370.1102
ป 421 ค
ฉ. 3

ความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ปรัชญา ธูปทอง

16 พ.ค. 2535

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มีนาคม 2532

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

178294

ความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

บทคัดย่อ

ของ

ปรัชญา ธูปทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มีนาคม 2532

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร โดยแบ่งวิธีการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา สำหรับประเภทของข่าวสาร ให้จัดอันดับความต้องการในข่าวสาร 5 ประเภท คือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู และข่าวสังคมทั่วไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวน 436 คน แยกเป็นผู้บริหาร 103 คน ครู จำนวน 333 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารและครูมีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากทั้ง 4 วิธี เมื่อเปรียบเทียบความต้องการระหว่างผู้บริหารกับครูแล้ว ไม่มีความแตกต่างกัน

2. สำหรับความต้องการในด้านประเภทข่าวสารนั้น ผู้บริหารและครูมีความต้องการข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู เป็นอันดับ 1 ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาเป็นอันดับ 2 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนเป็นอันดับ 3 ข่าววิชาการเป็นอันดับ 4 และข่าวสังคมทั่วไปเป็นอันดับ 5 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการระหว่างผู้บริหารกับครูแล้ว พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการเกี่ยวกับข่าวสวัสดิการของครูน้อยในขณะที่ครูมีความต้องการมาก และผู้บริหารมีความต้องการในข่าววิชาการมาก ในขณะที่ครูมีความต้องการน้อย

COMMUNICATION NEEDS OF ADMINISTRATORS AND TEACHERS IN THE PRIMARY SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF CHAI NAT PROVINCIAL PRIMARY EDUCATION

AN ABSTRACT

BY

PRACHYA THUPTONG

Presented in Partial fulfillment of requirements

for the Master of Education degree

at Srinakarinwirot University

March 1989

The purposes of this research were to study and to compare the communication needs on communication methods and types of recieved information of publie primary school administrators and teachers. Four hundred and thirty - six administrators and teachers were selected to be the sample. Subjects were asked to rate their needs on four communication methods, and rank order on five types of information. The four communication methods were : formal - written, formal - verbal, informal - written and informal - verbal. The five types of information were : academic information, educational movement information, school administration information, teachers' welfare information and general social information.

The results of the study were as follows :

1. Administrators and teachers needs in four communication methods were not significant different. Both of them needed at the high level.

2. The rank on the types of information were ordered as : teachers' welfare information, educational movement information, school administration information, academic information and general social information respectively. It also was founded that administrators need was high level on academic information and was lower on teachers' welfare information. As while as the level need of teachers were lower on academic information but higher on teachers' welfare information.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิต และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน

(รศ.ดร.กิติมา ปรีดีดิลก)

..... กรรมการ

(ผศ.จิราภรณ์ บุญส่ง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รศ.ดร.กิติมา ปรีดีดิลก)

..... กรรมการ

(ผศ.จิราภรณ์ บุญส่ง)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ.สุกัญญา ติยะสุวรรณ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ. ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ ...7... เดือน...มีนาคม.....พ.ศ. 2532

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา เสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข จากรองศาสตราจารย์ ดร. กิติมา ปรีดีดิลก ในฐานะประธานกรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ บุญส่ง ในฐานะกรรมการที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ อีกท่านหนึ่งคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุกัญญา ดิยะสุวรรณ ที่ได้กรุณามาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และได้ให้ข้อเสนอแนะ ให้แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์และมีคุณค่ามากขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาททุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี และขอขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และติดต่อประสานงานทุกอย่างให้ จากคุณพิมศรี เปานิล คุณศิริพร จันทพันธ์ คุณชาญชัย ดำคำ คุณสุทัศน์ แดงทอง คุณสมาลี สุขสว่าง คุณสุพรรณี ดีบุกคำ คุณคะนอง อ่ำบุญ คุณสมรภูมิ ขวัญคุ้ม ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณพี่ลำพึง ดิษฐวิบูลย์ ที่คอยให้กำลังใจ สนับสนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ โดยเฉพาะคุณสมควร ฐูปทอง ที่สนับสนุนทั้งกำลังกาย กำลังใจ เสียสละเวลาและทุนทรัพย์ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ทุกประการ

ปรัชญา ฐูปทอง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า	6
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	7
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	7
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
	ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	12
	วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร	15
	ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร	17
	บทบาทของการติดต่อสื่อสารในกระบวนการทางการศึกษา	18
	หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ	20
	รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร	21
	กระบวนการติดต่อสื่อสาร	24
	วิธีการติดต่อสื่อสาร	33
	ประเภทของข่าวสาร	46
	องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสาร	54
	การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร	57
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
	สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	64

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการ 65

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 65

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 66

การแปลความหมายของข้อมูล 67

วิธีการสร้างเครื่องมือ 67

การเก็บรวบรวมข้อมูล 68

การวิเคราะห์ข้อมูล 69

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 70

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 72

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 72

การวิเคราะห์ข้อมูล 72

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 73

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 87

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า 87

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า 87

การวิเคราะห์ข้อมูล 88

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 89

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า 90

ข้อเสนอแนะ 105

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 106

บทที่ หน้า

บรรณานุกรม 108
ภาคผนวก 113
ประวัติย่อของผู้วิจัย 126

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอ 66

2 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร จำแนกเป็นรายข้อ 74

3 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นพิธีการทางวาจา จำแนกเป็นรายข้อ 75

4 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร จำแนกเป็นรายข้อ 76

5 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา จำแนกเป็นรายข้อ 77

6 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็นรายด้าน 78

7 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็นรายด้าน 79

8 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านประเภทของข่าวสาร จัดอันดับความต้องการตามค่าของความถี่และค่าร้อยละ 81

9 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าววิชาการ 82

10 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา 83

11 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน 84

ตาราง หน้า

12 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าว
เกี่ยวกับสวัสดิการของครู 85
13 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าวสังคมทั่วไป 86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะวงกลม 22

2 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะลูกโซ่ 22

3 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะมีศูนย์กลาง 22

4 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและเป้าประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร 23

5 ภาพกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 1 25

6 ภาพกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 2 26

7 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 3 27

8 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 4 28

9 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 5 28

10 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 6 29

11 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 7 32

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมมนุษย์ได้วิวัฒนาการมาเป็นลำดับ ตั้งแต่โบราณจนถึงปัจจุบันมนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นชุมชนขนาดเล็ก ชุมชนขนาดใหญ่ ฯ การที่สังคมมนุษย์ดำรงสภาพเป็นสังคมอยู่ได้ก็เพราะมีการสร้างความเข้าใจดีต่อกัน โดยมีปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจก็คือ การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นปรากฏการณ์ที่เชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ หน่วยบุคคลซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดเข้าด้วยกัน การติดต่อสื่อสารของบุคคลหรือมนุษย์นี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนที่สุดในบรรดาปรากฏการณ์ทั้งหลายของชีวิต นอกจากกระบวนการทางด้านชีววิทยาที่ทำให้มนุษย์มีชีวิตอยู่ได้จนถึงวันนี้แล้วเกือบจะไม่มีพฤติกรรมใด ๆ ที่จะแพร่หลายได้มากเท่ากับการสื่อสารนับตั้งแต่วินาทีแรกที่ตื่นนอนในตอนเช้าจวบจนกระทั่งถึงเวลาที่กลับเข้านอนอีกในตอนกลางคืน เวลาส่วนใหญ่ของเราที่ใช้หมดไปในแต่ละวันคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และโดยธรรมชาติแล้วคนเราไม่อาจจะแยกตัวเองออกไปอยู่อย่างโดดเดี่ยวตามลำพังได้ ดังนั้นการอยู่ร่วมกันจึงต้องใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจดีต่อกัน (จิตรา จิตรานุกูล. 2524 : 1)

เป็นที่ทราบกันดีว่าถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การประสานงาน การสร้างความเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์ในสังคมจะมีขึ้นไม่ได้เลย การติดต่อสื่อสารจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวันของคนเรา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว บุคคลในสถานที่ทำงาน หรือบุคคลทั่วไป เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อความหมายที่มีการถ่ายทอดความต้องการ ความคิด ความเข้าใจของบุคคลไปสู่บุคคล จึงเห็นได้ชัดแจ้งว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่มีการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งของมนุษย์ก็คือ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารนั่นเอง

ในทำนองเดียวกัน องค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็ตาม จะสามารถดำเนินกิจการของตนให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดีนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์การนั้น ๆ เป็นสำคัญ การบริหารงานขององค์การจะไม่สามารถดำเนินไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความนึกคิด ทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ตลอดจนรวมไปถึงการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์การด้วย (สมพงศ์ เกษมสิน. 2521 : 253)

การทำงานของบุคคลจะมีประสิทธิภาพ หรือการตัดสินใจของหัวหน้างานจะมีความหมายได้นั้น สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้คือ การติดต่อสื่อสาร แม้ว่าองค์การหรือหน่วยงานจะมีแผนงานที่ดี มีผู้บริหารที่สามารถ แต่ในขณะที่จะตัดสินใจเรื่องสำคัญ หากผู้บริหารนั้นไม่อยู่ในสภาวะที่พูดได้ขณะนั้นหรือพูดได้ไม่ชัดเจนพอ การตัดสินใจสั่งการก็ไร้ผลและไร้ความหมาย เพราะฉะนั้นการติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงาน โดยเฉพาะในกระบวนการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดรูปงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงานและการควบคุมงานนั้น ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีพอ ก็จะทำให้กระบวนการบริหารไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายได้ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นใยที่เชื่อมโยงให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบ

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นทั้งในส่วนบุคคลและองค์การต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งมนุษย์เราเมื่อมีชีวิตอยู่ก็ต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา นับตั้งแต่บุคคลในครอบครัวถึงบุคคลในสถานที่ทำงานด้วยกัน และในทำนองเดียวกันการที่องค์การต่าง ๆ จะดำเนินกิจการได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องกระจายข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์การ รวมทั้งระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ให้คนในองค์การได้รับทราบและถือปฏิบัติ ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็จะต้องการได้ผลย้อนกลับด้วยว่าสิ่งที่ได้กระจายไปนั้นคนในองค์การได้รับทราบ และปฏิบัติตามหรือไม่ มากน้อยเพียงไร หรือมีเหตุขัดข้องประการใดจะได้แก้ไขให้ทันท่วงที เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์การหรือหน่วยงานเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ที่จะต้องคอยสอดส่องดูแลให้มีและอำนวยประโยชน์อย่างเต็มที่อยู่เสมอ การจัดระบบ

สื่อสารในองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้บริหารในองค์การนั้น เป็นอย่างดี ดังนั้นพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่ง สำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในองค์การนั้น

โรงเรียนเป็นองค์การหนึ่งที่ต้องมีการจัดการบริหาร ต้องมีขั้นตอนหรือลำดับขั้นในการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ การจัดบริหารงานระดับโรงเรียนถือได้ว่าผู้บริหารโรงเรียน คือครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่นั้น เป็นผู้มีความสำคัญสูงสุด ถ้าผู้บริหารไม่เข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนแล้ว การจัดการศึกษาในโรงเรียนอาจล้มเหลวได้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงเป็นบุคคลสำคัญยิ่ง เพราะอยู่ในฐานะผู้รับนโยบายในการจัดการศึกษาจากหน่วยเหนือมาปฏิบัติ ทั้งยังต้องบริหารงานภายในโรงเรียน ซึ่งมีองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน เช่น การจัดการเรียนการสอน หลักสูตร การบริหารงานบุคคล การบริหารอาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ความพยายาม ความรู้ ความสามารถอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการควบคุม การสั่งการ และการประสานงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรงกับการติดต่อสื่อสาร ทั้งสิ้น กล่าวได้ว่าหากผู้บริหารท่านใดสามารถจัดการด้านการติดต่อสื่อสารได้ดี ย่อมเป็นการชี้บอกถึงความสำเร็จในการบริหารได้ประการหนึ่ง นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 116) กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ดี นำไปสู่ความเข้าใจอันดี นำไปสู่ความร่วมมือและประสานงาน อันเป็นผลต่อความก้าวหน้าและสำเร็จ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบการติดต่อสื่อสารจะพัฒนาไปมากแล้ว กล่าวคือมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและสื่อมวลชนเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ทั้งระบบการไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนภาพยนตร์และโทรทัศน์ ซึ่งเทคโนโลยีและสื่อมวลชนเหล่านี้มีส่วนอำนวยความสะดวกในการที่จะทำให้ข่าวสารไปถึงมือผู้รับได้เป็นจำนวนมากและรวดเร็ว แต่การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนก็ยังประสบปัญหาและอุปสรรคอยู่ทุกโรงเรียนมากบ้างน้อยบ้างตามความสามารถของผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัญหาเหล่านี้คือ ปัญหาความล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ในบางกรณี และการประชุมครูบ่อย ๆ ย่อมเป็นผลเสียต่อการเรียนการสอน การออกหนังสือเวียนก็เป็นปัญหาตรงที่การแปลความไม่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ การไม่สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับหรือซักถามข้อสงสัยได้ในทันที บางโรงเรียนใช้วิธีการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวสาร ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น บางกรณี บางเรื่องควร

แจ้งโดยการประชุม แต่กลับแจ้งโดยการออกหนังสือเวียน เป็นต้น ทั้งยังมีปัญหาที่เกิดจากการละเลยไม่เอาใจใส่ที่จะติดต่อสื่อสารโดยทันทีที่ได้รับข่าวสารมา หรือจัดให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างล่าช้าเสมอด้วย ประกอบกับระบบการบริหารการศึกษาที่รวมอำนาจการวินิจฉัยสั่งการมาอยู่ที่ส่วนกลางหรือหน่วยเหนือ ทำให้มีลำดับขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารมากมายหลายขั้นตอน กล่าวคือเริ่มจากโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน อำเภอ จังหวัด ถึงส่วนกลางหรือหน่วยเหนือ และเมื่อถึงส่วนกลางหรือหน่วยเหนือก็จะเริ่มที่ระดับเจ้าหน้าที่ฝ่าย แผนก กอง กรม บางเรื่องต้องเสนอถึงกระทรวง ในทางกลับกันหากเริ่มจากระดับสูงหรือจากเบื้องบน ก็จะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าวลงมากว่าจะถึงระดับโรงเรียน ก็ใช้เวลานานมาก เกิดการล่าช้าในการวินิจฉัยสั่งการและการปฏิบัติ ในบางเรื่องบางกรณีทำให้แก้ไขปัญหาไม่ทันกาล ก่อให้เกิดผลในทางบริหารและการปฏิบัติ ทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลา วัสดุและบุคลากร นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ความแตกต่างกันในระดับของความเข้าใจในข้อมูล อันจะทำให้การปฏิบัติจริงผิดแผกไปจากจุดมุ่งหมายเดิมได้ด้วย

การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในปัจจุบันก็มีปัญหาอยู่มากมาย ทั้งในด้านการบริหารการจัดการนิเทศการศึกษา การจัดการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงแผนการศึกษาชาติ ซึ่งเปลี่ยนจากระบบ 7 : 3 : 2 มาเป็น 6 : 3 : 3 และปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรประถมศึกษา จากหลักสูตรพุทธศักราช 2503 มาเป็นหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีเท่าที่ควร จึงส่งผลสะท้อนถึงสภาพของการประถมศึกษาทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยเฉพาะปัญหาด้านการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาส่วนใหญ่ของประเทศ อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (สปช.) ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกรมในกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด (สปจ.) มีฐานะเป็นองปฏิบัติงานควบคุม ดูแลโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดยังประกอบด้วย สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ (สปอ.) และสำนักงานการประถมศึกษาถึงอำเภอ (สปก.) การบริหารงานจาก สปช. สปจ. สปอ. และสปก. เป็นการบริหารงานโดยองค์คณะบุคคล ต้องเกี่ยวข้องกับข้าราชการหลายฝ่ายหลายกระทรวง และประชาชนจำนวนมาก ซึ่งไม่มีอำนาจบังคับ

บัญชาตามสายงาน จึงต้องอาศัยความร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกันเป็นสำคัญ จึงมีลำดับขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารหลายขั้นตอนดังได้กล่าวแล้วเช่นกัน และจากการวิเคราะห์ปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้บริหารการศึกษาระดับโรงเรียนประถมศึกษามีงานประจำที่จะต้องปฏิบัติมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น กระบวนการบริหารล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการติดต่อสื่อสารก็ไม่รวดเร็วและขาดความแม่นยำ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2526 : 3 - 66) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นี้เป็นเครื่องบ่งชี้ชัดว่าระบบการบริหารการศึกษาที่มีลำดับขั้นตอนมากมายหลายขั้นตอนนั้น ส่งผลกระทบต่อระบบการติดต่อสื่อสารอันเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในกระบวนการบริหาร ทำให้เกิดการล่าช้าและคลาดเคลื่อน ประกอบกับในปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศมีการปฏิบัติกันหลายลักษณะหลายรูปแบบ แล้วแต่ความเหมาะสมและสถานการณ์จะเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารปฏิบัติไม่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหาสาระของข่าวสาร รูปแบบวิธีการ ระยะเวลา ตลอดจนประเภทของข่าวสาร ทั้งนี้แล้วแต่นโยบายของผู้บริหารแต่ละคน ตลอดจนความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหารแต่ละโรงเรียนด้วย โดยส่วนรวมนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติก็ดี สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด หรือสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลโรงเรียนก็ดี ในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารนี้ มิได้มีปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรว่าผู้บริหารควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร การปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาจึงมีปัญหาเหมือนดังที่กล่าวมาในตอนต้นเช่นกัน

สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเป็นกองหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ มีหน้าที่จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับ จังหวัดชัยนาทมีโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัด จำนวน 227 โรงเรียน มีนักเรียน 38,314 คน มีครูทั้งสิ้น 2,502 คน จากรายงานการจัดการศึกษาปี 2530 สรุปไว้ว่า สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาทมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษาหลายประการด้วยกัน กล่าวคือ ผู้บริหารโรงเรียนทุกระดับมีงานประจำมากมาย เช่น งานโต้ตอบหนังสือ งานโครงการต่าง ๆ งานประชุม อบรม สัมมนา และงานที่จะต้องร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นอีกหลายกระทรวงด้วยกัน ทำให้การนิเทศ ควบคุม กำกับ ดูแลการจัดการศึกษาในโรงเรียนไม่เป็นไปตามเกณฑ์

ที่กำหนด นโยบายกระจายอัตรากำลังครู ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร โรงเรียนที่ขาดอัตรากำลังจึงขาดขวัญและกำลังใจ ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนลดลง ระบบการติดต่อสื่อสาร การรายงานข้อมูลของโรงเรียน กลุ่มโรงเรียนและสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอล่าช้า ผิดพลาดคลาดเคลื่อนทำให้การบริหารงานติดขัดแก้ปัญหาได้ไม่ทันกาล การจัดสรรงบประมาณในบางเรื่องล่าช้าและจัดสรรให้น้อยไม่เพียงพอแก่การแก้ปัญหาในระยะยาว (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. 2531 : 5)

ผู้วิจัยในฐานะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษาระดับประถมศึกษาในจังหวัดชัยนาทคนหนึ่ง มีประสบการณ์จากการควบคุม ติดตาม กำกับและดูแลโรงเรียนในสังกัดได้พบว่า ระบบการติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบหนังสือ การรายงานข้อมูลและการปฏิบัติงานของโรงเรียน กลุ่มโรงเรียนมีความล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา ผิดพลาดคลาดเคลื่อนอยู่เสมอจนทำให้เกิดปัญหาถึงระดับสูง ซึ่งปัญหานี้ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูมีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสารที่ใช้ในโรงเรียนประถมศึกษาอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายและจะมีผลช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วย

<u>ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า</u>

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับประเภทของข่าวสารที่ได้รับ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา ตลอดจนการจัดเสนอประเภทของข่าวสารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารและครูโดยส่วนรวม เพื่อประสิทธิภาพที่ดีของการบริหารงานในโรงเรียน ของผู้บริหาร

2. เป็นแนวทางในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร และนำเสนอประเภทของข่าวสารของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ต่อโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารและครู อันจะเป็นการแก้ปัญหาความล่าช้าของระบบการติดต่อสื่อสาร การรายงานข้อมูลทางการศึกษา การโต้ตอบหนังสือราชการระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานบังคับบัญชา

3. สามารถนำวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร ตามความต้องการของผู้บริหารและครู ที่ศึกษาค้นคว้าพบครั้งนี้ไปเป็นเนื้อหาตามโครงการพัฒนาผู้บริหารของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เป็นส่วนรวม เพื่อที่ผู้บริหารจะได้มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในเรื่องต่อไปนี้

1.1 วิธีการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 4 วิธี คือ

1.1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

1.1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา ✓

1.1.3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

1.1.4 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา

1.2 ประเภทของข่าวสาร แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1.2.1 ข่าววิชาการ

1.2.2 ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา

1.2.3 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

1.2.4 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู

1.2.5 ข่าวสังคมทั่วไป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวน 227 คน และครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวน 2,502 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวน 103 คน และครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวน 333 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพตามตำแหน่ง แบ่งเป็น

3.1.1 ผู้บริหาร

3.1.2 ครู

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการติดต่อสื่อสารใน 2 เรื่อง คือ

3.2.1 วิธีการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 4 วิธี คือ

3.2.1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

3.2.1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา

3.2.1.3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

3.2.1.4 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา

3.2.2 ประเภทของข่าวสาร แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

3.2.2.1 ข่าววิชาการ

3.2.2.2 ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา

3.2.2.3 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

3.2.3.4 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู

3.2.3.5 ข่าวสังคมทั่วไป

<u>คำนิยามศัพท์เฉพาะ</u>

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน หมายถึง การส่งข่าวสาร ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริง ระหว่างผู้บริหารกับครูในโรงเรียน ด้วยจุดประสงค์ที่จะให้มีการรับรู้และมีผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในการทำงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งในที่นี้จะศึกษาใน 2 ประเด็น คือ

1.1 วิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง รูปแบบในการส่งข่าวสารที่ทำให้ผู้อื่นสามารถรับรู้และเข้าใจได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 วิธี คือ

1.1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้โดยชัดแจ้งและแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง เช่น การส่งข่าวสารทางหนังสือเวียน แถลงการณ์ รายงานการประชุม เป็นต้น

1.1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้ชัดแจ้งและแสดงออกทางวาจา ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง เช่น การประชุม การประกาศ การอบรมสัมมนา เป็นต้น

1.1.3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองเป็นส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด

และแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง เช่น การส่งข่าวสารทางจดหมายส่วนตัว การปิดประกาศ เป็นต้น

1.1.4 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา หมายถึงการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองเป็นส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด และแสดงออกโดยทางวาจา ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การประกาศทางเครื่องกระจายเสียง การพูดคุยทางโทรศัพท์ เป็นต้น

1.2 ประเภทของข่าวสาร หมายถึง ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ที่รับเข้ามาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท โดยพิจารณาแบ่งตามเนื้อหาสาระของข่าวสารเป็นสำคัญ ซึ่งในที่นี้แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1.2.1 ข่าววิชาการ หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งระเบียบ วินัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา และความรู้ทั่วไป

1.2.2 ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในวงการศึกษา เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ

1.2.3 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานทั้ง 6 งานของโรงเรียน อาทิ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรในโรงเรียน การได้รับงบประมาณค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

1.2.4 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ทางราชการและโรงเรียนจัดขึ้น ซึ่งผู้บริหารและครูมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการนั้น เช่น การเบิกจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เงินค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

1.2.5 ข่าวสังคมทั่วไป หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการร่วมงานกุศล งานสังคมในท้องถิ่น งานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาหรือความคาดหวังที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้มีการรับรู้และเข้าใจกันได้ รวมถึงการรับรู้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ในโรงเรียนด้วย

3. ผู้บริหาร หมายถึง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้ที่ได้รับการ

แต่งตั้งให้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าวของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

4. ครู หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบริหาร เพราะเป็นวิธีที่จะนำความคิดเห็น ความต้องการ คำสั่ง ให้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งเป็นที่รับรู้และเข้าใจต่อกัน อันจะทำให้การบริหารงานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้ การติดต่อสื่อสารคือเครื่องชี้แนะให้พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดำเนินไปในวิถีทางที่ต้องการ หน่วยงานทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชาจำเป็นที่จะต้องรู้วิธีและเทคนิคในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี

ผู้บริหารทั้งในอดีตและปัจจุบัน ไม่ว่าในองค์การหรือในหน่วยงานจะเคยประสบปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การมาแล้วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารองค์การในปัจจุบันซึ่งได้นำเอาความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ตลอดจนขนาดขององค์การก็ขยายใหญ่ขึ้นด้วย การติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นมากขึ้น การบริหารโรงเรียนประถมศึกษาก็เช่นเดียวกัน เพราะงานของโรงเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานมีครูอาจารย์รับผิดชอบในการดำเนินงานลดหลั่นกันลงไป และการดำเนินงานนั้นมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจร่วมกัน การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการประสานงานกันจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

คำว่า "การติดต่อสื่อสาร" มาจากภาษาอังกฤษว่า "Communication" ได้มีผู้แปลคำนี้เป็นหลายอย่างต่างกัน เช่น การสื่อความหมาย การสื่อข้อความ การติดต่อราชการ การสื่อสัมพันธ์ การสื่อภาษา การสังคมนาคม การสื่อความเข้าใจ เป็นต้น สำหรับการวิจัยในที่นี้ขอใช้คำว่า "การติดต่อสื่อสาร"

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า "การติดต่อสื่อสาร" ไว้มากมายหลายทัศนะ อาทิ

ฟาเกน (สมพงศ์ เกษมสิน. 2517 : 233 – 234 ; อ้างอิงมาจาก Fagen. n.d.) "การติดต่อสื่อสาร หมายถึงกระบวนการที่นำเอาข่าวสารที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง"

ชารี มณีศรี (2521 : 156) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายอย่าง เช่น "การติดต่อสื่อสาร คือการถ่ายทอดความหมายและอารมณ์จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยใช้สื่ออะไรสักอย่าง" และ "หมายถึงการกระทำใด ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมไปในแนวเดียวกัน ในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน"

โรเจอร์ส (Rogers. 1976 : 9) ได้ให้ความหมายค่อนข้างกระชับว่า "การติดต่อสื่อสารหมายถึง การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย"

โสภา ชูพิกุลชัย (2522 : 54) ได้ให้ความหมายว่า "การติดต่อสื่อสาร คือการสื่อความเข้าใจหรือสื่อความหมาย ได้แก่การถ่ายทอดความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน"

สมพงศ์ เกษมสิน (2523 : 253) ได้ให้ความหมายว่า "การติดต่อสื่อสาร หมายถึงการกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปอย่างสามัญ"

อรไทย พรนภา (2523 : 53 – 54) ให้ความหมายว่า "การติดต่อสื่อสาร หมายถึงการส่งผ่านข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ เป็นต้น โดยใช้สัญลักษณ์ คำพูด ตัวเลข เป็นต้น"

นิพนธ์ ศศิธร (2523 : 171) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร " ได้แก่ การถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและอารมณ์ ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป การถ่ายทอดจะเป็นผลสำเร็จเมื่อมีความเข้าใจ มีความเห็นพ้องต้องกัน"

อำนวย สุขใย (2523 : 109) ให้ความหมายว่า "การติดต่อสื่อสาร คือการถ่ายทอดความหมายและอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการกระทำใด ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจถ่ายทอดด้วยคำพูด ข้อเขียน รูปภาพ อากัปกิริยา การเคลื่อนไหว เป็นต้น"

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ (2525 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเข้าใจไม่ว่าจะในรูปลักษณะใดก็ตามที่มีผลต่อการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน โดยทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในการทำร่วมกันหรือการบริหารงานนั้น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้ไม่ว่าการสื่อสารความเข้าใจนั้นจะเป็นไปโดยจงใจและโดยรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม ต่างก็มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานด้วยกัน" จากปทานุกรมสังคมศาสตร์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การติดต่อสื่อสาร คือการติดต่อส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และท่าทีต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน" (วุฒิชัย จำนงค์. 2520 : 102)

เมธี ปิลันธนานนท์ (2525 : 193) ก็ได้ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสาร ว่า "การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพยายามที่มนุษย์จะถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ความเห็นใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ซึ่งอาจถ่ายทอดด้วยคำพูด รูปภาพ อากัปกิริยา การเคลื่อนไหว การแสดงท่าทางและอื่น ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2525 : 243) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารในเชิงบริหารว่า "การติดต่อสื่อสารเป็นศิลปอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะหยั่งทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น หรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ก็ได้"

สำหรับ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 74 – 75) ได้สรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อกัน และรวมถึงการที่จะอำนวยการ สั่งการ ให้เกิดการปฏิบัติงานและเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติ

2. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

3. การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการใดก็ตาม ที่คำกล่าวหรือข้อคิดที่ได้ตัดสินใจไปแล้วได้ถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งในองค์การ กระบวนการนั้นก็คือ การติดต่อสื่อสาร

4. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ หรือทำลายความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า หรือเกิดอุปสรรขัดแย้งขึ้นได้

โดยสรุป การติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข้อความหรือเรื่องราวจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งอาจเป็นคน ๆ เดียวหรือหลายคน เพื่อให้ผู้นั้นทราบข้อความดังกล่าว แต่การการติดต่อสื่อสารที่ดีต้องไม่หยุดอยู่เพียงเท่านี้ การติดต่อสื่อสารที่ดีและจะได้ผลสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับสามารถรับทราบข้อความนั้นได้ถูกต้อง เข้าใจข้อความนั้นอย่างถ่องแท้ และมีปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมต่อไปตามที่ผู้ส่งข้อความนั้นประสงค์จะให้มีด้วย

<u>วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร</u>

เราทุกคนต่างมีการติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำวันทุกคน ซึ่งบางคนอาจมีความสามารถติดต่อสื่อสารได้ดีกว่าบุคคลอื่น ทั้งนี้เพราะการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารของผู้นั้นไม่ได้บิดเบือนหรือบิดพลิ้วไปจากความเป็นจริง หรือเกิดความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารอาจจำแนกวัตถุประสงค์ได้ 2 ประการคือ

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและความเข้าใจอันดีต่อผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยดี และเกิดพลังความสามารถของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุที่ว่าผู้บริหารจะต้องทำงานให้สำเร็จโดยผลักดันให้ผู้อื่นร่วมมือกันทำเพื่อให้เกิดผลของงาน โดยกระบวนการต่าง ๆ ทางการบริหารจะดำเนินได้โดยผ่านการติดต่อสื่อสาร

2. ช่วยสร้างทัศนคติที่จำเป็นสำหรับกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความร่วมมือและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน หน่วยงานใดมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีมักจะเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนต้องการมีส่วนร่วมรับรู้และยอมรับ นักบริหารที่ดีจะต้องสนใจในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อให้ทุกคนเห็นว่าเราสนใจเขาและไม่เคยละทิ้งเขา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 153) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการแก้ปัญหา การสื่อสารจะช่วยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นเพื่อ

ช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีสร้างระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักแหล่งข้อมูลและประหยัดเวลาในการใช้ข้อมูล

2. เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นและทัศนคติ ผู้บริหารมีความจำเป็นจะต้องเปลี่ยนความคิดเห็นทัศนคติ และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักการใช้อิทธิพล และผู้บริหารก็ติดต่อสื่อสารเพื่อใช้อิทธิพลนี้

3. เพื่อเป็นการใช้ข้อมูล ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความถูกต้องและทันเวลา มนุษย์เราคิดหรือตัดสินใจอะไรก็โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ ถ้าผู้บริหารให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาคิดไปต่าง ๆ นานา ซึ่งจะมีผลกระทบกระเทือนสถานศึกษาหรือหน่วยงานโดยส่วนรวมได้

4. เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อม วัตถุประสงค์ประการนี้ก็เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อมจูงใจและกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้ลงมือกระทำตามความปรารถนาของกลุ่ม

5. เพื่อเป็นการหาข้อมูลในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจ การได้ข้อมูลมากเท่าไรก็จะช่วยให้การตัดสินใจผิดพลาดน้อยลง

6. เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจสถานศึกษาและงานของสถานศึกษาดีขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษาจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่น เช่น ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน สังคม เข้าใจงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษากำลังกระทำอยู่

การติดต่อสื่อสารจึงมีวัตถุประสงค์หรือมีความมุ่งหมายพอสรุปได้เป็น 2 ประการคือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามแบบแผนที่ได้กำหนดไว้

2. เพื่อกระตุ้นและชักจูงใจให้มีการปฏิบัติตามแผน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความมุ่งหมายดังกล่าว ผลที่ตามมาก็คือ การติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ผลการทำงานได้ผลดี และสร้างความพอใจในการทำงานมากขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2523 : 373) การติดต่อสื่อสารจึงเป็นวิธีที่จะใช้สำหรับการสั่งการต่าง ๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงาน หรือการประสานงานด้านต่าง ๆ และในขณะเดียวกัน การติดต่อสื่อสารก็จะเป็นวิธีที่ผู้ใต้บังคับบัญชา จะใช้ในการรายงาน หรือสอบถามตลอดจนเสนอความคิดเห็นขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาด้วยเหมือนกัน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ฉันใด การติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานฉันนั้น

จากการศึกษาของเบอร์โล (Berlo. 1969 : 1) พบว่าร้อยละ 70 ของชั่วโมงการทำงานของผู้บริหารหมดไปกับเรื่องการติดต่อสื่อสารในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนตามลำดับ เป็นต้นว่า เข้าประชุม นัดสัมภาษณ์ โทรศัพท์ อ่านรายงาน จดหมาย เอกสารต่าง ๆ และถ้าคิดเป็นจำนวนชั่วโมงจะพบว่า ผู้บริหารใช้เวลาในการติดต่อสื่อสารถึง 10 – 11 ชั่วโมงต่อวัน และยังไม่นับรวมถึงการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ โดยไม่ใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน เป็นต้นว่าการแสดงท่าทางต่าง ๆ และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสำรวจพบว่า ร้อยละ 50 ของการทำงานจะเกิดการติดต่อสื่อสารโดยการพูด และในบรรดาการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์การนั้น ร้อยละ 60 จะหมดไปกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ร้อยละ 30 กับผู้บังคับบัญชา และร้อยละ 10 กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

การติดต่อสื่อสารนับได้ว่าเป็นศิลปอย่างหนึ่งในการบริหาร คือการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งในองค์การ พยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยศิลปของการติดต่อสื่อสาร เพราะคำพูดคำเดียวอาจมีความหมายได้หลายอย่าง หรือเข้าใจไปคนละอย่าง ซึ่งอาจเป็นผลทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นผิดไปจากเจตนาของผู้พูดหรือผู้ส่ง และนำความเสียหายมาสู่กิจการนั้นได้ จุดสำคัญของการติดต่อสื่อสารคือจะต้องมีบุคคลสองฝ่าย คือผู้ส่งและผู้รับ ทั้งนี้เพราะหากมีแต่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่ฝ่ายเดียว การติดต่อสื่อสารก็จะไม่เกิด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้บริหารในฐานะผู้นำ จะต้องมีความรอบรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ต้องสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจความคิด การกระทำและพฤติกรรมของตน ตามที่ตนเองเจตนาจะให้คนอื่นเข้าใจ เพราะมิฉะนั้นแล้วคงจะเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จได้โดยยาก

