ	3.75	.52	3.83	.45	3.92	.41
ด้านแบบมีชีวิตชีวา	3.62	.47	3.75	.45	3.80	.56
ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ	3.85	.64	4.01	.61	3.96	.69
ด้านแบบมีระเบียบ	3.11	.45	3.20	.49	3.23	.59
รวม	3.58	.39	3.70	.41	3.73	.44

จากตาราง 14 แสดงว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ครูที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างานวิชาการ ครูปฏิบัติการ

สอน และครูฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$; S.D.= 0.39, $\bar{X} = 3.70$; S.D.= 0.41, $\bar{X} = 3.73$; S.D.= 0.44) ตามลำดับ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ระดับความคิดเห็น ของครูที่มีต่อรูปแบบ การติดต่อสื่อสาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
แบบสั่งการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.51	.26	1.18	.31
	ภายในกลุ่ม	169	36.88	.22		
	รวม	171	37.39			
แบบมีชีวิตชีวา	ระหว่างกลุ่ม	2	.74	.37	1.66	.19
	ภายในกลุ่ม	169	37.76	.22		
	รวม	171	38.50			
แบบเห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.93	.47	1.17	.31
	ภายในกลุ่ม	169	67.17	.40		
	รวม	171	68.10			
แบบมีระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.34	.17	.70	.50
	ภายในกลุ่ม	169	41.27	.24		
	รวม	171	41.61			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.55	.28	1.66	.19
	ภายในกลุ่ม	169	27.86	.17		
	รวม	171	28.41			

จากตาราง 15 พบว่าครูที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกแบบ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

ระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร โรงเรียน ในเครือพระแม่มาลี	ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน					
	ช่วงชั้นที่ 1		ช่วงชั้นที่ 2		ช่วงชั้นที่ 3	
	n = 47		n = 63		n = 62	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
แบบสั่งการ	3.81	.41	3.85	.50	3.78	.47
แบบมีชีวิตชีวา	3.67	.49	3.74	.45	3.72	.49
แบบเห็นอกเห็นใจ	3.98	.64	3.94	.63	3.94	.64
แบบมีระเบียบ	3.13	.42	3.24	.48	3.14	.56
รวม	3.65	.40	3.69	.41	3.65	.42

จากตาราง 16 แสดงว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ จำแนกตามระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี ระหว่าง 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$; S.D. = .40, $\bar{X} = 3.69$; S.D. = .41, $\bar{X} = 3.65$; S.D. = .42) ตามลำดับ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบ
การติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี จำแนกตาม
ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

ระดับความคิดเห็นของครู ที่มีต่อรูปแบบการ ติดต่อสื่อสาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านแบบสั่งการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.14	.07	.32	.73
	ภายในกลุ่ม	169	37.25	.22		
	รวม	171	37.38			
ด้านแบบมีชีวิตชีวา	ระหว่างกลุ่ม	2	.16	.08	.35	.70
	ภายในกลุ่ม	169	38.34	.23		
	รวม	171	38.50			
ด้านแบบเห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.08	.04	.09	.91
	ภายในกลุ่ม	169	68.03	.40		
	รวม	171	68.10			
ด้านแบบมีระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.45	.22	.92	.40
	ภายในกลุ่ม	169	41.17	.24		
	รวม	171	41.61			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.08	.04	.24	.79
	ภายในกลุ่ม	169	28.33	.17		
	รวม	171	28.41			

จากตาราง 17 พบว่าครูที่มีระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม
ต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ไม่แตกต่างกัน
และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกแบบ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี สรุปไว้โดยลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานในการวิจัย
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี ตามตัวแปรด้าน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย มีดังนี้

1. ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี แตกต่างกัน
2. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี แตกต่างกัน
3. ครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี แตกต่างกัน
4. ครูที่สอนระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการของโรงเรียนในเครือพระแม่มารี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 24 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนละ 6 คน จากจำนวนโรงเรียน 4 โรงเรียน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ ครูที่ปฏิบัติการสอนอยู่ในโรงเรียนในเครือพระแม่มารี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 175 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียนโดยเทียบสัดส่วน และทำการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้อำนวยการโรงเรียนในเครือพระแม่มารี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โดยรายละเอียดโครงสร้างของทั้งสองตอนใช้รายละเอียดและโครงสร้างแบบเดียวกับฉบับที่ 2

ฉบับที่ 2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารี แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี มีรายละเอียดย่อย 4 แบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การพิจารณา คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. หาค่าเฉลี่ยของ ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ทั้ง 4 แบบ ในแบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ โดยรวมและรายด้าน

3. เปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีโดยใช้สถิติ t-test กับวุฒิการศึกษา และใช้สถิติ One Way ANOVA กับประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีทั้ง 4 แบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ตามความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ และตามความคิดเห็นของครู สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในสถานภาพที่เป็นรองผู้อำนวยการ จำนวน 4 ท่าน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 20 ท่าน รวมเป็น 24 ท่าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในสถานภาพเป็นครูที่ปฏิบัติการสอนโรงเรียนในเครือพระแม่มารี มีจำนวน 172 คน

2. ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร และความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี สรุปเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนในเครือพระแม่มารีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายแบบพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา และแบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายแบบพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา และแบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นแบบมีระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าแบบสั่งการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการมอบหมายงานหัวหน้ากลุ่มสาระเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระพูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร และหัวหน้ากลุ่มสาระมอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ตามลำดับ แบบมีชีวิตชีวา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้ากลุ่มสาระทักทายครูอย่างเป็นกันเอง รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง และหัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพูดจูงใจให้ครูทำงานได้ กับ หัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว กระตุ้นให้ครูทำงานอย่างคล่องแคล่ว ตามลำดับ แบบเห็นอกเห็นใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้ากลุ่มสาระรับ