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านทำความเข้าในอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ในกระบวน

การบริหารงาน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารแล้วการดำเนินงานในองค์การจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม. 2526 : 453 - 454)

<u>บทบาทของการติดต่อสื่อสารในกระบวนการทางการศึกษา</u>

การศึกษานับว่าเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งมีความแตกต่างไปจากกระบวนการอื่น ๆ หลายประการ เพราะการศึกษามีวัตถุประสงค์ที่ไม่เหมือนวงการธุรกิจหรืออุตสาหกรรม งานด้านการศึกษาเป็นงานละเอียดอ่อนที่มุ่งปรุงแต่งบุคคลให้เป็นบุคคลที่ถึงพร้อมซึ่งคุณสมบัติที่จะอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข มุ่งให้เป็นคนรู้จักคิดสามารถหาเหตุผล ตัดสินใจได้ มุ่งให้เป็นคนรู้จำ คือ จำเหตุการณ์และสิ่งต่าง ๆ ได้ มุ่งให้มีสุขภาพอนามัยแข็งแรงเพื่อประกอบสัมมาอาชีพได้

ฉะนั้น ในกระบวนการให้การศึกษาอบรมนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้เป็นสื่อกลางเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดจากผู้สอนไปสู่ผู้เรียน หรือจากผู้เรียนไปสู่ผู้สอน โดยไม่จำเป็นว่าจะเป็นการใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทาง หรือจะใช้ประกอบกันหลายอย่างก็ได้

เนื่องจากงานด้านการศึกษามีลักษณะที่แตกต่างไปจากงานในวงการอื่น ๆ ดังนั้นระบบสังคมของวงการศึกษาจึงมีความแตกต่างทั้งในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับสังคม ในด้านปริมาณและคุณภาพก็มีลักษณะแตกต่างไปจากวงการอื่นเช่นเดียวกัน ดังจะกล่าวโดยละเอียดดังนี้

1. ระบบสังคมของวงการศึกษา ในสังคมของแต่ละกลุ่มชนย่อมมีเอกลักษณ์เป็นของตนเองซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในแง่ระบบโครงสร้าง และความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่มนั้น ๆ ระบบสังคมของการศึกษามีข้อแตกต่างไปจากวงการอื่นหลายประการ คือ

1.1 เป็นระบบที่มีการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมา คือภายในสถาบันการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่บริการการศึกษา มีลักษณะการบังคับบัญชาลดหลั่นตามลำดับขั้น เช่นในมหาวิทยาลัย มีอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา ในโรงเรียนก็มีอาจารย์ใหญ่หรือครูใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ครูน้อย ตลอดจนนักการ ภารโรง

1.2 เป็นระบบที่ต้องการคนมาก กับทั้งต้องการบรรยากาศของการปฏิบัติต่อกันที่คำนึงถึงขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ร่วมงาน รวมทั้งด้านมนุษยสัมพันธ์ด้วย

1.3 เป็นระบบที่ต้องให้การบริการแก่ผู้เยาว์ ดังนั้นลักษณะของหน่วยงานทางการศึกษาจึงต้องให้บริการที่มุ่งตรงต่อผู้เยาว์ ซึ่งคือนักเรียนนั่นเอง และเป็นบริการที่หลากหลาย อาจกระทำได้โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ ต้องนำหลักจิตวิทยามาใช้ในการเรียนการสอน

2. การเรียนการสอนกับการติดต่อสื่อสาร ในการจัดสภาพการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนนั้นย่อมต้องอาศัยกิจกรรมหลาย ๆ ประการ กิจกรรมที่นับว่าสำคัญและใช้มากคือการบรรยาย หรือการอธิบาย ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวการที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้เรียน ดังนั้นการเรียนการสอนกับการติดต่อสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมที่ต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะถ้าการสื่อสารไม่กระจ่างชัดเจนพอจะทำให้เกิดความล้มเหลวในการเรียนการสอนได้

3. การปกครองกับการติดต่อสื่อสาร การปกครองในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการปกครองในแง่ของวิชารัฐศาสตร์ แต่หมายถึงการปกครองชั้นเรียนซึ่งมีส่วนสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากที่จะทำให้การเรียนการสอนประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับกันว่าผู้นำหรือผู้ปกครองที่ดีจะต้องมีวาทศิลป์ในการครองใจคน ครูก็เช่นเดียวกันเพราะครูจะต้องมีบทบาทเป็นผู้นำของเด็ก ครูจึงจำเป็นต้องทราบถึงหลักเกณฑ์การติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) หรือแบบไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) และมีวาทศิลป์ในการครองใจคนด้วย เพื่อให้เด็กมีความเลื่อมใส และพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งของโรงเรียน และเป็นการแสวงหาความร่วมมือระหว่างครูกับนักเรียนด้วย

4. การบริหารกับการติดต่อสื่อสาร ในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการศึกษาหรือการบริหารในหน่วยงานองค์การอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารย่อมมีบทบาทสำคัญต่อหน่วย

งานนั้น ๆ เป็นอย่างยิ่ง เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมก่อให้เกิดการประสานงาน การร่วมแรงร่วมใจ โรงเรียนก็เช่นเดียวกันการติดต่อสื่อสารมีส่วนช่วยให้การบริหารโรงเรียนของผู้บริหารได้บรรลุผลตามที่หวังไว้ เมื่อครูได้รับการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเสมอ จะมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และเต็มใจ ผู้บริหารกับครูมีความเข้าใจตรงกันความร่วมมือในการทำงานขวัญและกำลังใจจะมีมากขึ้น

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อวงการศึกษา คือการบริหารงานในโรงเรียนและการจัดการเรียนการสอน การให้บริหารแก่นักเรียน ตลอดจนการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันในทุกระดับ

<u>หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ</u>

แม้ว่าเราจะได้ทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ และในการบริหารงานแล้วก็ตาม การติดต่อสื่อสารเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการบริหารทุกขั้นตอน และมีผลต่อความอยู่รอดขององค์การหรือสถาบันนั้นด้วย เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การและการบริหารให้เด่นชัดยิ่งขึ้น ได้มีนักวิชาการบางท่านจำแนกให้เห็นถึงหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารเอาไว้ว่า การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ 3 ประการ คือ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 11)

1. หน้าที่ในการผลิต (Production) หมายถึงการติดต่อสื่อสารก่อให้เกิดการกระทำที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นต้นว่า การสั่งงาน การประสานงาน การควบคุมงาน และ ฯลฯ ที่ต้องกระทำโดยผ่านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้เราสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2. หน้าที่ในการสร้างสรรค์ (Innovation) หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในด้านนี้ จะทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลในองค์การเกิดความคิดใหม่ ๆ หรือการกระทำใหม่ ๆ หรือกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่าเป็นการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

3. หน้าที่ในการธำรงรักษา (Maintenance) การติดต่อสื่อสารยังมีหน้าที่ธำรงรักษาสิ่งที่ดีงามเอาไว้ในองค์การ เช่น สมรรถภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสัมพันธภาพอันดี

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระหว่างสมาชิกในองค์การ อาทิ ระเบียบวินัยของสมาชิกในองค์การ

นอกจากนี้ เทเยอร์ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Thayer. n.d.) กล่าวว่าหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การแบ่งออกเป็น 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การติดต่อสื่อสารจะมีหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารความรู้ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อที่จะให้มีความร่วมมือในการทำงาน

2. การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ในการกระตุ้น จูงใจ ชักจูงและสั่งการ ให้บุคคลอื่นทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่ต้องการ

3. การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ในการหล่อหลอม ทัศนคติและความเชื่อ เพื่อที่จะชักจูงเน้นย้ำ และมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของบุคคลอื่น

4. การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ในการบอกกล่าวให้บุคคลในองค์การได้รู้ถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมขององค์การ

5. การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่ในการสถาปนาและธำรงรักษาซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์การ

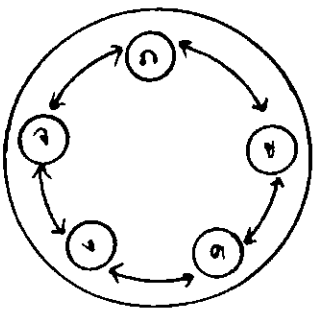
พิจารณาจากหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การแล้วจะเห็นได้ชัดว่า การติดต่อสื่อสารมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานและดำเนินงานภายในองค์การ

<u>รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร</u>

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ อาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ (อัมพิกา ไกรฤทธิ์. 2522 : 166 - 167)

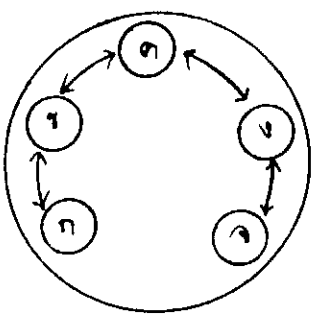
1. ลักษณะวงกลม (Circular) เป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้บุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้งสองข้าง ดังภาพ

178294



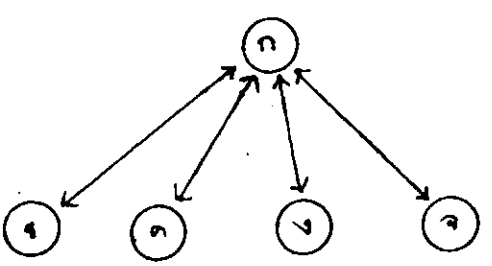
ภาพประกอบ 1 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะวงกลม

2. ลักษณะลูกโซ่ (Chain) จะมีลักษณะทำนองเดียวกับลักษณะวงกลม ยกเว้นแต่ว่าบุคคลที่อยู่ปลายสุดของการติดต่อสื่อสารสองคน จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงเพียงคนเดียวเท่านั้น ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะลูกโซ่

3. ลักษณะมีศูนย์กลาง (Centralized) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีการกำหนดศูนย์กลางของการติดต่อภายในกลุ่ม การติดต่อจะต้องกระทำผ่านศูนย์รวมนี้เสมอ ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงการติดต่อสื่อสารลักษณะมีศูนย์กลาง

จากการที่มีผู้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า การติดต่อสื่อสารทั้ง 3 ลักษณะ ย่อมก่อให้เกิดผลดีผลเสียแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งบางลักษณะอาจจะเกิดผลดีในเรื่องต่าง ๆ ดังภาพ

	เป้าประสงค์การติดต่อสื่อสาร	ลักษณะวงกลม	ลักษณะลูกโซ่	ลักษณะมีศูนย์กลาง
1	ความเร็วในการแก้ปัญหา	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
2	ความถูกต้องในการแก้ปัญหา	มีน้อย	มีมาก	มีมาก
3	ความมีฐานะเป็นผู้นำที่แจ้งชัด	ไม่มีเลย	มีปานกลาง	มีเด่นชัดมาก
4	ระดับขวัญโดยเฉลี่ยของกลุ่ม	สูง	ต่ำ	ต่ำมาก
5	ความคล่องตัวในการปรับตัวเพื่อรับปัญหาใหม่ ๆ	สูง	ต่ำ	ต่ำ

ภาพประกอบ 4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและเป้าประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

ในองค์การหรือสถาบันทุกแห่ง ต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้ตรงกันและก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงการมีลักษณะที่ต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นการกระทำโต้ตอบกลับไป – มาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร หรือกล่าวได้ว่าทั้งสองฝ่ายอาจจะสลับกันเป็นผู้รับและผู้ส่งในเวลาเดียวกัน

ได้มีผู้จัดแบ่งขั้นตอนการติดต่อสื่อสารไว้เป็นหลายลักษณะ แม้ว่าจะจัดแบ่งอย่างไรขั้นตอนเหล่านั้นก็ไม่พ้นไปจากองค์ประกอบ 4 ประการของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ส่ง ข่าวสาร วิธีการ และผู้รับ ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยอาจแตกต่างไปตามแนวคิดของแต่ละคน ซึ่งกิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 285) ได้แบ่งกระบวนการติดต่อสื่อสารออกเป็น 7 ขั้นตอน คือ

1. ความคิด เป็นการสร้างความคิดของผู้ส่ง สร้างเนื้อหาและพื้นฐานของข่าว ผู้ส่งจะต้องกระจ่างชัดในเรื่องที่ส่ง

2. การใส่รหัส ในขั้นนี้ความคิดที่เกิดขึ้นจะถูกแปลออกมาในรูปสัญลักษณ์ซึ่งใช้สื่อสารกับผู้รับได้ ในขั้นนี้ผู้ส่งจะรู้ว่าเขาต้องการสื่อสารอะไร เพื่อจะเลือกใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม ผู้ส่งต้องเลือกตัวกลางสำหรับส่งผ่านสัญลักษณ์ การเลือกใช้ตัวกลางต้องเหมาะสมทั้งผู้ส่งและผู้รับ

3. การส่งผ่าน ขั้นตอนนี้เป็นการส่งผ่านความคิดที่แท้จริง โดยผ่านตัวกลางที่ได้พิจารณาเลือกไว้แล้ว ซึ่งตอนนี้จะเริ่มสูญเสียการควบคุม เพราะสิ่งอื่นเข้ามารบกวน

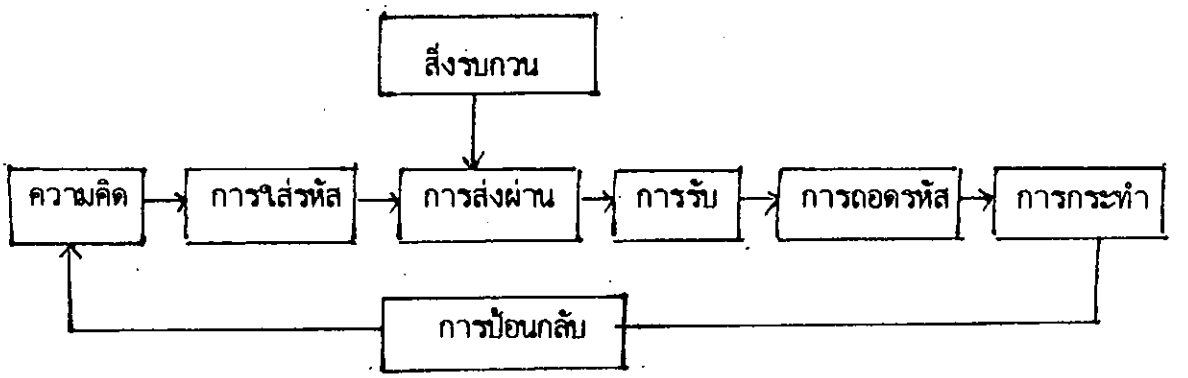
4. การรับ ในขั้นนี้ผู้รับจะต้องรับข่าวสารที่ส่งมาและพิจารณาให้ความร่วมมือ ถ้าผู้รับไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้าน หรือไม่ยอมรับรู้แล้ว ไม่ว่าข่าวนั้นจะดีเพียงใด ข่าวนั้นก็จะสูญเปล่า

5. การถอดรหัส ในขั้นนี้ผู้รับจะแปลสัญลักษณ์กลับมาในรูปของความคิด ผู้รับจะแปลความและประเมินข่าวสาร ทำการถอดรหัสเป็นไปอย่างที่ผู้ส่งต้องการแล้ว ความเข้าใจจะเกิดขึ้นระหว่างผู้รับกับผู้ส่ง

6. การกระทำ ในขั้นนี้ผู้รับจะแสดงพฤติกรรมอันสืบเนื่องมาจากข่าวสาร ผู้รับอาจจะกระทำหรือตอบสนองต่อข่าวสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น ผู้รับเก็บข้อมูลไว้ในสมองเพื่อใช้

อ้างอิงต่อไป ผู้รับถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น หรือผู้รับแสดงความไม่เห็นด้วย

7. การป้อนกลับ เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบ ประเมินผลการส่งข้อความอันจะทำให้การติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ขึ้น ถ้าขาดการป้อนกลับแล้วจะเชื่อไม่ได้แน่นอนว่าข่าวสารนั้น ผู้รับได้รับถูกต้องหรือไม่ ผู้ส่งจำเป็นจะต้องเตรียมพร้อมต่อการป้อนกลับที่จะเกิดขึ้น จะช่วยทำให้การสื่อความหมายมีผลดี มีความเข้าใจร่วมกัน ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 ภาพกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 1

ที่มา : กิติมา ปรีดีดิลก ทฤษฎีบริหารองค์การ 2529 หน้า 285

เบอร์โล (บุญเลิศ ศุภดิลก. 2523 : 10 - 11 ; อ้างอิงมาจาก Berlo. n.d.) ได้แบ่งกระบวนการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

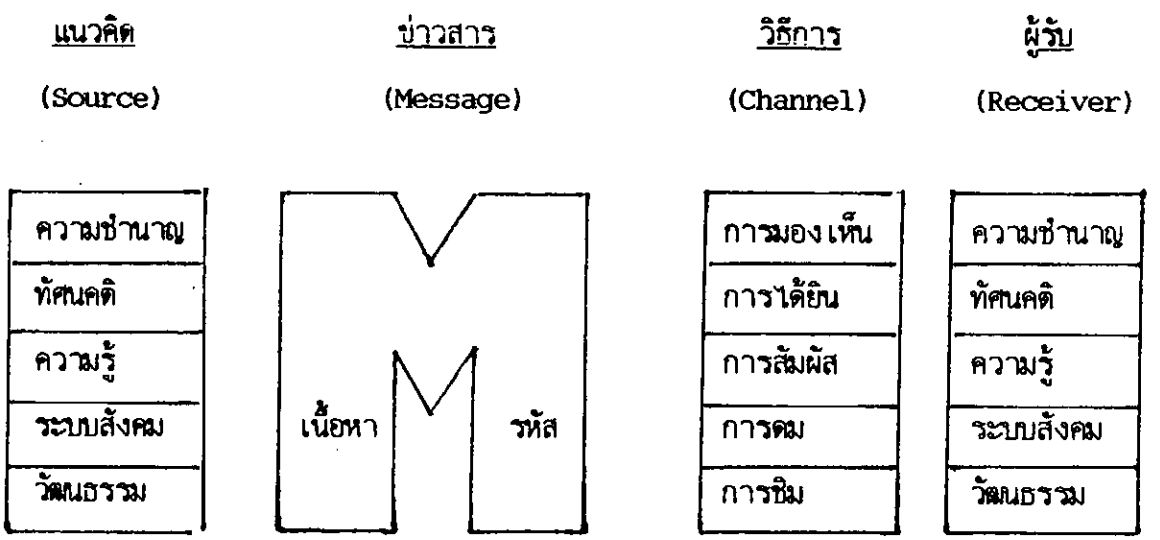
1. แนวคิด (Source) เป็นแนวคิดหรือความต้องการพื้นฐานที่ผู้ส่งมีความต้องการ แนวคิดนี้จะเป็นไปได้มากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ความชำนาญ ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