ฟังความคิดเห็นของครูอยู่เสมอ รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมักพูดให้กำลังใจในการทำงาน และหัวหน้ากลุ่มสาระพูดกับครูแบบประนีประนอม ตามลำดับ ด้านแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้ากลุ่มสาระปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดที่กระชับ ทำให้ครูเข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร และหัวหน้ากลุ่มสาระมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน สรุปได้ดังนี้

3.1 ครูที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับครูที่มี วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกแบบ

3.2 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า แบบสั่งการและแบบมีชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับแบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี โดยรวม ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านแบบสั่งการ ความคิดเห็นระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน และด้านแบบมีชีวิตชีวา ความคิดเห็นระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ

กว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน

3.3 ครูที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกแบบ

3.4 ครูที่มีระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาผลของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยจะอภิปรายผลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร และส่วนของครู มีความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1.1 ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ รังสาด จันทรวิสูตร (2549: บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการติดต่อสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ปราบมณ บัญณอม (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก

1.2 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ฐิติพร เลิศเชาวน์ (2542: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และสอดคล้องกับ ชุติพร พงษ์พานิช (2540: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารในแต่ละแบบกับประสิทธิผล

ของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12 ผลการศึกษา พบว่า การติดต่อสื่อสารในแต่ละแบบของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก

จะเห็นว่า ผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แม้ว่าความคิดเห็นของผู้บริหารจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าครูก็ตาม แต่ความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ส่วนใหญ่เป็นนักบวชที่มีรูปแบบชีวิตในการแสดงตนเองต่อครูในแบบอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกกิจกรรมของโรงเรียน (ระเบียบของคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมล. 2542: 6-7) อีกทั้งข้อเรียกร้องของนักบวชคณะธิดาพระราชินีมาเรียผู้นิรมลที่มีต่อสมาชิกทุกคนคือ การถ่ายทอดแบบอย่างของการปฏิบัติตนให้ครูที่มีตำแหน่งรับผิดชอบในระดับสูงมีคุณลักษณะในการทำงานเช่นเดียวกับที่ตนปฏิบัติ

1.3 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ในด้านแบบมีระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ เนื่องจากรูปแบบการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนในเครือพระแม่มารีระหว่างผู้บริหารกับครู หรือระหว่างครูหัวหน้ากลุ่มสาระกับครูปฏิบัติการสอน เป็นแบบผสมผสานกัน โดยเน้นการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ เป็นกันเอง และมีมิตรไมตรี เพื่อให้กำลังใจกันและกันอยู่เสมอ (รองผู้อำนวยการพระแม่มารี โรงเรียนพระแม่มารี พระโขนง. 2551: สัมภาษณ์) เมื่อพิจารณารายข้อของด้านแบบมีระเบียบ พบว่า ข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสในการทักทาย ซึ่งหมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้ากลุ่มสาระและครูจะมักจะใช้ภาษากายประกอบกับการพูดแสดงออกด้วยเคลื่อนไหว โดยมีการสัมผัสที่ไหล่หรือการโอบไหล่ให้กำลังใจ พร้อมกับใช้การมองตาหรือยิ้มเล็กน้อย เพื่อเป็นการปลอบโยน (ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารี ประจวบคีรีขันธ์. 2551: สัมภาษณ์) สำหรับรายข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยปานกลางคือ หัวหน้ากลุ่มสาระแสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวด ด้วยเสียงที่ราบเรียบ เด็ดขาด ไม่พูดเล่น อ้างถึงบทลงโทษ ประกอบกับคำสั่งให้ครูปฏิบัติงานและวางตัวพร้อมกับสงวนท่าทีกับครู รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่กล่าวนี้อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระของโรงเรียนในเครือพระแม่มารีส่วนใหญ่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ มีชีวิตชีวา และแบบสั่งการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ทั้ง 4 แบบ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน สรุปได้ดังนี้

2.1 ครูที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่าปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับครูที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่กล่าวว่า ครูที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ พิมลพร อมรศิลป์

(2548: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีในสถานศึกษาอำเภอสามพราน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน และในบริบทของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีที่เกี่ยวข้องบรรยากาศการติดต่อสื่อสารมีการสร้างความเข้าใจกันภายในองค์กร มีการให้ความรู้ความเข้าใจกับครูทุกระดับ และทุกตำแหน่งหน้างาน (รองผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร. 2551: สัมภาษณ์) ฉะนั้นครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้ ดังที่ เอนก ธรรมนิต (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาทางวิชาการของครูโรงเรียนคาทอลิก สังฆมณฑลจันทบุรี สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ครูจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีการพัฒนาทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ สุพล อนามัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการสอนมากมีการปฏิบัติมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของครูโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสูงกว่าครูที่มีอายุมากกว่า 20 ปี เนื่องจากครูที่เป็นหัวหน้ากลุ่มสาระมักจะเป็นครูที่อาวุโสหรือถ้าเป็นครูที่ไม่อาวุโสและมีตำแหน่งเป็นหัวหน้ากลุ่มสาระ มักจะติดต่อสื่อสารกับครูที่อาวุโสกว่าโดยไม่แสดงออกถึงคุณลักษณะของการให้เกียรติ พูดออกคำสั่งที่เรียกร้องหรือเด็ดขาดต่อครูที่อาวุโสกว่า

เมื่อพิจารณารายแบบพบว่า แบบสั่งการและแบบมีชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี เนื่องจากครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป มักจะเป็นครูที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้ากลุ่มสาระ จึงมีความคิดเห็นว่าครูหัวหน้ากลุ่มสาระมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบและแบบมีชีวิตชีวา ไม่มากเท่ากับความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี เพราะครูกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นครูปฏิบัติการ จึงมีความคิดเห็นว่า ครูหัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ

และแบบมีชีวิตชีวามากกว่า เนื่องจากผู้สั่งการหรือผู้กระตุ้นเรียกร้องให้ผู้อื่นปฏิบัติมักจะให้ความคิดเห็นต่อตนเองไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับตัวผู้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ

2.3 ครูที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ที่กล่าวว่าครูที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมีรูปแบบการบริหารงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีลักษณะคล้ายกันทั้ง 4 โรงเรียน เนื่องจากผู้บริหารเป็นนักบวชที่ผ่านการฝึกอบรมในระบบเดียวกัน ตลอดระยะเวลาหลายปี (รองผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร. 2551: สัมภาษณ์) ทำให้หัวหน้ากลุ่มสาระมีพฤติกรรม การบริหารงานบุคคลากรที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการเดียวกัน เช่น การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันด้วยการพูดคุยกันฉันท์มิตร การแนะนำตักเตือนโดยการพูดคุยกับบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรงในการทำงาน มีการติดตามประเมินผลการทำงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุจรรยา ใจหาญ (2548: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานของครูด้านการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 พบว่าระดับการปฏิบัติงานของครูด้านการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พรพิชชา พานแก้ว (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ครูที่มีระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ที่กล่าวว่าครูที่มีช่วงชั้นที่ทำการสอนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากการจัดระบบการสอนของครูในแต่ละช่วงชั้นของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีระบบคล้ายกับโรงเรียนเอกชนทั่วไปคือ ครูบางส่วนอาจจะสอนหลายช่วงชั้นในเวลาเดียวกัน (ชนิษฐ์ภักดิ์สิงห์ลกะ. 2549: 71) สังเกตได้จากแบบสอบถามของงานวิจัยที่ได้รับมา มีบางฉบับผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลในส่วนของสถานภาพว่าปฏิบัติหน้าที่สอนในหลายช่วงชั้น ฉะนั้นความคิดเห็นของครูในระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อีกทั้งการบริหารงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมีนโยบายให้ครูทุกระดับช่วงชั้นเข้าประชุมร่วมกันอยู่เสมอ แม้จะต่างสายวิชาหรือต่างช่วงชั้นกัน โดยมีข้อปฏิบัติ ข้อตกลงร่วมที่เน้นความเป็นเอกภาพเดียวกัน (ระเบียบการคณะรื้อดาพระราชนิมาเรียผู้นิรมล. 2546: 10) ฉะนั้น ครูที่ปฏิบัติการสอนในช่วงชั้นต่างกัน สามารถเวียนการสอนทดแทนกันได้ อยู่เสมอ ทำให้ครูที่มีช่วงชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก ธรรมนิต

(2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทางวิชาการของครูโรงเรียนคาทอลิกสังฆมณฑลจันทบุรี สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ครูที่มีระดับช่วงชั้นต่างกัน มีการพัฒนาทางวิชาการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และครู ที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสาร โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมทุกแบบอยู่ในระดับมาก แต่แบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการจัดฝึกอบรมผู้บริหารที่เป็นนักบวชให้มีความรู้ ความเข้าใจและมีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้อง หรือส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารที่เป็นนักบวชได้เรียนปริญญาด้านการศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยได้พบว่าผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีอัตราส่วนน้อยที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.2 จากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ ในด้านมีระเบียบ พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยบางข้ออยู่ในระดับปานกลางหรือน้อย แสดงว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนจะเน้นความเห็นอกเห็นใจ มีชีวิตชีวา และแบบสั่งการ จึงควรมีการจัดอบรมพิเศษให้กับครูหัวหน้ากลุ่มสาระ เพื่อให้เกิดภาวะผู้นำในส่วนที่เกี่ยวกับการวางตัวที่เหมาะสม เพื่อติดต่อสื่อสารให้เกิดการสร้างแรงจูงใจให้ครูปฏิบัติงานด้วยความเอาใจจริงเอาใจ โดยอาศัยบุคลิกของครูหัวหน้ากลุ่มสาระที่มีระเบียบ โดยเฉพาะรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ครูที่มี ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี แตกต่างกัน โดยเฉพาะในด้านแบบสั่งการและด้านแบบมีชีวิตชีวา โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นด้วยคะแนนสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี แสดงว่า ความแตกต่างระหว่างวัยที่มีต่อวิถีชีวิตและระเบียบสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน มีผลทำให้วิถีคิดและรูปแบบการติดต่อสื่อสารของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปทั้งในระดับชุมชนและวงการศึกษา โดยเฉพาะวิชาชีพครู โดยครูที่ทันต่อการปรับตัวในการสื่อสารของยุคปัจจุบัน จะมีความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ แต่ครูที่อาวุโสมีความต้องการที่จะได้รับข้อแนะนำ การปรับตัวที่มากกว่า เฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงควรจัดฝึกอบรมหัวเรื่องดังประเด็นที่กล่าวถึงนี้ให้กับครูที่อาวุโสเป็นพิเศษ

1.4 จากงานวิจัยฉบับนี้พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ทำการศึกษาค้นคว้ามักจะเน้นที่ตัวบุคคลด้านวาจาหรือภาษากาย ทำให้ค้นพบว่าความคิดเห็นของครูที่มีสถานภาพหรือวัยวุฒิต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งในโลกปัจจุบัน จะเห็นว่รูปแบบการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การบริหาร

จัดการโรงเรียนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร โดยมีเครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่เข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกัน ฉะนั้น จึงควรให้โรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมีการจัดสัมมนา ทั้งระดับคณะและระดับโรงเรียนที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารมาพัฒนาการบริหารจัดการโรงเรียนในทุกระดับและทุกฝ่าย โดยเฉพาะงานบริหารบุคคล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร สำหรับโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

2.2 ควรมีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้กับผู้บริหาร ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ และครูปฏิบัติการของโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาการติดต่อสื่อสารของครู โรงเรียนคาทอลิก โดยแบ่งเป็นสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ สังกัดคณะนักบวช และสังกัดฆราวาส

2.4 ควรมีการศึกษการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร สำหรับโรงเรียนในเครือคาทอลิก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤต รัตนมติวงศ์. (2544). *ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาราชเทวี*. สารนิพนธ์ วท.ม. (พัฒนารัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัญญา อาชวรักษ์. (2548). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาการของครูและผู้บริหารชั้นต้น โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กวี วงศ์พุ่ม. (2540, กรกฎาคม-สิงหาคม). กระบวนการติดต่อสื่อสาร นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน. *เพิ่มผลผลิต*. 36(10): 24-32.
- โกสุม ผือโย. (2548). *ศึกษาบทบาทในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2*. สารนิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ชลีพร พงษ์พานิช. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- จิฎิพร เลิศชาวน. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล ประเสริฐศรี. (2547). *การศึกษาบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในการส่งเสริมการวิจัยในชั้นเรียนในเขตการศึกษา 11*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย ตีรรัตนาสัย. (2550). *แนวทางการบริหารแบบครอบครัว*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.thaipapermill.com/Welcome/manage.htm>
- นเรศ ธรรงค์ฤทธิ์. (2547). *ผลของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- นิตยา นีรนาทโกมล. (2549). คุณเป็นคน 'สี' อะไร?. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2550, จาก http://www.thaifda.com/narcotic/chat/post.asp?method=TopicQuote&TOPIC_ID=26&FORUM_ID=16
- นิยม สุวรรณะ. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. 3(1): 22-25.
- ประเวศ วะสี. (2550). การสื่อสาร : กลไกสำคัญในการก้าวสู่ประชาสังคมในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2551, จาก http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3013202/SOC45/topic3/linkfile/print5.htm
- ประสงค์ หอมขื่น. (2547). คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน สังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชญา ฐปทอง. (2532). ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรารมณ บุญถนอม. (2540). การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์. (2548). การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (พฤติกรรมศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีประจวบคีรีขันธ์. (2551, 9 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย อัญชลี กิสี ที่ โรงเรียนพระแม่มาลีประจวบคีรีขันธ์.
- ผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีสาธูประดิษฐ์. (2551, 5 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย อัญชลี กิสี ที่ โรงเรียนพระแม่มาลีสาธูประดิษฐ์.

- พนม แสงอินทร์. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พรพิชชา พานแก้ว. (2550). ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลพร อมรศิลป์. (2548). แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการของครูกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีในสถานศึกษาอำเภอสามพราน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี ทับทิม. (2541). สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ภคินี โอพาริกชาติ. (2547). คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภูริวรรษ คำอ้ายกาวิณ. (2550). การสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารโรงเรียนจากพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.wijai48.com/utility/proposal/proposal3.doc>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2549). *The Dynamics of Leadership*. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2550, จาก <http://ictm.utcc.ac.th/download/th/20060352073552.doc>
- มาลี บุญเกตุ. (2546). การศึกษาการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ : กรณีศึกษาโรงเรียนเจียไ้ อำเภอไพศาราม จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รองผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีพระโขง. (2551, 4 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย อัญชลี กี่สี ที่ โรงเรียนพระแม่มาลีพระโขง.
- รองผู้อำนวยการ โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร. (2551, 7 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย อัญชลี กี่สี ที่ โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร.
- รังสาด จันทวิสูตร. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.