2. ข่าวสาร (Message) ขั้นนี้เป็นขั้นที่เตรียมเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร โดยพยายามคิดหารหัสเพื่อการถ่ายทอดให้แก่ผู้รับ ซึ่งพร้อมจะนำเสนอต่อไป

3. วิธีการ (Channel) เป็นขั้นตอนที่จะดำเนินการให้เกิดมีการติดต่อสื่อสารขึ้น ซึ่ง

วิธีการเหล่านี้อาจใช้วิธีติดต่อที่อาศัยการเห็น การได้ยิน การสัมผัส การดม และการชิม

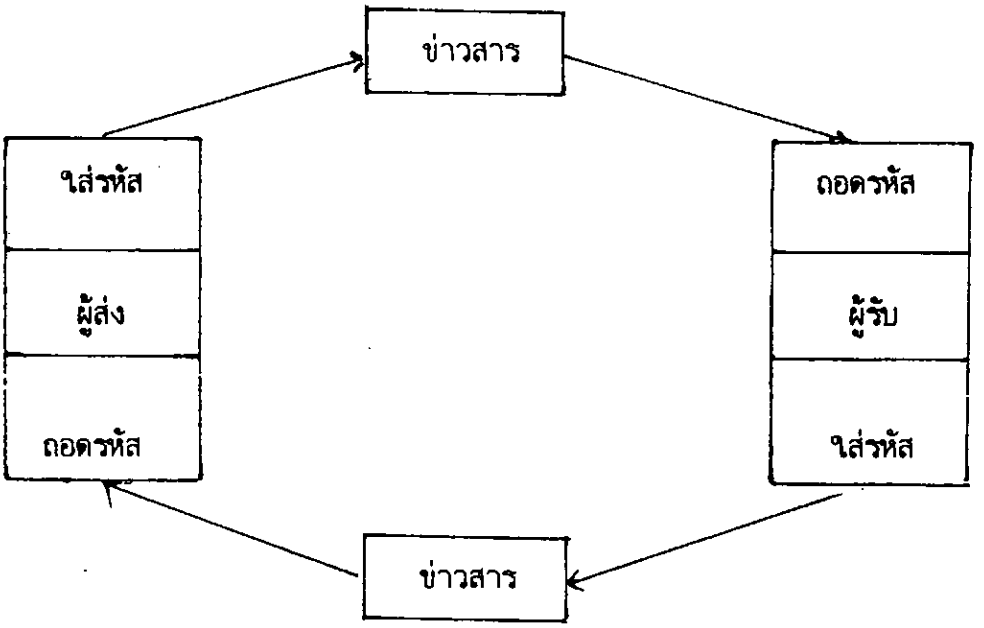
4. ผู้รับ (Receiver) ในการรับการติดต่อสื่อสารอันจะประสบความสำเร็จมากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเช่นเดียวกับแนวคิดของผู้ส่งดังกล่าว ดังภาพ



ภาพประกอบ 6 กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 2

ที่มา : บุญเลิศ ศุภดิลก การสื่อสาร : โครงสร้างและหน้าที่ในสังคม 2523 หน้า 10-11

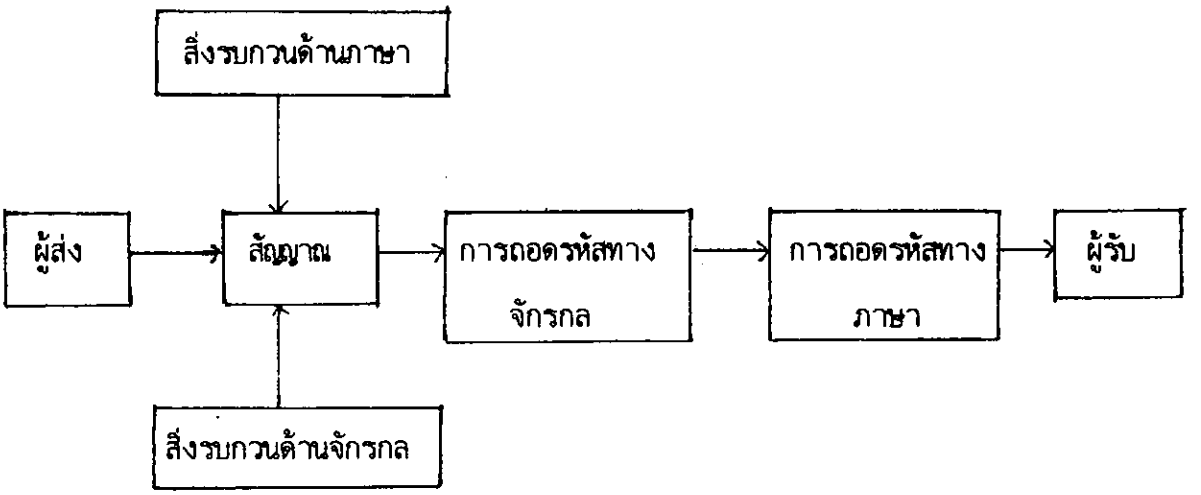
กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 289) ได้เสนอแนวคิดกระบวนการติดต่อสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งแนวคิดนี้เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลทั้งสองจะกระทำการที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับ ตลอดเวลาที่มีการติดต่อสื่อสารกัน คือ ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นผู้ส่งรหัสและถอดรหัสตลอดเวลา นั่นคือการการติดต่อสื่อสารแบบสองทางนั่นเอง ดังภาพ



ภาพประกอบ 7 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 3

ที่มา : กิติมา ปรีดีดิลก ทฤษฎีบริหารองค์การ 2529 หน้า 289

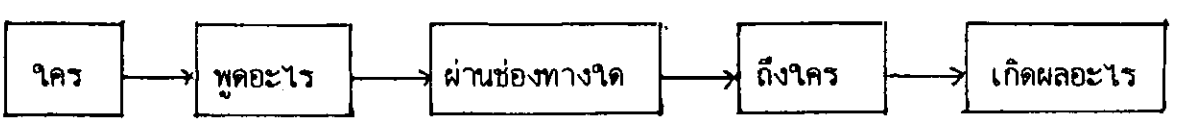
แบบจำลองกระบวนการติดต่อสื่อสารอีกแนวคิดหนึ่ง เป็นแบบจำลองที่ชี้ให้เห็นขั้นตอนการติดต่อสื่อสารที่มีอุปสรรคมาสกัดกั้นการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีทั้งอุปสรรคด้านภาษา (Semantic Noise) และอุปสรรคด้านกลไก (Mechanical Noise) คอยรบกวนทำให้การติดต่อหยุดชงักหรือขาดประสิทธิภาพ จากแนวคิดนี้ จะเห็นว่าขั้นตอนของกระบวนการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญเท่า ๆ กัน หากมีอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้นตอนใด ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปไม่ได้ (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 290) ดังภาพ



ภาพประกอบ 8 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 4

ที่มา : กิติมา ปรีดีดิลก ทฤษฎีบริหารองค์การ 2529 หน้า 290

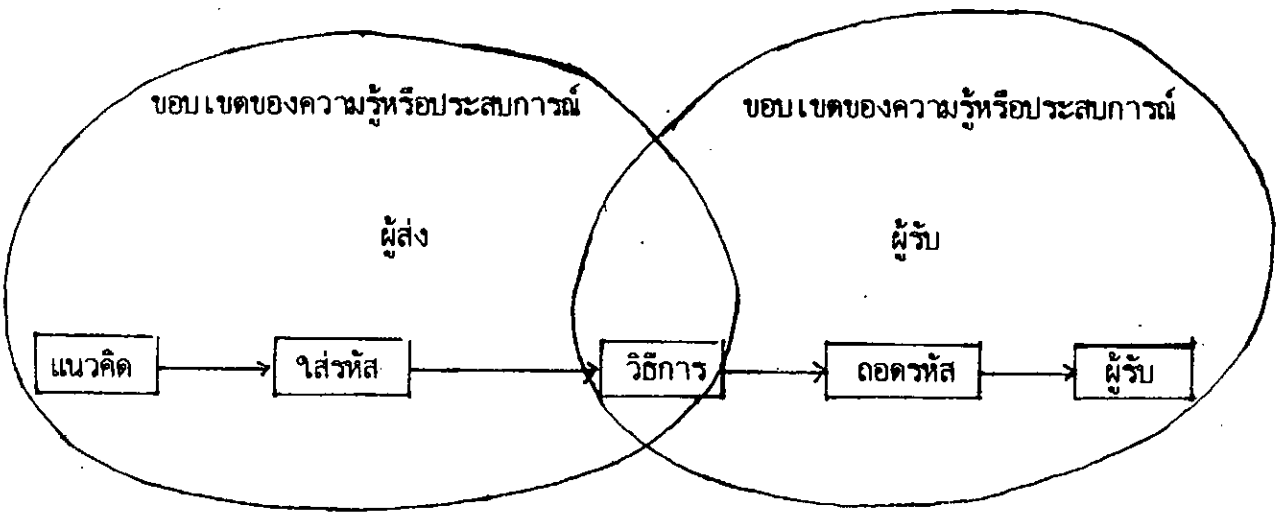
กระบวนการติดต่อสื่อสารอีกแนวคิดหนึ่งที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้ศึกษากันมาก ได้แก่ แนวคิดของ Lasswell หรือที่เรียกว่า The Lasswell Model (Lasswell อ้างจาก เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 21) แนวคิดนี้เน้นที่การสื่อสารโดยการใช้คำ เป็นการตั้งคำถามว่า "ใครพูด อะไร กับใคร โดยผ่านช่องทางใด และเกิดผลอะไร" ซึ่งแนวคิดนี้ในปัจจุบันได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในองค์การ จากแนวคิดนี้ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสารที่มีเป้าหมายนั้น หมายถึงว่า เราต้องการให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นในจิตใจของผู้รับ ซึ่งในที่นี้ก็หมายถึง ความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งกับผู้รับนั่นเอง สรุปแล้วการติดต่อสื่อสารก็มีความหมายอยู่ที่ผู้ส่ง – ผู้รับ และผลนั่นเอง ดังภาพ



ภาพประกอบ 9 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 5

ที่มา : เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์ การสื่อข้อความเพื่อการบริหาร 2525 หน้า 21

แนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารอีกแนวคิดหนึ่ง ได้กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารว่าต้องอาศัยขอบเขตแห่งความรู้หรือประสบการณ์ทั้งของผู้ส่งและผู้รับ ผู้ส่งและผู้รับจะมีความเข้าใจกันมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 288) ดังภาพ



ภาพประกอบ 10 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 6

ที่มา : กิติมา ปรีดีดิลก ทฤษฎีบริหารองค์การ 2529 หน้า 288

เสถียร เชยประทับ (2522 : 50) ได้จัดกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยปรับจากรูปแบบของโรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker) เบอร์โล (Berlo) และแชนนอนกับวีฟเวอร์ (Shannon and Weaver) นำมาอธิบายว่า องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารมี 6 ประการด้วยกัน คือ

1. แหล่งสาร
2. ข่าวสาร
3. ช่องทางที่สารถูกส่ง
4. ผู้รับสาร

5. ผลที่เกิดจากสาร

6. การสะท้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบสนอง

<u>แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร</u> คือ ผู้ที่ริเริ่มการติดต่อสื่อสารภายในองค์การหรือผู้เป็นต้นข่าวสาร (Source of Information of Message) ซึ่งอาจจะเป็นคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลในการสื่อสารจะต้องมีปัจจัยอย่างน้อย 4 ประการ ที่จะกำหนดประสิทธิภาพของข่าวสาร นั่นคือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ และระดับของสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ส่งสารควรจะมี เพื่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

<u>สารหรือข่าวสาร</u> (Message) ได้แก่ ตัวเรื่องราวที่ส่งไปยังผู้รับสาร เช่น คำสั่ง จดหมาย กริยาท่าทาง หรือสัญญาณ (Signal) ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ ซึ่งจะประกอบด้วย สัญลักษณ์หรือรหัส (Symbol or Code) เนื้อหาของสาร (Content) การปฏิบัติต่อสาร (Treatment) และโครงสร้างของสัญลักษณ์ของสาร (Structure) สารทุกชนิดไม่ว่าจะส่งเป็นรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีเนื้อหาของสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่ผู้ส่งมีเจตนาจะให้ผู้อื่นเข้าใจ จากนั้นต้องมีเนื้อหาของสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่ผู้ส่งมีไปยังผู้รับให้เหมาะสม อนึ่ง สัญลักษณ์นั้นจะต้องมีโครงสร้าง จึงจะสามารถส่งผ่านช่องสารได้ เช่น โครงสร้างของภาษา

ช่องสาร (Channel) คือ วิธีการของการติดต่อสื่อสาร หรือสื่อที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัส (encode) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสมกับข่าวสารนั้น ๆ ด้วย วิธีการดังกล่าวจะมาในลักษณะประสาทสัมผัสทั้งห้านั่นคือ การมองเห็น การได้ยิน การลิ้มรส การได้กลิ่น และการสัมผัส การสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพนั้นย่อมจะต้องมีช่องทางหลาย ๆ ช่องทางเพื่อให้ประสาทของการรับรู้ถูกกระตุ้นหลาย ๆ ทาง

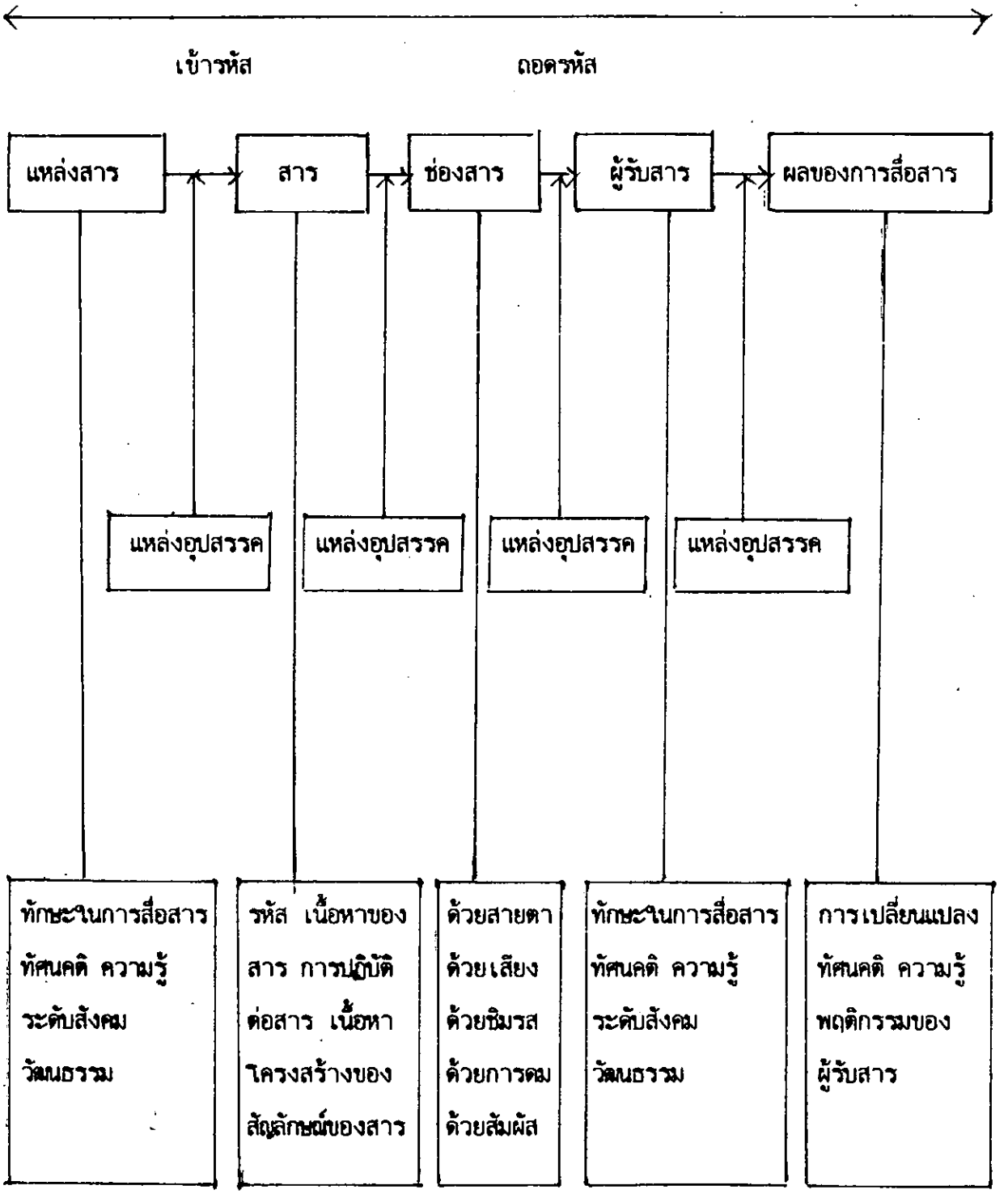
ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่จะให้ประสาทสัมผัสทั้งห้ารับข่าวสารจากผู้ส่งข่าวสาร การที่ผู้รับจะสามารถรับสารได้ดีเพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

ผลของการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทัศนคติ หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสาร และผลที่เกิดขึ้นนี้อาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ แต่การติดต่อ

สื่อสารที่ดีนั้น ย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจ (understanding) หรือการตอบสนอง (Response) ที่ตรงตามจุดมุ่งหมาย (Objective) ของการส่ง

ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) หรือสิ่งย้อนกลับ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารมีสิ่งย้อนกลับมากเพียงใด ก็ย่อมจะสร้างประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารได้มากขึ้นเพียงนั้น

อย่างไรก็ดีในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะมีปัจจัยที่รบกวนประสิทธิภาพของการสื่อความหมายตลอดเวลา ซึ่งในที่นี้เรียกว่า "แหล่งอุปสรรค" (Noise Source) ความคลาดเคลื่อนของข่าวสารอาจจะมีมากขึ้นเป็นลำดับตามระยะทางเดินของข่าวสาร ดังภาพ



ภาพประกอบ 11 ภาพแสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดที่ 7

ที่มา : เสถียร เชยประทับ นิเทศสาร 2522 หน้า 50

โดยสรุป ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะใด กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยผู้ส่งและผู้รับ ผู้ส่งจะต้องเป็นผู้กำหนดข้อความ เนื้อหาที่จะส่ง และหาช่องทางที่จะส่งเพื่อให้บรรลุจุดหมายปลายทาง เมื่อผู้รับได้รับข้อความแล้วจะแปลความหมาย และควรมีปฏิกริยาตอบกลับมายังผู้ส่ง เพื่อที่ผู้ส่งจะได้ทราบถึงความเข้าใจของผู้รับต่อเนื้อหานั้น การขาดสิ่งย้อนกลับหรือปฏิกริยาย้อนกลับ จะเป็นแหล่งที่มาของความผิดพลาดอย่างหนึ่ง เพราะถ้าหากปราศจากสิ่งย้อนกลับแล้วผู้ส่งจะไม่มีความแน่ใจได้เลยว่า ผู้รับได้รับข่าวสารและให้ความหมายอย่างถูกต้องหรือไม่ การมีสิ่งย้อนกลับ ความบิดเบือนใด ๆ ของข่าวสารจะถูกแก้ไขโดยการติดต่อสื่อสารอย่างอื่น

<u>วิธีการติดต่อสื่อสาร</u>

การติดต่อสื่อสารแบ่งได้หลายวิธี ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะการใช้ แบ่งได้เป็น 2 วิธี คือ

1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ (Formal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนด มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มักมีลักษณะเป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำ ผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา และสามารถนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาได้อีก วิธีการติดต่อสื่อสารนี้นิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ

1.1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นพิธีการแต่เน้นหรือแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษรหรือการเขียน ซึ่งอาจจะเป็นตัวอักษร หรือตัวเลขจำนวนก็ได้ เป็นสัญลักษณ์ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารวิธีนี้ทำให้การบริหารงานบรรลุผลได้ดี เพราะวิธีการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนหรือทางลายลักษณ์อักษร ทำให้สามารถบันทึกข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และยังเก็บไว้เป็นหลักฐานในการทำงาน เก็บไว้อ้างอิงในคราวต่อ ๆ ไปได้อีกด้วย การติดต่อสื่อสารโดยวิธีนี้อาจอยู่ในรูปของหนังสือราชการหรือหนังสือเวียน รายงาน คู่มือ จดหมายข่าว บันทึกข้อความ จุลสาร เอกสาร

ต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบการปฏิบัติงาน ฯลฯ ซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมากในระบบราชการและในการบริหารงานในองค์การ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 38)

สื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร มีหลายอย่าง คือ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 131)

1. แผ่นป้ายโปสเตอร์และป้ายประกาศ เป็นสื่อที่ใช้เพื่อกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดความสนใจในข่าวสาร ซึ่งอาจจะไม่บรรยายรายละเอียดมากนัก

2. จดหมายข่าวและวารสารขององค์การ สื่อชนิดนี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางช่องทางนี้ ได้แก่ ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ ผลการปฏิบัติหรือความก้าวหน้าของงาน ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติขององค์การ ข่าวสังคมและหน่วยงานนั้น ๆ กล่าวโดยสรุปเป็นการกล่าวถึงสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ความรับผิดชอบและการเคลื่อนไหวขององค์การต่อสังคมส่วนรวม

3. สื่อประเภทคู่มือ สื่อชนิดนี้จะบรรจุข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้มีขึ้น ผลประโยชน์ ค่าตอบแทน นโยบายขององค์การ ระเบียบข้อบังคับแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสื่อชนิดนี้จะเป็นแรงสนับสนุนความเข้าใจอันดีที่พนักงานจะมีต่อหน่วยงาน

4. แผงข่าวสารและแผ่นปลิว เป็นสื่อที่บอกเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การ เทคนิคการบริหาร ผลประโยชน์ และกิจกรรมทางสังคมขององค์การ เป็นต้น

5. รายงานประจำปี สื่อชนิดนี้มักใช้ในการติดต่อกับคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารขององค์การ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงกิจกรรมและผลงานขององค์การ กำไร – ขาดทุน เป็นต้น แต่ทุกวันนี้พนักงานลูกจ้างก็นิยมติดตามข่าวสารจากสื่อชนิดนี้ เช่นกัน

6. สิ่งตีพิมพ์ของกลุ่มพนักงานหรือสหภาพ สื่อชนิดนี้จะให้ข่าวสารแก่พนักงานหรือสมาชิกของสหภาพ เกี่ยวกับนโยบายขององค์การและของกลุ่ม ตลอดจนนโยบายของสหภาพ บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้เพื่อประโยชน์แก่ตัวพนักงานเอง

นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารตามระบบราชการหรือตามสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของรัฐ อาทิ ในวงการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานของเอกชนก็ดี มีสื่ออีกประเภทหนึ่งที่ใช้ติดต่อสื่อสารแบบเป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร สื่อประเภทนั้นคือ หนังสือ ซึ่งหมายถึงหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และได้ให้ความหมายไว้ว่า หนังสือราชการ คือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ เป็นหนังสือที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานใช้ติดต่อสื่อสารกันทางลายลักษณ์อักษร หรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก ตลอดจนเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้ในการสื่อความเข้าใจกัน หนังสือราชการที่ใช้ติดต่อสื่อสารแบบเป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษรนั้นมี 6 ชนิด คือ (สุภรณ์ ประดับแก้ว. 2526 : 3 - 13)

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบพิธีการใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดที่มิใช่ส่วนราชการ หรือมีถึงบุคคลภายนอก มีรูปแบบในการจัดทำ

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือในจังหวัดเดียวกัน ใช้บันทึกข้อความติดต่อกัน ซึ่งมีรูปแบบในการจัดทำเช่นเดียวกัน หรือกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัดใดจะกำหนดแบบในการเขียนโดยเฉพาะเพื่อใช้ตามความเหมาะสม ก็ได้

3. หนังสือประทับตรา เป็นหนังสือราชการอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ เป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือวารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การตอบรับทราบเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือเรื่องการเงิน การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ การเตือนเรื่องที่ค้างเหล่านี้

4. หนังสือสั่งการ เป็นหนังสือราชการที่เป็นพิธีการและมีแบบกำหนด ซึ่งมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

4.1 คำสั่ง คือบรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

4.2 ระเบียบ คือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้กำหนดไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

4.3 ข้อบังคับ คือบรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ เป็นหนังสือราชการที่มีแบบกำหนด มี 3 ชนิด คือ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

5.1 ประกาศ คือบรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ เช่น ประกาศประกวดราคาก่อสร้างอาคารของทางราชการ เป็นต้น

5.2 แถลงการณ์ คือบรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน เช่น แถลงการณ์ของกรมการขนส่งทางบกกรณีขึ้นค่าโดยสารรถประจำทาง เป็นต้น

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ เช่น ข่าวการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการ เป็นต้น

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วใน 5 ข้อ หรือหนังสือที่ส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล หรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และ

เจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว เช่น โฉนดที่ดิน สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน คำร้อง ใบลา ต่าง ๆ เป็นต้น

ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร หรือโดยการเขียนนี้ จะเป็นคำสั่ง หนังสือเสนอรายงาน นโยบาย หรือหนังสือติดต่อชนิดใดดังกล่าวแล้วก็ตาม จะต้องคำนึงถึง

1. ความกระจ่างชัดของภาษาและการวางรูปแบบการเขียน ควรเขียนเฉพาะเนื้อหาสั้น ๆ ให้ได้ความชัดเจน ภาษาก็ควรเป็นภาษาง่าย ๆ ที่ทุกคนเข้าใจได้ การพิมพ์ก็ต้องให้ชัดเจน สะอาดไม่มีการขูดลบ หรือพิมพ์หนาบางต่างกัน หรืออ่านไม่ออก อ่านไม่ชัด ไม่ควรใช้ภาษาที่คลุมเครือ หรือมีความหมายอย่างอื่นซ่อนเร้น

2. การเขียนต้องมีความคงเส้นคงวา สม่ำเสมอในภาษาที่ใช้ เช่น บางทีใช้สรรพนามแทนตัวผู้เขียนว่า ผม กระผม และบางทีก็ใช้ข้าพเจ้า หรือ ฉัน จนทำให้คนอ่านต้องไปตีความเป็นอย่างอื่นหรือสงสัยว่าจะเอาอะไรกันแน่

3. การใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม ไม่เขียนเกินความเป็นจริง ผู้บริหารหรือผู้สื่อสารจำเป็นต้องศึกษาข้อเท็จจริง มีหลักฐานประกอบอ้างอิงได้

4. เรื่องบางเรื่อง ผู้บริหารหรือผู้สื่อสารจะต้องเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนผู้รับสาร มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เขียนมากน้อยแค่ไหน ต้องไม่ลืมว่าทุกคนไม่อาจจะรู้หรือเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดได้ บางเรื่องต้องใส่รายละเอียดให้ทราบ บางเรื่องที่รู้ เข้าใจกันอยู่แล้ว ก็ไม่ควรเขียนให้ยืดยาวอีก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงภูมิหลังของผู้รับสารด้วย (วิมลศรี อุปมัย. 2529 : 10)

1.1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบกำหนด ซึ่งแสดงออกหรือสื่อสารกันทางวาจา การติดต่อสื่อสารโดยวิธีนี้เป็นที่แพร่หลายมากที่สุด เพราะสามารถนำมาใช้ได้ในทุกระดับขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้พูดสามารถปรับหรือเปลี่ยนถ้อยคำภาษา ข่าวสารให้เหมาะสมกับอารมณ์และความเข้าใจของผู้ฟังได้

วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา ที่ใช้กันมากก็คือการประชุมปรึกษาหารือเป็นกลุ่ม เป็นรายบุคคล เพื่อให้สมาชิกในกลุ่ม ในองค์การทราบข้อควรปฏิบัติและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา การประชุม อบรมสัมมนา การประกาศเพื่อแจ้งให้พนักงานหรือสมาชิกในองค์การทราบเรื่องราวรีบด่วน หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวัน การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจานี้ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้ส่งหรือผู้บริหารควรต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ด้วย

1. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ใช้ถ้อยคำถูกหลักเกณฑ์ เป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

2. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การติดต่อสื่อสารจะได้ผลถ้าผู้รับเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดว่าหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิรู้ ภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสารอีกด้วย

3. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส การติดต่อสื่อสารจะมีอุปสรรคอย่างมากถ้าหากว่าเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะแก่เวลาและโอกาส

4. ความสามารถที่จะถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้บริหารมีความคิดดีแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การเป็นผู้บริหารก็จะประสบความสำเร็จได้ยาก (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2522 : 158 – 159)

ในวงการศึกษาหรือในสถาบันทางการศึกษา การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจาหรือการพูดนี้มีความหมายอย่างมากในการติดต่อสื่อสารนั้น งานทุกอย่างที่ผู้บริหารจะต้องทำในวันหนึ่ง ๆ สิ่งแรกก็คือ การพูด ผู้บริหารจะต้องพูดกับครู นักเรียน คนงาน ภารโรง ผู้ปกครองนักเรียน และคนอื่น ๆ ที่มาติดต่อ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องระวังการใช้คำพูด เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ประทับใจ และนำไปปฏิบัติได้ งานของผู้บริหารจึงจะสำเร็จผล

การติดต่อสื่อสารทางวาจาหรือการใช้คำพูด มักก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอกล่าวคือ คำพูดเพียงคำเดียว แต่หมายถึงสิ่งของหลายสิ่ง เช่น คำว่า เขา อาจหมายถึงภูเขา เขาที่เป็นสรรพนามบุรุษที่สาม หรือเขาวัว เขาควาย ก็ได้ ดังนั้นการจะใช้คำพูด จะต้องพูดให้เห็นเด่นชัดว่าหมายถึงอะไร เพื่อให้แน่ใจว่าถ้อยคำที่ใช้มีความหมายอย่างเดียวกันทั้งผู้พูดและผู้ฟัง จะได้ไม่มีความคลุมเครืออยู่เลย คำบางคำในภาษาบางทีมีความหมายเดียว แต่มีคำที่ใช้หมายถึงสิ่งนั้นอยู่หลายคำ เช่นคำที่มีความหมายว่า "กิน" เรามีคำอยู่มากมายที่มีความหมายนี้

คือ รับประทาน กิน ฟัด ฟาด ฯลฯ ในวงการศึกษาก็มีคำชนิดนี้อยู่มากเช่นกัน เช่น การบริหาร การจัดการ การดำเนินงาน เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารจะต้องระลึกเสมอว่า คำสั่ง หรือความหมายอย่างเดียวกัน ถ้าหากใช้ในสถานที่ต่างกันและสิ่งแวดล้อมต่างกัน ควรเลือกใช้คำใด คำของคนกลุ่มหนึ่งหรือในวัฒนธรรมหนึ่งที่ใช้พูดหรือใช้เรียกคนในอีกกลุ่มหนึ่งหรือในวัฒนธรรมหนึ่งอาจมีความหมายไม่ตรงกัน เช่น คำว่า เสี่ยว หรือ ตี๋ ถ้าเป็นคนในภาคอีสานหรือคนจีนเรียกกันนั้น หมายถึงความเป็นเพื่อนสนิท แต่ถ้านำไปเรียกคนไทยหรือคนในภาคกลางอาจจะเกิดความไม่พอใจก็ได้ เพราะคิดว่าเป็นคำที่มีความหมายไปในทางที่ไม่ดี เป็นคำที่ใช้พูดดูถูกเหยียดหยามกัน ดังนั้นภูมิหลังของภาษาที่คนกลุ่มต่าง ๆ หรือคนในวัฒนธรรมต่างกันใช้ ผู้บริหารจะต้องทราบ มิฉะนั้นจะเกิดความยุ่งยากขึ้นได้

ดังนั้นการใช้ภาษาพูดเพื่อการติดต่อสื่อสารทางวาจานี้ จะต้องพิจารณาทั้งในแง่ของตัวผู้พูดและผู้ฟัง คือผู้พูดจะต้องพิจารณาตนเองว่าสามารถใช้ภาษาได้แจ่มแจ้งเพียงไร ภาษาที่ใช้พูดนั้นสูงเกินไปสำหรับผู้ฟังหรือไม่ น้ำเสียงที่พูดชัดเจนหรือค่อยเกินไป เวลาพูดผู้พูดมีอารมณ์อย่างไร มีทัศนคติต่อเรื่องที่พูดอย่างไร สิ่งเหล่านี้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการสื่อสารของผู้พูดได้ทางหนึ่ง ในส่วนของผู้ฟังนั้น ผู้พูดจะต้องทราบพื้นฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของผู้ฟังพอสมควร อย่างน้อยควรทราบถึงประสบการณ์ภูมิหลังของผู้ฟัง เพื่อที่เวลามีการพูดหรืออธิบายสิ่งที่พูดจะได้เข้าใจตรงกัน (วิมลศรี อุปมัย. 2529 : 8 – 26)

สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา ที่นิยมใช้กันแพร่หลายอยู่ในขณะนี้ คือ การประชุม การประกาศ การสัมภาษณ์ ฯลฯ

1. การประกาศ สื่อหรือช่องทางในลักษณะนี้มักใช้ทางเครื่องกระจายเสียง และจะติดตั้งภายในองค์การหรือหน่วยงานที่มีเนื้อที่กว้างขวาง เช่นในโรงงาน ห้างสรรพสินค้า เพื่อใช้ประกาศข่าวสาร เช่น ตามตัวพนักงานบางคนให้มาพบ หรือประกาศข่าวสารบางอย่างที่ต้องการให้สมาชิกจำนวนมากในองค์การได้รับทราบข่าวสารพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน เพื่อป้องกันมิให้มีการบิดเบือนข่าวสาร แต่ข้อเสียของการใช้สื่อชนิดนี้ก็คือ ผู้บังคับบัญชาไม่อาจทราบได้แน่นอนว่าพนักงานได้ให้ความสนใจและกำลังรับฟังข่าวสารนั้นอยู่หรือไม่ ในสถาบันทางการศึกษาปัจจุบันก็มีระบบการประกาศข่าวอยู่โดยทั่วไป เป็นการประกาศเพื่อแจ้งให้ครู อาจารย์ และนักเรียนตลอด

จนผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไปทราบเรื่องราวรีบด่วน หรือแจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียนหรือสถานศึกษาในแต่ละวัน การประกาศนี้ใช้มากก็ไม่ค่อยจะดีนัก เพราะอาจจะไปขัดจังหวะหรือรบกวนการเรียนการสอนที่กำลังดำเนินอยู่ ปัจจุบันโรงเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศ จัดระบบการประกาศนี้อย่างแพร่หลาย โดยจัดทำเป็นรูปหอกระจายข่าวเพื่อใช้สำหรับประกาศข่าวสารของทางราชการ ข่าวความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นสื่อที่ใช้ได้ผลในการติดต่อสื่อสารทางวาจาได้ประการหนึ่ง (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 131)

2. การประชุม เป็นกิจกรรมหรือเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจาที่สำคัญยิ่ง สำหรับการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นองค์การ เป็นหน่วยงานรวมตลอดทั้งเป็นสังคม แม้แต่ในสมัยโบราณหรือครั้งพุทธกาล พระพุทธองค์ได้เห็นความสำคัญของการประชุมเป็นอย่างยิ่ง ทรงตรัสสอนไว้ในหมวดธรรมที่ชื่อว่า อปริหานิยธรรม 7 ประการ หรือธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความไม่เสื่อม 7 ประการ ว่าหมั่นประชุมกันเนืองนิตย์จะนำความพร้อมเพรียงและความเจริญมาให้ กิจกรรมเกี่ยวกับการประชุมได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารงาน ทั้งงานขององค์การ หน่วยงาน หรือแม้แต่งานในระบบราชการ

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความที่สั้นและเข้าใจง่ายของการประชุมว่า การประชุมคือการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งมาพบตามนัดหมาย เพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์และมีระเบียบวิธี ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด (สถิต สัชฌุกร. ม.ป.ป. : 1) จากคำจำกัดความ ทำให้มีการแบ่งประเภทของการประชุมออกไปได้หลายอย่าง เช่น การประชุมสัมมนา การประชุมอภิปราย การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมโต๊ะกลม การประชุมใหญ่สมาชิกทั้งหมดขององค์การ ฯลฯ แต่ไม่ว่าจะเป็นการประชุมแบบใดก็ตามต่างก็จัดประชุมเพื่อมีความมุ่งหมาย ดังนี้

2.1 การประชุมเพื่อบอกกล่าว ให้ข้อมูลและข้อเท็จจริง หรือเป็นการถ่ายทอดความรู้ การประชุมในลักษณะนี้ผู้นำประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมจะแยกจากกันอย่างเห็นได้ชัด และผู้นำประชุมจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข้อความ ตัวอย่างของการประชุมในลักษณะนี้ ได้แก่ การชี้แจงข่าวสารของทางราชการ การแจ้งนโยบาย แจ้งคำสั่ง การขอความร่วมมือ หรือการประชุมทางวิชาการ เป็นต้น

2.2 การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนะ ความรู้ ความคิดเห็น การประชุมในลักษณะ

นี้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งและรับข้อความอย่างเท่าเทียมกัน การประชุมเป็นไปในลักษณะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องได้ข้อยุติร่วมกัน เช่น การประชุมสัมมนา เป็นต้น

2.3 การประชุมเพื่อหาความยินยอมร่วมกัน การประชุมในลักษณะนี้เป็นการหาข้อตกลงในร่วมกัน ซึ่งจะผูกพันการกระทำของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการประชุมในลักษณะนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องมีส่วนได้ส่วนเสียและตัดสินใจในที่ประชุมได้ ตัวอย่าง เช่น การประชุมระงับข้อพิพาท การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมรัฐสภา การประชุมเพื่อหาข้อตกลงในการจัดงานโรงเรียน เป็นต้น

2.4 การประชุมร่วมกันเพื่อหาทางปฏิบัติ เป็นการประชุมเพื่อหาข้อยุติเกี่ยวกับทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาที่กำลังพิจารณาอยู่ ผู้เข้าร่วมประชุมจึงต้องมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น เช่น การประชุมของคณะทำงาน คณะที่ปรึกษา การประชุมของคณะผู้บริหาร เป็นต้น

ประโยชน์ของการประชุม การประชุมที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เป็นการแบ่งความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นการตัดสินใจของที่ประชุม ดังนั้นผู้เข้าร่วมประชุมจึงต้องแบ่งความรับผิดชอบกันไป

2. เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร การกระจายข่าวสาร โดยผู้เข้าร่วมประชุมถ่ายทอดมติของที่ประชุม หรือข่าวสารที่ได้รับแจ้งจากประธานของที่ประชุมให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

3. ช่วยให้มีการตัดสินใจได้รอบคอบขึ้น ดังภาษิตว่า "หลายหัวดีกว่าหัวเดียว" เพราะการวินิจฉัยโดยคน ๆ เดียวอาจไม่ได้ทางออกที่ดีที่สุดเนื่องจากไม่ทราบข้อเท็จจริงทั้งหมดหรือไม่รอบคอบพอ

4. อาจใช้เป็นเครื่องมือเพื่อพักผ่อนหรือถ่วงปัญหา ซึ่งผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะตัดสินชี้ขาดได้ในขณะนั้น จึงมอบปัญหานั้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมพิจารณา ซึ่งมักจะต้องใช้เวลานาน หรือกินเวลายืดเยื้อออกไป

5. ช่วยในการประสานงานได้เป็นอย่างดี เพราะผู้เข้าร่วมประชุมมาจากที่หลายแห่ง

ความสัมพันธ์ที่มีระหว่างการประชุมย่อมช่วยให้ประสานงานกันง่ายขึ้น

6. ช่วยให้บุคคลที่เข้าร่วมประชุมได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุม พร้อมทั้งทำตามเสียงข้างมากตามหลักประชาธิปไตยด้วย

7. ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนั้น

8. เป็นการหยั่งความเห็นใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องราวหรือวิธีการต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการประชุมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจาอย่างมากมายดังกล่าวแล้ว แต่ก็มักจะมีปัญหาเกิดขึ้นได้เสมอในการประชุมแต่ละครั้ง ปัญหาเหล่านี้ก็คือ

1. ผู้เข้าร่วมประชุมบางคนผูกขาดการพูดแต่เพียงผู้เดียว ทำเป็นรู้ดีไปหมดทุกอย่าง ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากออกความคิดเห็น

2. ที่ประชุมฟังประธานมากเกินไปจนเงียบกริบ ทำให้รู้สึกอึดอัด และไม่น่าสนใจ

3. ผู้เข้าร่วมประชุมบางคนพูดออกนอกเรื่อง ชักชวนให้ที่ประชุมหันไปสนใจเรื่องอื่นซึ่งไม่ใช่ประเด็นที่กำลังอภิปรายกันอยู่

4. เริ่มประชุมไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ประชุมไม่เสร็จตามวาระการประชุม เสียเวลานานกับการพูดเรื่องเล็กน้อยที่ไม่สำคัญ จนทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความเบื่อหน่าย

5. ผู้เข้าร่วมประชุมบางคนไม่พูดเลย ถ้าจะต้องออกความเห็นก็กระทำอย่างเสียไม่ได้

6. จับใจความหรือมติของที่ประชุมไม่ได้ เพราะไม่ทราบว่าจะตกลงกันอย่างไร

7. ไม่มีการติดตามผลการประชุมว่าได้มีการปฏิบัติตามมติของที่ประชุมหรือไม่ มากน้อยเพียงไร (พรพรรณ ธารานุมาศ. 2512 : 12 - 14)

3. การสัมภาษณ์ เป็นรูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา ระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยที่อย่างน้อยฝ่ายหนึ่งมีเป้าหมายที่จริงจังและได้กำหนดไว้ก่อนแล้ว ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายจะผลัดกันพูดและผลัดกันฟัง ทั้งเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาที่มีเป้าหมายเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเน้นเนื้อหาด้านใดด้านหนึ่ง ดังนั้นการสัมภาษณ์จึงมีลักษณะที่มีเป้าหมาย มีการวางแผนและมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กันหรือมีปฏิสัมพันธ์ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้านั่นเอง การสัมภาษณ์มีเป้าหมายเพื่อการให้และการรับข้อมูล ข่าวสาร เช่น การสัมภาษณ์ของนักข่าว การ

สัมภาษณ์เพื่อการจ้างงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการสัมภาษณ์เพื่อการแก้ปัญหาและเปลี่ยนความเชื่อ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมอีกด้วย และที่ว่าการสัมภาษณ์เป็นรูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจานั้น ก็เพราะการสัมภาษณ์มีการวางแผน มีการเตรียมการ กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนว่าต้องการข้อมูลอะไร ปริมาณเท่าใด หรือต้องการแก้ปัญหาในเรื่องอะไร มีการกำหนดโครงสร้างและคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการเตรียมการอย่างเป็นพิธีการและเป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยใช้การติดต่อสื่อสารทางวาจาหรือการพูด เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกันโดยไม่มีการผูกขาดว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ให้ข่าวสารแต่เพียงผู้เดียว หรืออีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับข่าวสารแต่ผู้เดียว (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 189 - 191)

1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด กล่าวคือการดำเนินการจะอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว คำนึงถึงเครือญาติ ถือพรรคถือพวก มีการอะลุ่มอล่วย ไม่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนตายตัว และส่วนใหญ่จะเป็นการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ในบางครั้งเราต้องเริ่มติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการก่อน แล้วจึงตามด้วยการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการในภายหลัง ส่วนมากในการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการนั้นมักจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการเข้าไปแทรกอยู่ด้วยเสมอ การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวและสังคมมากกว่าทางตำแหน่งอำนาจและหน้าที่ และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการนี้มักเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวมากกว่าสำหรับองค์การ นอกจากวัตถุประสงค์ขององค์การกับของส่วนตัวจะสอดคล้องหรือตรงกัน ถ้าวัตถุประสงค์ตรงกันการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นพิธีการ แต่ถ้าไม่ตรงกันก็จะเกิดการคัดค้าน ขัดแย้ง หรืออาจใช้อำนาจตามพละการเข้าแทนที่การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นพิธีการได้ เช่น คนกลุ่มหนึ่งไม่พอใจคำสั่งของผู้บังคับบัญชาก็อาจยั่วยุคนอื่น ๆ ให้ขัดขวาง ไม่กระทำตามหรือทำด้วยความไม่เต็มใจและบางทีอาจคาดไม่ถึงว่าคนกลุ่มนั้นได้ผ่านเรื่องราวออกมาและทำกันเองโดยไม่มีการสั่งให้ทำเลยก็ได้ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องเข้าไปเรียนรู้ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการเพื่อทราบความคิดเห็นและทัศนคติของคนงานที่มีต่อองค์การ ทั้งพยายามสร้างความ

สัมพันธ์ที่ดี เพื่อที่จะผลักดันให้การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นพิธีการเป็นไปในทางสร้างเสริมมากกว่าการทำลาย บางครั้งการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการก็ออกมาในรูปของข่าวลือ โฆษณาชวนเชื่อ การนินทาว่าร้าย เป็นต้น (วิมลศรี อุปมัย. 2529 : 7) จากการค้นพบในการทดลองที่เรียกว่า Hawthrone Studies ทำให้ได้มีการตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการว่า เป็นตัวกำหนดคำสั่งการผลิตของคน การติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจเกิดขึ้นได้ในทุกระดับขององค์การ เพราะอาจเกิดจากความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในองค์การซึ่งอยู่นอกเหนือจากการควบคุมของฝ่ายจัดการ กล่าวคือบุคคลอาจเข้ามารวมกลุ่มกันเพราะมีความใกล้ชิดกัน มีความสนใจร่วมกัน มีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเดียวกัน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการจึงเกิดขึ้น จากเหตุผลที่ว่าการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการมิได้ยึดถือตามแนวโครงสร้างขององค์การที่เป็นพิธีการ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จึงแพร่ไปตามส่วนต่าง ๆ ขององค์การ มีลักษณะเหมือนเถาวัลย์ที่เลื้อยพันไปทั่ว จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Grape Vine และข่าวสารที่ส่งออกไปก็แพร่สะพัดอย่างรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อองค์การด้วย

รูปแบบหรือการแสดงของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการ มีลักษณะเดียวกับการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ คือมี 2 ช่องทาง

1.2.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร คือการติดต่อสื่อสารที่มิได้ดำเนินไปตามรูปแบบ เป็นการกระทำกันเองเป็นการส่วนตัว โดยแสดงออกทางลายลักษณ์อักษรหรือการเขียน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของจดหมายส่วนตัว นามบัตร การเขียนข้อความหรือคำขวัญติดป้ายประกาศ การส่งบันทึกถึงกันในระหว่างเพื่อนสนิทหรือพนักงานในระดับเดียวกัน จดหมายร้องเรียน หนังสือร้องทุกข์ ตลอดจนจดหมายกล่าวโทษผู้อื่นที่ไม่ลงชื่อผู้เขียนหรือผู้ส่ง ที่เรียกว่า บัตรสนเท่ห์ ก็อยู่ในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษรนี้ (วิมลศรี อุปมัย. 2529 : 22)

สื่อหรือช่องทางที่ใช้แสดงออกในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร มีหลายอย่างดังที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ จดหมายส่วนตัว จดหมายร้องเรียน หนังสือร้องทุกข์ ฯลฯ นั้นเป็นการติดต่อสื่อสารที่กระทำเป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลกับบุคคล อาจจะเป็นได้ทั้งจากเบื้องบนไปสู่ข้างล่าง จากข้างล่างไปสู่เบื้องบนและบุคคลในระดับเดียวกัน หรือจากหน่วยงานถึงพนักงาน

เป็นการส่วนตัว เป็นการส่งข่าวสารเฉพาะในส่วนที่ผู้รับเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของข่าวสารนั้น ซึ่งสื่อชนิดนี้มักจะส่งถึงผู้รับโดยตรงอาจจะส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งด้วยตนเองจากบุคคลหนึ่งไปถึงอีกบุคคลหนึ่ง ส่วนบันทึกจะเป็นการส่งผ่านกันเองภายในหน่วยงานหรือในองค์การ เช่น บันทึกแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

เอกสารแผ่นปลิว ใบโฆษณา แผ่นป้ายประกาศ สื่อชนิดนี้ส่วนใหญ่จะบอกเกี่ยวกับกิจกรรมของกลุ่มการโฆษณาเชิญชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือการสังสรรค์ระหว่างพนักงานด้วยกัน และเป็นสื่อในการกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดความสนใจในกิจกรรมขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมนั้น ๆ มากนัก

1.2.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา เป็นการติดต่อสื่อสารที่แสดงออกในลักษณะของการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างบุคคล และส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจานี้ เป็นที่แพร่หลายมากในองค์การหรือหน่วยงาน แม้แต่ในส่วนราชการของรัฐ เพราะการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจาสามารถทำให้ข่าวสารแพร่สะพัดไปอย่างรวดเร็วทั่วองค์การ และสมาชิกในองค์การก็นิยมที่จะใช้การติดต่อสื่อสารวิธีนี้เมื่อมีการติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งถ้าการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจานี้ให้ข่าวสาร ข้อมูลอย่างถูกต้องก็นับว่ามีประโยชน์มากที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจาก็มีข้อเสียในเรื่องของข่าวลือ ซึ่งมักจะหาข้อมูลที่แท้จริงไม่ค่อยได้ และทำให้เกิดผลในทางลบแก่องค์การ

สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา มีอยู่หลายประการ ได้แก่

การสนทนาแบบเผชิญหน้าและการรายงาน การพบปะพูดคุยกันแบบตัวต่อตัว เป็นสิ่งที่องค์การควรจะสนับสนุนให้มีขึ้น พนักงานจะรู้สึกปลอดโปร่งที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานหรือกับผู้บังคับบัญชา ในทางกลับกันผู้บังคับบัญชาก็ได้ทราบถึงความคับข้องใจของพนักงาน แต่โดยมากพนักงานจะไม่ค่อยกล้าแสดงออกนักโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ใจกว้างพอ

ขบวนการร้องทุกข์ ซึ่งอาจเป็นการร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การพิจารณาความดีความชอบ การกระทำของเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานที่ได้รับให้

ปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งการร้องทุกข์ด้วยวาจานี้ อาจจะเป็นการเผชิญหน้าระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลกับบุคคลก็ได้

ข่าวลือ เป็นข่าวสารชนิดหนึ่งที่ผ่านไปตามสื่อหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจาเป็นส่วนใหญ่ โดยอาจหาต้นตอหรือหลักฐานมาพิสูจน์ไม่ได้ ไม่ทราบว่าข่าวเริ่มต้นมาจากใคร ข่าวลือบางข่าวเป็นเพียงข้อเท็จ ในบางข่าวอาจเท็จบ้างจริงบ้าง โดยทั่วไปข่าวลือมักจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในองค์การไม่ได้รับข่าวสารที่จำเป็นเท่าที่ควร หรือเกิดความสงสัยในการติดตามข่าวสาร องค์การหรือผู้บังคับบัญชามีพฤติการณ์ที่น่าสงสัย และสมาชิกไม่ได้รับคำชี้แจงที่กระจ่างในเรื่องนั้น ทางออกในการระบายความวิตกกังวล ความคับข้องใจจึงกลายเป็นการให้ข่าวลือ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพยายามหาทางป้องกันมิให้ข่าวลือเกิดขึ้นบ่อย ๆ และทำความเสียหายรุนแรงให้กับองค์การ

การติดต่อทางโทรศัพท์และเครื่องพูดติดต่อภายใน เป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจานี้ เป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถจะตอบสนองต่อกัน ซักถามโต้ตอบกัน สร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งทั่วถึงและทันที นับว่ามีประโยชน์และเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการบริหารงาน การต้องการทราบข้อมูล ข่าวสารในเวลาอันจำกัดและรวดเร็ว

การบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา โดยใช้สื่อแบบบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไปนี้ มีข้อบกพร่องอยู่มาก เพราะต้องผ่านสื่อนำสารหลายคน หรือหลายขั้นตอนโอกาสที่ข้อความจะตกหล่น ขาดหาย หรือถูกบิดเบือนย่อมเป็นไปได้ง่าย