- รุ่งเพ็ชร บุญเทศ. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- เรือนเพชร ไบสีจวง. (2535). ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร. (2550). ประวัติผู้ก่อตั้ง. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2550 จาก <http://www.pmr.ac.th/father.html>
- โรงเรียนพระแม่มาลีสาทรประดิษฐ์. (2550 ก). สมุดบันทึกการประชุมคณะกรรมการบริหาร. ครั้งที่ 11/2550 วันที่ 31 สิงหาคม 2550 ณ ห้องประชุมอาคาร เดลลา ไตรเร.
- โรงเรียนพระแม่มาลีสาทรประดิษฐ์. (2550 ข). ธรรมนูญโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงเรียนพระแม่มาลีสาทรประดิษฐ์.
- โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์. (2550). คุณธรรมและมารยาทการสื่อสารในบริบทต่างๆ. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2550, จาก http://www.mwit.ac.th/~saktong/th%20101/LESSON1_3.HTM
- วนิดา นามบุตร. (2543). การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วรัท พฤกษากุลนันท์. (2550). การเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-Based Instruction). สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2551, จาก http://www.kroobannok.com/view.php?article_id=133
- วัลลีย์ ศรีประภาภรณ์. (2542). พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในวงการแพทย์ที่กำลังปฏิรูป : ศึกษากรณีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิต พลบำรุง. (2538). พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดศึกษาสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2525). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2548). หัวหน้างานมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บริษัทเนชั่นบุ๊คส์.
- วิมลศรี อูปรมัย. (2530). สื่อความหมายสำหรับครู. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. วัฒนชัยการพิมพ์.
- ศักดา สรรเสริญ. (2547). ศึกษาการปฏิบัติงานวินัยนักเรียนของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏลำปาง. (2546). *แนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.lib.lpru.ac.th/be/SBM/sbm8.pdf>
- สถิต สัมฤทธิ์. (ม.ป.ป.). *การประชุมคืออะไร*. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์.
- สมจิตร อุดม. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษาในภาคใต้*. ปรินญาณินท์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร: Management*. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหาร: Management*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ สิทธิวันชัย. (2548). *การศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ* โรงเรียนประถมศึกษาสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สาธิต วิลลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาบุตร. (2546). *ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2545). *การบริหารแบบกระจายอำนาจ โรงเรียนพร้อมหรือยัง*. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2550). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ. 2550-2554*. กรุงเทพฯ : สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สุจรรยา ใจหาญ. (2548). *การศึกษาการปฏิบัติงานของครูด้านการวัดและประเมินผลตามหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรี เขต 1*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์. (2547). *รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- สุพล อนามัย. (2549). *การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุรัตน์ ศรีตาเดช. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนกับขวัญของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2526). งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ธเนศวรการพิมพ์.
- สุมาลี วัจนะรัตน์. (2538). ปัญหาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาว. (2537). การสัมภาษณ์ในงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2522). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินทร์. (2525). การสื่อข้อความเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ: คุณพินอักษรกิจ.
- อรรณณ อัญชลีสักการ. (2540). วิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เอนก ธรรมนิต. (2549). การศึกษาการพัฒนาทางวิชาการของครูโรงเรียนคาทอลิก สังฆมณฑลจันทบุรี สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Barnard, Lucy. (1971). Regulatory Learning Behaviors as a Mediator in the Relationship between Online Course Perceptions with Achievement. USA: Texas Tech University.
- Bingham, Julia Elizabeth. (1990). *A Study of Principals' and Teachers' Perceptions of Principals' Communication Style and the Association with Teachers' Communication Satisfaction*. Dissertation Abstracts International. Retrieved January 12, 2008, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/8451843>
- Brengetto, Joyce Kingsley. (1995, April). Communication Competence and Its Relationship to Job Performance. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved January 12, 2008, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/1897463>
- Clement, J.R. (1990). *The Perceived Effects of Communication with School Board Members on High School Principals*. Dissertation Abstracts International. Retrieved January 21, 2008, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/2846354>
- Davito, J.A. (1978). *Communicatory: An Introduction to the Study of Communication*. New York: Harper&Row.

- Drafke, Michael; & Kossen, Stan. (2002). *The Human Side of Organizations*. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- HRDQ. (2006). *What's My Communication Style? Interpretive Report*. Retrieved December 12, 2007, from http://www.hrdq.com/content/promos/hrdq-online/WMCS-O_Sample.pdf
- Knowles, Bryan Hazard. (1985). The Relationship Between Principal Communication Behavior And School Effectiveness. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved January 16, 2008, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/8415657>
- Kolb, D.A.; Joyce, S.O.; & Irwin, M.L. (1995). *The Organizational Reader*. 6th ed. London: Prentice-Hall International.
- Lasswell, Harold D. (1976). *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, Illinois: University of Illinois press.
- Maloney, J.A. (1994, January). *The Relationship of Communication Satisfaction and Multidimensional Job Satisfaction of Public School Administrators*. *Dissertation Abstracts International*. <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/7476864>
- Rafferty T.J. (2003). *School Climate and Teacher Attitudes Toward Upward Communication in Secondary Schools*. Retrieved January 20, 2008, from <http://wilson.txt.hwwilson.com/pdf/full/04584/p34qr/6s8.pdf>
- Rogers, Everettem. (1976). *Communication in Organizations*. New York: The Free Press.
- Russo, Eileen, M. (1995). *What's My Communication Style?. Organization Design and Development*. Boston: Allyn and Bacon.
- (2006). *Organizational Employee Development Resource Library*. Retrieved January 20, 2008, from www.colorado.edu/humres/downloads/library.pdf
- Strom E. (2007). Dropping Out of High School: A Meta-Analysis Assessing the Effect of Messages in the Home and in School. *Communication Education*. 56(4): 433-452.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์
อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.นัตยา ปิณฑนานนท์
อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร.นิตย์ โรจน์รัตนวาณิชย์
อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ดร.รัชนิดา รัชนีลัดดาจิต
ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาลีสาธิตประดิษฐ์
5. ดร.สุนิย์รัตน์ มิตรเจริญถาวร
ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาลีพระโขง

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
(ฉบับที่ 1 สำหรับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ)

เรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือ
 พระแม่มาลี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและ
 ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี
2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและ ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียน
 ในเครือพระแม่มาลี
3. ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ การตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผล
 กระทบต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวอัญชลี กีสี่
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. วุฒิการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 10 ปี
- ☐ 10 ปีถึง 20 ปี
- ☐ มากกว่า 20 ปี

3. ตำแหน่งงาน

- ☐ รองผู้อำนวยการ
- ☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

ตอนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบสั่งการ ผู้บริหารสั่งงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร					
2.	ผู้บริหารมอบหมายงานและอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจน					
3.	ผู้บริหารพูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร					
4.	ผู้บริหารแสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม ทำให้เกิดความกลัวเกรง					
5.	ผู้บริหารประกาศข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เสมือนหนึ่งว่าไม่มีทางเลือกอื่น					
6.	ในการสั่งการ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย					
7.	ผู้บริหารตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมน้อย					
8.	ผู้บริหารมีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารสามารถพูดจูงใจให้ครู ทำงานได้เป็นอย่างดี					
2.	ผู้บริหารมีลักษณะการทำงานที่ รวดเร็ว ทำให้เกิดการรีบเร่งในการ ทำงาน					
3.	ผู้บริหารติดต่อพูดคุยด้วยการพูด เสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอ ทำให้ ไม่รู้สึกน่าเบื่อ					
4.	ผู้บริหารมีการแสดงออกทาง ความรู้สึกในระดับสูง					
5.	ผู้บริหารมักจะพูดอธิบายกว้างๆ ทำให้ เกิดความลังเลในการในการ ปฏิบัติงาน					
6.	ผู้บริหารสามารถพูดจูงใจได้ดี ทำให้ ครูมีกำลังใจในการทำงาน					
7.	ผู้บริหารมีลักษณะการเดินหรือ เคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง					
8.	ผู้บริหารพูดคุย ทักทายทุกคนอยู่ เสมอ จนทำให้เกิดความรู้สึกมี ความเป็นกันเอง					
9.	ผู้บริหารมักจะเน้นอารมณ์ ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่เสมอ ทำให้ ครูเกิดความระมัดระวังตัวในการ ติดต่อสื่อสาร					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารมีการพุดจาแบบ ประนีประนอม ทำให้เกิดความ สบายใจในการติดต่อพุดคุย					
2.	ผู้บริหารรับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ทำให้ ครูกล้าแสดงความคิดเห็น					
3.	ผู้บริหารมีการพุดด้วยเสียงนุ่มนวล ทำให้รู้สึกเกิดความอบอุ่น					
4.	ผู้บริหารมีท่าทีในการกล่าวตักเตือน โดยให้ออกาสอยู่เสมอ					
5.	ผู้บริหารพุดให้กำลังใจอยู่บ่อยๆ ทำ ให้ครูรู้สึกอยากจะทำางานให้สำเร็จ					
6.	ผู้บริหารมักจะใช้การสัมผัสในการ ทักทายอย่างสุภาพ จนรู้สึกเป็น กันเอง					
7.	ผู้บริหารควบคุมติดตามงานด้วย ความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการ ผิดพลาด					
8.	ผู้บริหารมักจะให้อภัยเมื่องานไม่ บรรลุตามเป้าหมาย					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีระเบียบ ผู้บริหารประกาศแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในการ ปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้					
2.	ผู้บริหารมักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์ มาตรฐานข้อบังคับอยู่เสมอ ทำให้รู้สึก อึดอัด					
3.	ผู้บริหารแสดงออกด้วยสีหน้าที่ เข้มงวดอยู่เสมอ					
4.	ผู้บริหารมีการพูดที่กระชับ ทำให้ เข้าใจในประเด็นสำคัญที่ต้องการ สื่อสาร					
5.	ผู้บริหารมักจะพูดด้วยเสียงที่ราบเรียบ ทำให้ขาดความน่าสนใจในการติดต่อ สื่อสาร					
6.	ผู้บริหารใช้บทลงโทษประกอบกับการ ออกคำสั่ง					
7.	ผู้บริหารมักจะสงวนท่าทีในการเดิน หรือเคลื่อนไหว					
8.	ผู้บริหารมักจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสใน การทักทายกับผู้ครู					
9.	ผู้บริหารมักจะมีตารางเวลาของ แผนปฏิบัติการตลอดปีอย่างชัดเจน					
10.	สถานที่ทำงานของผู้บริหารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
11.	ผู้บริหารมักจะใช้การเสนอรายงานเป็น ลายลักษณ์อักษรผ่านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น					

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

(ฉบับที่ 2 สำหรับครู)

เรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือ
พระแม่มาลี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและ
ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี
2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี
3. ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ การตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผล
กระทบต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวอัญชลี กีสี่

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. วุฒิการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 10 ปี
☐ 10 ปีถึง 20 ปี
☐ มากกว่า 20 ปี

3. ตำแหน่งงาน

- ☐ หัวหน้างานวิชาการ
☐ ครูปฏิบัติการสอน
☐ ครูฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน

4. ระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน

- ☐ ช่วงชั้นที่ 1 (ป.1-ป.3)
☐ ช่วงชั้นที่ 2 (ป.4-ป.6)
☐ ช่วงชั้นที่ 3 (ม.1-ม.3)

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนใน
เครือข่ายแม่มาลี

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านที่มีต่อ
รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบสั่งการ หัวหน้ากลุ่มสาระมอบหมายงานด้วย น้ำเสียงที่ดังฟังชัด ทำให้เกิดความ มั่นใจในการปฏิบัติงาน					
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดด้วยความ เชื่อมั่นสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการ ทำงาน					
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดตรงกับข้อมูลที่ ต้องการสื่อสาร					
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระแสดงออกทาง บุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม ทำให้ เกิดความกลัวเกรง					
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระเรียกร้องการ ทำงานด้วยความคาดหวังสูง ทำให้ เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน					
6.	ในการมอบหมายงาน หัวหน้ากลุ่ม สาระเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย					
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระตัดสินใจด้วย ตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมีส่วน ร่วมน้อย					
8.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีชีวิตชีวา หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพูดจูงใจให้ ครูทำงานได้เป็นอย่างดี					
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการทำงาน ที่รวดเร็ว ทำให้เกิดการรีบเร่งในการ ทำงาน					
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระติดต่อพูดคุยด้วยการ พูดเสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ					
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการแสดงออกทาง ความรู้สึกในระดับสูง					
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพูดอธิบาย กว้างๆ ทำให้เกิดความลังเลในการ ปฏิบัติงาน					
6.	หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพูดจูงใจได้ดี ทำให้ครูมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการเดินหรือ เคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง					
8.	หัวหน้ากลุ่มสาระทักทายทุกคนอยู่ เสมอ จนเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง					
9.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะเน้นอารมณ์ ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ ทำให้ครูเกิด ความระมัดระวังในการติดต่อสื่อสาร					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีเห็นอกเห็นใจ หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดแบบ ประนีประนอม ทำให้เกิดความ สบายใจในการติดต่อพูดคุย					
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระรับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ททุให้ครูกล้าเสนอความคิดเห็น					
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดด้วยเสียง นุ่มนวล ทำให้รู้สึกเกิดความอบอุ่น					
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีท่าทีในการกล่าว ตักเตือนโดยไม่ให้ออกาสอยู่เสมอ					
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดให้กำลังใจอยู่ บ่อยๆ ทำให้รู้สึกอยากจะทำงานให้ สำเร็จ					
6.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะใช้การสัมผัส ในการทักทายอย่างสุภาพ จนรู้สึก เกิดความเป็นกันเอง					
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระควบคุมติดตามงาน ด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการ ผิดพลาด					
8.	เมื่อครูทำผิดหัวหน้ากลุ่มสาระมักใช้ การว่ากล่าวตักเตือนเสมอ					