<u>ประเภทของข่าวสาร</u>

ในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปแบบหรือวิธีการติดต่อสื่อสารโดยวิธีใดก็ตาม องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วย 3 ประการ คือ ผู้ส่ง ข่าวสาร และผู้รับ ซึ่งหากว่าองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งขาดหายไป การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย

สารหรือข่าวสาร (Message) ได้แก่ ตัวเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และจะส่งไปยังผู้รับหรือเป็นที่สนใจของผู้รับ มีผลกระทบเกี่ยวเนื่องกับผู้รับสารในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทัศนคติ หรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสาร รวมทั้งตอบสนองต่อความอยากรู้อยากเห็น ของผู้รับสารด้วย ข่าวสารดังกล่าว ได้มีผู้นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เป็นประเภทของข่าวสาร โดยพิจารณาจัดแบ่งโดยยึดเนื้อหาสาระของข่าวเป็นสำคัญ รวมทั้งนำเอาเหตุการณ์หรือเรื่องราวนั้น ๆ มากำหนดเป็นข่าวสาร ดังนี้

1. กำหนดจากอุบัติเหตุและความขัดแย้ง เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกระทันหันมิได้คาดหมายมาก่อน เหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง ถึงบาดเจ็บและตาย บางครั้งก็นับรวมไปถึงเหตุการณ์ที่ผิดปกติด้วย เช่น คนตกลงมาจากตึกสูงถึง 100 ฟุต แต่ไม่ได้รับบาดเจ็บเลย ข่าวสารประเภทนี้เรียกว่า ข่าวอุบัติเหตุ หรือข่าวอาชญากรรม เช่น รถยนต์ชนกัน ไฟไหม้ ตึกถล่ม ฆ่ากันตาย เป็นต้น

2. กำหนดจากการรวมกันของบุคคล หมายถึง บุคคลมาประชุมกันเป็นจำนวนมาก เป็นการประชุมเป็นเหตุพิเศษ การชุมนุมของคนจำนวนมาก การรวมกลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ข่าวการประชุมเพื่อรับพระราชทานปริญญาบัตร ข่าวการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข่าวการชุมนุมประท้วงของคนงานทอผ้า เป็นต้น

3 กำหนดจากกิจกรรมเฉพาะอย่าง เช่น การกีฬา ศิลปวัฒนธรรม การเมือง การศึกษา เป็นการรายงานถึงกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้น อาทิ การรายงานการแข่งขันกีฬา กำหนดการแข่งขันกีฬา กำหนดการแสดงทางด้านศิลป วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ การประกวดความงาม เป็นต้น

4. โครงการใหม่ ๆ เมื่อมีการจัดตั้งโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมา มีการรายงานผลการดำเนินงานความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จของโครงการ เช่น โครงการชลประทาน การวางแผนครอบครัว การพัฒนาชนบท โครงการอีสานเขียว เป็นต้น

5. กำหนดจากการทำงานของรัฐบาล เช่นการประชุมคณะรัฐมนตรี การออกกฎหมาย การป้องกันประเทศ งานที่มีผลกระทบกับประชาชน ประกาศ แถลงการณ์ และอื่น ๆ ข่าวประเภทนี้เรียกว่า ข่าวราชการ

6. กำหนดจากเหตุการณ์ธรรมชาติ หมายถึง ข่าวที่เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของดินฟ้าอากาศ เช่น ข่าวการพยากรณ์อากาศ ข่าวน้ำท่วม ฝนตก ฝนแล้ง การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นต้น (อรนุช เลิศจรรยารักษ์. ม.ป.ป. : 1)

ประเภทของข่าวสาร ที่เสนอให้ประชาชนทราบทางวิทยุ และวิทยุโทรทัศน์นั้น แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 4 ประเภท คือ

1. ข่าวในประเทศ หมายถึง ข่าว เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในประเทศในวันหนึ่ง ๆ ที่นำมาเสนอให้ประชาชนทราบ โดยนำมาเสนอเฉพาะเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ควรรู้ควรสนใจ เท่านั้น เช่น ข่าวเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ ข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของรัฐบาล ข่าวความเคลื่อนไหวทางการทหาร ข่าวการพัฒนาบ้านเมือง ข่าวในวงการศึกษา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นต้น

2. ข่าวต่างประเทศ หมายถึง ข่าว เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นบ้าง มีการเคลื่อนไหวอย่างไร

3. ข่าวกีฬา หมายถึง ข่าวที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ ในวันหนึ่ง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นการรายงานผลการแข่งขัน การจัดการแข่งขัน และกำหนดการแข่งขัน เป็นต้น

4. ข่าวสังคมธุรกิจ หมายถึง ข่าวหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า ข่าวเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ เป็นต้น

ประเภทของข่าวสาร จากการแบ่งประเภทดังกล่าว จะเห็นว่ามีการแบ่งเป็นหลายลักษณะแตกต่างกัน โดยยึดตามเนื้อหาสาระของข่าวเป็นสำคัญ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาถึงประเภทของข่าว ดังต่อไปนี้

1. ข่าววิชาการ หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในโรงเรียน ของผู้บริหาร และเป็นประโยชน์ต่อครูในด้านการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้มากขึ้น วิชาการเหล่านั้นมีหลากหลายที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ปฏิบัติการสอน ซึ่งวิชาการที่ผู้บริหารและครูควรทราบความเคลื่อนไหว ได้แก่

1.1 วิชาการบริหารการศึกษา เนื้อหาสาระที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและครู ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารการศึกษา กระบวนการบริหารการศึกษา การจัดองค์กรในโรงเรียน การควบคุมและการประสานงาน การวางแผนงาน โครงการ ลักษณะผู้นำในการบริหารโรงเรียน หน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน แผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารการศึกษา การประชาสัมพันธ์โรงเรียน ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาการบริหารการศึกษา เป็นต้น

1.2 วิชาการนิเทศการศึกษา ปัจจุบันในวงการศึกษาได้มีการขยายการนิเทศการศึกษาออกไปอย่างกว้างขวาง มีบุคลากรที่เรียกว่า ศึกษานิเทศก์ ทำหน้าที่นิเทศการศึกษาทุกกรม กอง ในกระทรวงศึกษาธิการ และยังขยายไปถึงระดับจังหวัด อำเภอ อีกด้วย เนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาการนิเทศการศึกษาที่ผู้บริหารและครูควรทราบ ได้แก่ วิวัฒนาการของการนิเทศการศึกษา บทบาทหน้าที่ของศึกษานิเทศก์กับการปรับปรุงการสอนของครู เป็นต้น

1.3 หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร เป็นวิชาการในแง่ของกระบวนการบริหารที่ผู้บริหารจะต้องทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอน ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ เนื้อหาสาระที่ควรทราบ ได้แก่ หลักสูตรการศึกษาของไทยในปัจจุบัน องค์ประกอบของหลักสูตร รูปแบบและโครงสร้างของหลักสูตร การประเมินผลการใช้หลักสูตร ความรู้พื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร เหล่านี้เป็นต้น

1.4 วิชาการประถมศึกษา ซึ่งในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันว่ามีความสำคัญต่อผู้อยู่ในวงการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นอย่างมาก ถึงกับมีการเรียนการสอนกันในระดับปริญญาโท เนื้อหาสาระที่ผู้บริหารและครูควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ได้แก่ ปัญหาการจัดโรงเรียนประถมศึกษา หลักการทั่วไปในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา ทรัพยากรการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา หลักสูตรประถมศึกษา กระบวนการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา เป็นต้น

1.5 วิชาความรู้ในด้านระเบียบวินัยของข้าราชการครู เป็นข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่ผู้บริหารและครูจะต้องถือปฏิบัติ และทราบความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์หรือทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ความรู้ในด้านนี้ผู้บริหารและครูควร

ศึกษาและทราบความเคลื่อนไหวได้แก่ พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา เช่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พระราชบัญญัติประถมศึกษา พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ อาทิ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการลงโทษนักเรียน ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการพานักเรียน นิสิต นักศึกษา ไปศึกษานอกสถานที่ เป็นต้น

2. ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในวงการศึกษา เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งได้แก่

2.1 ข่าวเกี่ยวกับการศึกษาต่อ การเปิดรับสมัครเข้าศึกษาต่อของสถาบันการศึกษาในระดับสูงที่ผู้บริหารและครูจะลาศึกษาต่อได้ รวมทั้งข่าวเกี่ยวกับการให้ทุนการศึกษาด้วย

2.2 ข่าวเกี่ยวกับแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรในวงการศึกษา เช่น การแต่งตั้งโยกย้ายศึกษาธิการจังหวัด ศึกษาธิการอำเภอ การแต่งตั้งโยกย้ายผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ อาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่ ตลอดจนการแต่งตั้งโยกย้ายครูผู้ปฏิบัติการสอน เป็นต้น

2.3 ข่าวเกี่ยวกับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนาตามโครงการต่าง ๆ ที่ทางราชการจัดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและครูเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ทั้งที่เป็นของโรงเรียนจัดเอง หรือหน่วยงานบังคับบัญชาเหนือขึ้นไปจัดให้

2.4 ข่าวการจัดโครงการพัฒนาการศึกษาใหม่ ๆ เช่น โครงการเร่งรัดคุณภาพนักเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศ โครงการอนุบาลชนบท โครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านในเขตชนบทยากจน โครงการส่งเสริมการเรียนการสอนกิจกรรมสหกรณ์ในโรงเรียน เป็นต้น

2.5 ข่าวการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในวงการศึกษา เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการประเมินผลนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย การนำระบบกลุ่มคุณภาพ (Q.C) มาใช้ในการบริหารการศึกษาและสถานศึกษา โครงการวิทยุโรงเรียน การใช้ระบบการสอนแบบโปรแกรม การสอนด้วยเครื่องช่วยสอน การสอนด้วยสื่อ RIT หรือบทเรียนสำเร็จรูป และการสอนด้วยชุดการสอน เป็นต้น

3. ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียน ทั้ง 6 งาน คือ

3.1 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานทางวิชาการ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การเลือกแบบเรียน การจัดชั้นเรียน การจัดตารางสอน การจัดครูเข้าสอน การควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ การนิเทศการศึกษา เป็นต้น

3.2 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของบุคลากรในโรงเรียน เช่น การได้รับการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง การย้ายออกไป และการรับบุคลากรใหม่เข้ามา การพัฒนาบุคลากร เช่น การส่งเสริมให้ลาศึกษาต่อ การไปร่วมประชุมอบรม การบำรุงขวัญและกำลังใจ เช่น การยกย่องชมเชยผู้ที่มีผลงานดีเด่น การจัดสภาพสังคมในโรงเรียนให้น่าอยู่ การไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่แบ่งสถาบันที่ศึกษามา เป็นต้น

3.3 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริหารงานธุรการทั่วไป การโต้ตอบหนังสือราชการกับหน่วยงานบังคับบัญชา หรือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ข่าวเกี่ยวกับการเงินของโรงเรียน การรับเงิน จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การจัดทำบัญชีการเงินของโรงเรียน การพัสดุ การควบคุม ตรวจสอบ การเบิกหรือยืมใช้ การจัดซื้อ จัดหา การจำหน่ายพัสดุ ตลอดจนการบำรุงรักษาพัสดุที่มีอยู่ของโรงเรียน

3.4 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารกิจการนักเรียน หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการจัดบริหารด้านอื่น ๆ ให้แก่นักเรียนที่นอกเหนือจากการเรียนการสอน เช่น การจัดบริการน้ำดื่มน้ำใช้ การจัดอาหารกลางวัน การจัดบริการแนะแนว การจัดบริการทุนการศึกษา การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดกิจกรรมประชาธิปไตย การจัดกิจกรรมส่งเสริมสหกรณ์ในโรงเรียน การจัดบริการด้านนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาสีในโรงเรียน การประกวดวาดภาพ ประกวดการประดิษฐ์เศษวัสดุ การจัดทัศนศึกษา การจัดบริการรับ – ส่งนักเรียน เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้ถือว่าเป็นการบริหารกิจการนักเรียนที่ผู้บริหารและครูควรทราบว่าโรงเรียนของตนได้ดำเนินการจัดมากน้อยเพียงไร ได้ผลดีอย่างไรบ้าง

3.5 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารอาคารสถานที่ และบริเวณโรงเรียน หมายถึง ข่าวสารที่เกี่ยวกับการปรับปรุง ตกแต่ง อาคารเรียน เรือนเพาะชำ เป็นต้น ตลอดจนการบำรุงรักษา การซ่อมแซม รื้อถอน ปลูกสร้างเพิ่มเติม การปรับปรุงบริเวณโรงเรียนให้สะอาดร่มรื่น มีรั้วรอบจัดทำหรือจัดหาสนามเด็กเล่น สนามกีฬา ถนนในบริเวณโรงเรียนมีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ จัดทำสวนหย่อม สนามหญ้า สร้างบรรยากาศให้น่าอยู่ เป็นต้น

3.6 ข่าวเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบทบาทของโรงเรียนที่มีต่อชุมชน การประชาสัมพันธ์โรงเรียน ความช่วยเหลือความร่วมมือที่ชุมชนมีต่อโรงเรียน และความช่วยเหลือความร่วมมือที่โรงเรียนมีต่อชุมชน การอนุญาตให้ชุมชนใช้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียน การกำหนดโครงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เป็นต้น

4. ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ทางราชการและโรงเรียนจัดขึ้น ซึ่งผู้บริหารและครูมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการนั้น

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นได้นอกเหนือจาก เงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ สวัสดิการแบ่งเป็นประเภทสำคัญ ๆ ได้ 3 ประเภท คือ

4.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราว เงินยังชีพภาคใต้ เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยค่าการศึกษาบุตร เงินค่ารักษาพยาบาล เบี้ยกันดาร การประกันชีวิตสหภาพสินเชื่อและสหกรณ์ออมทรัพย์ เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะในการเดินทางไปราชการ

4.2 สวัสดิการด้านสันทนาการ ได้แก่ การกีฬา การจัดตั้งชมรมหรือกลุ่มผู้สนใจพิเศษ เช่น ชมรมดนตรีไทย และกิจกรรมสังคมของหน่วยงานหรือโรงเรียน เช่น การไปทัศนศึกษา การจัดงานสังสรรค์ เป็นต้น

4.3 สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอาคารสงเคราะห์ การจัด

หาสินค้าราคาถูกมาจำหน่าย การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน การให้บริการด้านการศึกษาและห้องสมุด และการจัดรถรับ - ส่ง (สุรพันธ์ ยันต์ทอง. 2525 : 119 - 120)

5. ข่าวสังคมทั่วไป หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการร่วมงานการกุศล งานสังคมในท้องถิ่น งานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากโรงเรียนกับชุมชนมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จะต้องพึ่งพาอาศัยกันทั้งสองฝ่าย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาในโรงเรียน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารและครูจะต้องทราบข่าวความเคลื่อนไหวในสังคมท้องถิ่น การร่วมงานบุญงานกุศล งานประเพณีต่าง ๆ ของชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น ๆ นอกจากจะได้ทราบข่าวความเคลื่อนไหว และให้ความร่วมมือดังกล่าวแล้ว การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนยังก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

5.1 เสนอข่าวสารให้ชุมชนทราบเกี่ยวกับกิจการและการดำเนินงานของโรงเรียน

5.2 รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวภายนอก เพื่อประโยชน์ของโรงเรียน

5.3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจความสำคัญของการศึกษา และเกิดความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยที่ต้องสนใจต่อการศึกษา

5.4 ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดูแลจัดการศึกษาของโรงเรียนในท้องถิ่น

5.5 ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการศึกษากับโรงเรียน

5.6 สร้างความสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระหว่างโรงเรียนกับบ้าน กับชุมชนหรือท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่ให้เกิดขึ้น โดยมีโรงเรียนเป็นศูนย์ประชาคม ศูนย์การศึกษาและวัฒนธรรม

5.7 เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลของการดำเนินงานของโรงเรียนจากชุมชน

5.8 แก้ไขข้อข้องใจและสิ่งที่ประชาชนเข้าใจโรงเรียนผิด ช่วยทำให้ประชาชนมองโรงเรียนในแง่ดีที่ถูกต้อง ด้วยความเชื่อถือ นิยมและยกย่อง (สุรพันธ์ ยันต์ทอง. 2525 : 315)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสาร

1. ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร

1.1 ทางวาจาหรือการพูด คำพูดมีความหมายหลายอย่างในการสื่อความหมาย งานสิ่งแรกที่ผู้บริหารจะต้องทำในวันหนึ่ง ๆ ก็คือการพูด ได้แก่ การพูดกับครู นักเรียน คนงาน ภารโรง ผู้ปกครองและคนอื่น ๆ ที่มาติดต่อ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องระวังการใช้คำพูด เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ประทับใจ และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง งานของผู้บริหารจึงจะสำเร็จผล

1.2 ทางการเขียน ในการเขียนเพื่อการติดต่อสื่อสาร จะเป็นคำสั่ง หนังสือเสนอรายงาน นโยบาย ประกาศ แถลงการณ์ หรือหนังสือติดต่อ จะต้องคำนึงถึง

1.2.1 ความกระจ่างชัดของภาษาและการวางรูปแบบ การเขียนควรเขียนเฉพาะเนื้อหาสั้น ๆ ให้ได้ความชัดเจน ภาษาก็ควรเป็นภาษาง่าย ๆ ที่ทุกคนเข้าใจได้ ไม่ควรใช้ภาษาที่คลุมเครือหรือมีความหมายอย่างอื่นซ่อนเร้น