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แบบมีระเบียบ หัวหน้ากลุ่มสาระปฏิบัติงานอย่างมี ระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้เกิด ความเข้าใจดีในการปฏิบัติตาม ระเบียบที่ได้กำหนดไว้					
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึง กฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับอยู่ เสมอทำให้รู้สึกอึดอัด					
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระแสดงออกด้วยสี หน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ					
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดที่กระชับ ทำให้เข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ ต้องการสื่อสาร					
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพูดด้วยเสียง ที่ราบเรียบ ทำให้เกิดความน่าสนใจ ในการติดต่อสื่อสาร					
6.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึง บทลงโทษประกอบกับการออกคำสั่ง					
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะสงวนท่าทีใน การเดินหรือเคลื่อนไหว					
8.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะหลีกเลี่ยงการ สัมผัสในการทักทายกับผู้ครู					
9.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะมีตารางเวลา ของแผนปฏิบัติการตลอดปีอย่าง ชัดเจน					
10.	สภาพบริเวณที่ทำงานของหัวหน้า กลุ่มสาระมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
11.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะใช้การเสนอ รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการ ติดต่อสื่อสาร					

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือขอความอนุเคราะห์
เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/๒๙๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีย์พระโขนง

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัญชลี กิติ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดไธสง)
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/2554



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ 3 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ นาดยา ปิณฑนานนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัญชลี กิติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

1

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรุฒิ ปัดโรสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/๑๙๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาริสาธูประดิษฐ์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาริ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลั่นกุลหาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาริ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัญชลี กิติ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดโรสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-294-1477, 081-775-6229



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๑๙๕๕

วันที่ 13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ และ อาจารย์นิตย์ โรจน์รัตนวาณิช เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัญชลี กิติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

1

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวุฒิ ปัดไธสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/2957



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตออกรายการเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบดินทรเดชา

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ครู จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตออกรายการ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี กิติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดไธสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/2958



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาริพระโขนง

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาริ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ครู จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาริ ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี กิติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดไธสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/2959



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มีสาทร

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ครู จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มี ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี กิติ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรุฒิ ปัดไธสง)
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/2960



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตออกรายการเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มารีย์สาธุประดิษฐ์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ครู จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารีย์ ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตออกรายการ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี กิติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดไธสง)
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-294-1477, 081-775-6229

ที่ ศธ 0519.12/2961



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพระแม่มาลีประจวบคีรีขันธ์

เนื่องด้วย นางสาวอัญชลี กิติ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ครู จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู หัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัญชลี กิติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรวุฒิ ปัดไธสง)
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 02-294-1477, 081-775-6229

ภาคผนวก ง
ภาคสถิติแสดงดัชนีความเชื่อมั่น

ภาคผนวก ค ค่าสถิติความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและรายข้อฉบับที่ 1

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
แบบสั่งการ		
1.	ผู้บริหารสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด	.09
2.	ผู้บริหารพูดด้วยความเชื่อมั่นสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	-.15
3.	ผู้บริหารพูดได้ตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร	.29
4.	ผู้บริหารมีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม	.30
5.	ผู้บริหารประกาศข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	.09
6.	ในการสั่งการ ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย	-.05
7.	ผู้บริหารตัดสินใจสั่งการด้วยตนเอง ครมมีส่วนร่วมน้อย	.10
8.	ผู้บริหารควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด	.02
ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .87		

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
แบบมีชีวิตชีวา		
1.	ผู้บริหารสามารถพูดจูงใจให้ครูทำงานได้	.87
2.	ผู้บริหารมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว กระตุ้นให้ครูเกิดความริบเร่งในการทำงาน	.77
3.	ผู้บริหารติดต่อพูดคุยด้วยการพูดเสียงสูง-ต่ำ หนัก-เบา เพื่อเน้นย้ำหรือจูงใจ	.77
4.	ผู้บริหารมีการแสดงออกทางความรู้สึกอย่างเหมาะสมตามมารยาทสังคม	.80
5.	ผู้บริหารมักจะพูดอธิบายกว้างๆ ทำให้เห็นภาพรวมในการปฏิบัติงาน	.82
6.	ผู้บริหารสามารถพูดจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี	.80
7.	ผู้บริหารมีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง	.77
8.	ผู้บริหารพูดคุยทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเอง	.77
9.	ผู้บริหารมักจะเน้นอารมณ์ ความรู้สึกในสิ่งที่ทำเพื่อให้ครูใส่ใจกับสิ่งที่สื่อสารไป	.77
ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .75		

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
แบบเห็นอกเห็นใจ		
1.	ผู้บริหารมีการพูดกับครูแบบประนีประนอม	.81
2.	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของครู	.75
3.	ผู้บริหารมีการพูดกับครูด้วยเสียงนุ่มนวล ทำให้รู้สึกเกิดความอบอุ่น	.76
4.	ผู้บริหารมีท่าทีในการกล่าวตักเตือนครูด้วยความรัก ความหวังดี	.76
5.	ผู้บริหารมักพูดให้กำลังใจในการทำงาน	.80
6.	ผู้บริหารมักจะใช้การสัมผัสในการทักทายครูอย่างสุภาพ เป็นกันเอง	.80
7.	ผู้บริหารควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ	.70
8.	ผู้บริหารมักจะให้อภัย เมื่องานไม่บรรลุตามเป้าหมาย	.75
ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .90		

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
	แบบมีระเบียบ 1. ผู้บริหารประกาศแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ครูปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ 2. ผู้บริหารมักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับให้ครูปฏิบัติ 3. ผู้บริหารแสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวด 4. ผู้บริหารมีการพูดที่กระชับ ทำให้ครูเข้าใจในประเด็นสำคัญที่ต้องสื่อสาร 5. ผู้บริหารมักจะพูดกับครูด้วยเสียงที่ราบเรียบ เด็ดขาด ไม่พูดเล่น 6. ผู้บริหารใช้บทลงโทษประกอบการออกคำสั่งให้ครูปฏิบัติ 7. ผู้บริหารมักจะวางตัว หรือสงวนท่าทีกับครู 8. ผู้บริหารมักหลีกเลี่ยงการสนทนสนม โดยการสัมผัสหรือทักทายกับครู 9. ผู้บริหารมักจะมีกำหนดตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปีอย่างชัดเจน 10. สภาพบริเวณที่ทำงานของผู้บริหารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 11. ผู้บริหารมักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .78	.29 .51 .34 .46 .13 .37 .19 .17 .23 .29 - .10

ภาคผนวก ค ค่าสถิติความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและรายข้อฉบับที่ 2

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
	แบบสั่งการ	
1.	หัวหน้ากลุ่มสาระมอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด	.72
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดสั่งการด้วยความเชื่อมั่นสูง	.73
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระพูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร	.73
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระแสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม	.74
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระเรียกร้องการทำงานด้วยความคาดหวังสูง	.73
6.	ในการมอบหมายงาน หัวหน้ากลุ่มสาระเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง	.80
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระสั่งการจากการตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ	.80
8.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของครูอย่างเคร่งครัด	.75
	ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .80	

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
	แบบมีชีวิตชีวา 1. หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพูดจูงใจให้ครูทำงานได้ 2. หัวหน้ากลุ่มสาระมีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว กระตุ้นให้ครูทำงานอย่างคล่องแคล่ว 3. หัวหน้ากลุ่มสาระติดต่อพูดคุยด้วยการพูดเสียงสูง-เสียงต่ำ หนัก-เบา เพื่อเน้นย้ำหรือจูงใจ 4. หัวหน้ากลุ่มสาระมีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง 5. หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพูดอธิบายกว้างๆ ทำให้เกิดภาพรวมในการปฏิบัติงาน 6. หัวหน้ากลุ่มสาระสามารถพูดจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดี 7. หัวหน้ากลุ่มสาระมีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง 8. หัวหน้ากลุ่มสาระทักทายครูอย่างเป็นกันเอง 9. หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะเน้นอารมณ์ ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ เพื่อให้ครูใส่ใจกับสิ่งที่สื่อสาร ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .83	 .79 .81 .79 .80 .87 .77 .80 .78 .79 .83

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
	แบบเห็นอกเห็นใจ 1. หัวหน้ากลุ่มสาระพบกับครูแบบประนีประนอม .92 2. หัวหน้ากลุ่มสาระรับฟังความคิดเห็นของครูอยู่เสมอ .92 3. หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพบกับครูด้วยเสียงนุ่มนวล ไพเราะ .93 4. หัวหน้ากลุ่มสาระมีท่าทีในการกล่าวตักเตือนครูด้วยความรัก ความหวังดี .91 5. หัวหน้ากลุ่มสาระมักพูดให้กำลังใจในการทำงาน .92 6. หัวหน้ากลุ่มสาระมักใช้การสัมผัสในการทักทายครูอย่างเป็นกันเอง .92 7. หัวหน้ากลุ่มสาระควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ .91 8. เมื่อครูทำผิด หัวหน้ากลุ่มสาระมักใช้การว่ากล่าวตักเตือนด้วยความ นุ่มนวล .92 ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .93	

ข้อ	รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความเชื่อมั่น หากตัดข้อนี้ ทิ้ง
	แบบมีระเบียบ	
1.	หัวหน้ากลุ่มสาระปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน	.83
2.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับให้ครูปฏิบัติ	.82
3.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักแสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดกับครูอยู่เสมอ	.78
4.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการพูดที่กระชับ ทำให้ครูเข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร	.82
5.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะพูดกับครูด้วยเสียงที่ราบเรียบ เด็ดขาด ไม่พูดเล่นกับครู	.79
6.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออกคำสั่งให้ครูปฏิบัติงาน	.78
7.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะวางตัวหรือสงวนท่าทีกับครู	.79
8.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสในการทักทาย	.81
9.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะกำหนดตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปีอย่างชัดเจน	.82
10.	หัวหน้ากลุ่มสาระมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย	.81
11.	หัวหน้ากลุ่มสาระมักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร	.80
	ค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านเท่ากับ .81	

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ชิสเตอร์อัณฐลี กีสี่
วันเดือนปีเกิด	19 มิถุนายน 2515
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2/1 ซอยสารประดิษฐ์ 34 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ โรงเรียนยอแซฟอุปถัมภ์ อู่ทอง 134 ถนนมัลลย์แมน ตำบลอู่ทอง อำเภ่อู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี 72160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนพระวรสาร อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้
พ.ศ. 2548	ครุศาสตรบัณฑิต (การประถมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