1.2.2 การเขียนต้องมีความคงเส้นคงวาสม่ำเสมอในภาษาที่ใช้ เช่น บางทีใช้สรรพนามแทนตัวผู้เขียนว่า ผม กระผม แล้วบางทีก็ใช้ข้าพเจ้าหรือฉัน จนทำให้คนอ่านต้องไปตีความหมายเป็นอย่างอื่น หรือสงสัยว่าจะเอาอะไรกันแน่

1.2.3 การใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม ไม่เขียนเกินความเป็นจริง ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาข้อเท็จจริง มีหลักฐานประกอบ

1.2.4 เรื่องบางเรื่องผู้บริหารจะต้องเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่เขียนมากน้อยแค่ไหน ต้องไม่ลืมว่าทุกคนไม่อาจจะรู้หรือเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดได้ บางเรื่องต้องใส่รายละเอียดให้ทราบ บางเรื่องที่รู้เข้าใจกันอยู่แล้วก็ไม่ควรเขียนให้ยืดยาวอีก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงภูมิหลังของผู้รับสารด้วย

1.3 ทางด้านการฟัง ผู้ฟังบางครั้งฟังแล้วไม่ตอบสนองหรือสื่อความหมายตามที่ผู้พูดต้องการสื่อให้ทราบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

1.3.1 มีอารมณ์หมกมุ่นขุ่นมัว เพราะเหตุว่างานยุ่ง หรืออาจมีเรื่องขุ่นมัวมาจากทางบ้าน ทำให้เกิดขวางในการฟัง ความเคร่งเครียดก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการฟัง

1.3.2 ผู้พูดบางทีเสนอปัญหาหลายอย่างในเวลาเดียวกัน จนผู้ฟังเกิดความสับสน ไม่อาจเข้าใจได้ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากฟัง

1.3.3 ผู้ฟังยึดมั่นในเหตุผลของตนเอง ถ้าผู้พูดพูดอะไรที่ไม่ตรงกับที่เขาคิด เขาก็จะไม่ทำหรือมีใจเอนเอียงไปทางสิ่งหนึ่งสิ่งใดอยู่แล้ว ก็จะไม่ยอมฟังเหตุผลของคนอื่น

1.3.4 การคิดของผู้ฟังที่มักจะเป็นสองแง่ คือ มีความรู้สึกว่าเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอยู่ตลอดเวลา จนเป็นเหตุให้การยอมรับรู้เกิดความยากลำบาก

1.3.5 บางครั้งผู้ฟังมีอารมณ์ฝัน คิดว่าตนเองรู้เรื่องดี และเข้าใจดีแล้วในทุกอย่าง จนปฏิเสธที่จะรับฟังโดยตลอด ถึงเวลาเอาจริงจังเข้า ก็ทำผิดหรือทำไม่ถูกเลย

วิลมศรี อุปมัย (2529 : 11) ได้ให้บัญญัติสิบประการสำหรับผู้ฟังที่ดีไว้ว่า

1. หยุดพูด ท่านไม่สามารถฟังได้เมื่อท่านเอาแต่พูด

2. ทำให้ผู้พูดรู้สึกเป็นกันเอง ช่วยให้ผู้พูดรู้สึกมีอิสระในการพูด

3. แสดงออกให้เห็นว่าท่านต้องการฟัง มองดูผู้พูดจะแสดงกิริยาว่า ท่านสนใจ อย่าอ่านหนังสือพิมพ์หรือจดหมายขณะที่ผู้พูดกำลังพูด

4. ขจัดเครื่องกีดขวางในการฟัง เช่น การจัดกระดาษหรือทำเสียงรบกวนอย่างอื่น บางครั้งการปิดประตูเพื่อกันเสียงรบกวนก็จะสร้างความสงบ ในการฟังให้ดีขึ้น

5. มีความรู้สึกเห็นใจเข้าใจผู้พูด ลองทำได้ด้วยการสมมุติว่าเราอยู่ในสภาวะของเขาในขณะนั้นเพื่อเราจะได้เข้าใจความคิดของผู้พูดได้ถูกต้อง

6. มีความอดทน ให้โอกาสและเวลาแก่ผู้พูด อย่าขัดคอเขา อย่าออกจากห้องผู้พูดในเมื่อไม่จำเป็น

7. ระงับอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจ คนที่อยู่ในอารมณ์โกรธย่อมจะรับความหมายและตีความหมายของคำพูดในทางที่ผิด

8. การโต้เถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์ ควรทำในแบบบรรยากาศที่เป็นกันเอง การโต้เถียงวิจารณ์อาจทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าถูกต่อต้าน อาจเกิดอารมณ์โกรธ อย่าโต้เถียง

9. ถามคำถาม สิ่งนี้จะเป็นการให้กำลังใจและแสดงว่าท่านสนใจ

10. หยุดพูด ข้อบัญญัตินี้เป็นทั้งข้อแรกและข้อสุดท้าย เพราะว่าการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ท่านจะไม่สามารถเป็นผู้ฟังที่ดีได้ขณะที่ท่านพูด ธรรมชาติได้ช่วยสร้างลักษณะของคนให้มีสองหู และมีเพียงลิ้นเดียวอยู่แล้ว ซึ่งเป็นการให้ข้อคิดว่า เราควรจะฟังมากกว่าพูด

1.4 จากท่าทางและรูปแบบบุคลิกภาพของคนที่แตกต่างกัน สิ่งนี้เป็นอิทธิพลอีกอย่างหนึ่ง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร เพราะอากัปกิริยาของคนที่แสดงออกมา ในความรู้สึกจะมีความแตกต่างกันอยู่แล้ว บางคนเมื่อรับการติดต่อสื่อสารแล้วเกิดอารมณ์โกรธ หน้าจะแดง บางคนต่อหน้าพยักหน้ารับทราบอยู่เสมอ แต่ความจริงแล้วในใจเป็นศัตรู หรือไม่เข้าใจเหมือนอย่างกิริยาที่แสดงออกเลย

1.5 สภาพทางสังคม ซึ่งก็อาจก่อให้เกิดปัญหาทางการติดต่อสื่อสารขึ้นได้ โดยดูได้จากการใช้ภาษาของคนที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมและภูมิหลังที่แตกต่างกัน บางคนพูดแล้วคนอื่นเข้าใจง่าย บางคนพูดแล้วคนอื่นไม่อาจเข้าใจเลย ครูบางคนมีความรู้ดีแต่ไม่สามารถถ่ายทอดให้คนอื่นรู้และเข้าใจได้เลย เพราะมีบุคลิกเป็นของตนเองที่คนอื่นไม่ยอมรับ ครูบางคนมีการศึกษาน้อยแต่สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย ตำแหน่งและฐานะทางสังคมก็เป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารบางครั้งเรื่องเดียวกันคำพูดเหมือนกัน แต่คนฟังมักจะเชื่อคนที่มีตำแหน่งและฐานะทางสังคมสูงพูดมากกว่าคนที่มีฐานะตำแหน่งทางสังคมและการงานต่ำพูด

2. ปัญหาที่เกิดจากการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร

2.1 ปัญหาเกิดจากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและสนใจในการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีให้มีขึ้นในหน่วยงาน ไม่กล้าเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเสนอความคิดเห็น จึงทำให้ประสบกับความยุ่งในการบริหารงานและพบกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้หน่วยงานขาดประสิทธิภาพขึ้นได้

2.2 คนที่เชื่ออย่างผิด ๆ ว่าการติดต่อสื่อสารจะเป็นกุญแจที่จะไขปัญหาทั้งหลาย โดยคิดแต่เพียงเทคนิคและเครื่องมือ ไม่เคยคิดถึงเนื้อหาและสิ่งที่เราสื่อสารออกไปว่าผู้รับจะตีความได้ถูกต้องหรือไม่ การติดต่อสื่อสารที่ดีไม่ควรหยุดอยู่ที่การให้ข่าวสาร ให้รับรู้ แต่ควรจะหาวิธีกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานหันมาช่วยกันเป็นสมาชิกที่ตื่นตัวร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความที่เข้าใจตรงกัน

2.3 ปัญหาอันเกิดจากการจัดระบบงานที่ไม่เหมาะสม เช่น แบ่งงานไม่ถูก ใช้คนผิดหน้าที่ รวมทั้งการที่ไม่สามารถอธิบายเป้าหมายขององค์การหรือโครงการแต่ละโครงการให้สมาชิกทราบ และขาดการฝึกอบรมบุคลากรที่จะเป็นผู้ใช้ระบบสื่อสารกับคนอื่น ๆ ให้ดี ย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ (วิมลศรี อุปรมัย. 2529 : 8 - 13)

<u>การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร</u>

เพื่อให้การติดต่อสื่อสารบรรลุผลที่สมบูรณ์ ผู้บริหารควรจะได้พิจารณาข้อเสนอเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่จะถ่ายทอดต้องมีลักษณะกระจ่างแจ้ง ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใช้ถ้อยคำคลุมเครือหรือแปลความหมายได้หลายทาง

2. ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้ง

3. พิจารณาเตรียมการก่อนที่จะติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม บรรยากาศของที่ประชุม ความสัมพันธ์ในองค์การ ขนบธรรมเนียมประเพณี และแนวทางที่เคยทำมา

4. ปรึกษาหารือกับผู้อื่นตามความเหมาะสมในการวางแผนติดต่อสื่อสาร โดยมีการคำนึงถึงสิ่งที่ผ่านมาแล้ว ในแง่ของความนึกคิดของผู้ฟัง

5. พึงระมัดระวังเรื่องน้ำเสียง อากัปกิริยาและคำพูด โดยเฉพาะคำพูดที่มีความหมายกำกวม และกระทบกระเทือนอารมณ์ผู้ฟัง

6. การติดต่อสื่อสารที่ดีต้องมีลักษณะจูงใจ เข้าใจความต้องการและตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงาน

7. พิจารณาความต้องการ ทักษะขององค์การให้ถ่องแท้ เพราะการให้ข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับองค์การแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน

8. ต้องจัดการติดต่อสื่อสารให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว จัดทำให้ต่อเนื่องและดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอทั่วทั้งหน่วยงาน จัดให้มีความสะดวกทั้งการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างและการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน

9. สายเดินทางของข่าวสาร ควรเป็นแนวตรงที่สุดเท่าที่จะทำได้

10. ลักษณะที่ดีของข่าวสารควรเป็นดังนี้

10.1 ข่าวสารที่เป็นการพูดควรมีลักษณะ ใช้คำพูดด้วยอารมณ์แจ่มใส มีชีวิตชีวา วางสีหน้าท่าทางในลักษณะที่น่านิยม และสอดคล้องกับเรื่องที่พูด เสียงพอดีชัดเจน นิ่มนวล น่าเชื่อถือ ใช้ภาษาง่าย ๆ เหมาะสมกับผู้รับ ให้ผู้รับได้มีโอกาสป้อนกลับบ้าง ยอมรับในข้อโต้แย้งที่มีเหตุผล ใช้เวลาให้เหมาะสมอย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในแต่ละครั้ง พยายามทำให้ผู้ฟังเกิดความสนุกที่จะฟังโดยไม่รู้จักเบื่อ

10.2 ข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรจะมีลักษณะเขียนลำดับขั้นตอนให้ติดต่อเชื่อมโยงเป็นอันดี ไม่ให้สับสนซ้ำซากวกวน หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ยากต่อการเข้าใจ ไม่ควรใช้สัญลักษณ์ที่ยังไม่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เขียนด้วยภาษาสละสลวยอ่านง่าย ไม่ควรใช้ประโยคยาวและเยิ่นเย้อเกินความจำเป็น ไม่ควรใช้ภาษาที่หยาบคาย ถ้าจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศควรมีคำขยายหรือคำแปลไว้ด้วย ใช้เครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้อง ข้อความใดที่เป็นข้อความสำคัญที่ต้องการเน้นต้องขีดเส้นใต้ หรือเขียนด้วยตัวใหญ่กว่า เมื่อขึ้นหัวเรื่องใหม่ควรแยกไปเขียนบรรทัดใหม่ให้ชัดเจน

10.3 ข่าวสารที่ไม่ใช่คำพูดแต่เป็นท่าทาง การติดต่อสื่อสารแบบนี้ไม่ใช่ทั้งการพูดและการเขียนจำเป็นต้องใช้วิธีการที่รับรู้กันอยู่ก่อนแล้ว เช่น การใช้สีหน้า ท่าทาง อวัยวะบางส่วนหรืออุปกรณ์อย่างอื่นแทน เพื่อเสริมการพูดให้หนักแน่น และเหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น โบกมือ หมายถึง ให้เกียรติหรือพอใจใช้นิ้วแตะริมฝีปาก หมายถึง ห้ามพูด เป็นต้น (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 283 - 283)

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</u>

รัสเซลล์ (Russell. 1959 : 1245) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "สมรรถภาพครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในเมือง" วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถที่จำเป็นสำหรับครูใหญ่ ในโรงเรียนประถมศึกษาในเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถของครูใหญ่ขึ้นอยู่กับความรู้และ

ความเข้าใจในงานนั้น ๆ ซึ่งงานแต่ละอย่างต้องการความรู้ความเข้าใจต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะในการสื่อความหมายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเป็นผู้นำทางการบริหารโรงเรียนด้วย

โกรฟ (Grove. 1967 : 73 - 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลระหว่างอาจารย์ใหญ่และครู" เป็นการวิจัยที่มีขอบข่ายการศึกษาเฉพาะในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 3 ขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา ได้ข้อสรุปที่มีผลเกี่ยวข้องกับการวิจัย คือ

1. อาจารย์ใหญ่เข้าใจว่าตนเองเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผล มากกว่าที่ครูอาจารย์เข้าใจพวกเขา

2. ขนาดของโรงเรียนมิได้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากนัก ที่จะช่วยให้อาจารย์ใหญ่ปฏิบัติการติดต่อสื่อสารให้ได้ผล

3. ระดับของโรงเรียนคือประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีอิทธิพลบ้างเล็กน้อยต่อการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลของอาจารย์ใหญ่

4. ครู อาจารย์ตระหนักว่าอาจารย์ใหญ่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารได้ผลมากที่สุดในกรณีที่ได้แสดงความรู้สึกว่าสนใจเป็นการส่วนตัวต่อครู อาจารย์เป็นรายบุคคล

5. ครู อาจารย์ตระหนักว่าอาจารย์ใหญ่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผลน้อยที่สุดในกรณีที่อาจารย์ใหญ่ล้มเหลวในการจัดให้ครู อาจารย์ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน

6. อาจารย์ใหญ่และคณาจารย์เห็นพ้องต้องกันว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารที่สำคัญได้แก่ สภาพการทำงานที่ดี การช่วยเหลือปัญหาส่วนตัวและระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน และมีความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่อง การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน การรู้จักผ่อนหนัก ผ่อนเบา ในเรื่องระเบียบวินัย เงินเดือนเป็นที่น่าพอใจ มีความมั่นคงในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในความสำคัญของงานที่ทำ ความพึงพอใจต่อผลงาน และความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

7. คณาจารย์จำนวนร้อยละ 65 ยอมรับว่า การปฏิบัติ การติดต่อสื่อสารของอาจารย์ใหญ่ประสบผลสำเร็จ

8. คณาจารย์ต้องการทราบวาระการประชุม หรือกำหนดการมอบหมายงาน เป็นการล่วงหน้า

9. คณาจารย์ให้ความเห็นว่า การติดต่อระหว่างอาจารย์ใหญ่และคณาจารย์สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ โดยใช้วิธีการประชุมคณาจารย์ ซึ่งผ่านการเตรียมการ มาเป็นอย่างดี และบ่อย ๆ ขึ้น

10. คณาจารย์ยอมรับว่า การประชุมคณาจารย์เป็นวิธีการติดต่อสื่อสาร ที่ได้ผลดีที่สุด

เลเวล (Level. 1976 : 300–306) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาว่า ในสถานการณ์ใดจึงควรใช้วิธีการสื่อสารแบบใด จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยแบ่งวิธีการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี คือ

1. การติดต่อสื่อสารโดยการเขียนอย่างเดียว

2. การติดต่อสื่อสารโดยการพูดอย่างเดียว

3. การติดต่อสื่อสารโดยการเขียนแล้วตามด้วยการพูด

4. การติดต่อสื่อสารโดยการพูดแล้วตามด้วยการเขียน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดแล้วตามด้วยการเขียนมีความเหมาะสมในเกือบทุกสถานการณ์ จากผลการวิจัยปรากฏว่า การติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้ได้รับเลือกว่ามีประสิทธิผลมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการให้ข่าวสารข้อมูลเพื่อให้มีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในฉับพลันหรือในการให้ข่าวสารข้อมูลทั่ว ๆ ไป

วิรัช กฤษณสุวรรณ (2513 : 10) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารในการปราบปรามการก่อการร้าย เพื่อเป็นวิทยานิพนธ์เสนอต่อวิทยาลัยการทัพบก ผลการวิจัยพบว่า หลักนิยมในการติดต่อสื่อสารที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด มี 3 ประการคือ

1. รวดเร็ว หมายถึง ใช้เวลาในการรับ – ส่งข่าวสารน้อยที่สุดซึ่งทำให้ข่าวสารนั้นทันเวลา

2. แน่นอนหรือเชื่อถือได้ หมายถึง ข่าวที่ส่งไปนั้นไม่ผิดพลาดจากข้อความที่ส่งถึงหน่วยผู้รับปลายทาง

3. ปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในการส่งข่าวและการรับข่าว

สมชาติ รัตนถาวร (2514 : 163 - 165) ได้วิจัยเพื่อสำรวจระบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลาง โดยแยกเป็นโรงเรียนมัธยมสาธิตของกรมการฝึกหัดครู และโรงเรียนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระบบของการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นแบบสองทาง (Two - way Communication) มีลักษณะเป็น 3 อย่าง คือ อาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยตรง อาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่เป็นช่องผ่าน (Channels) ของข่าวสาร และอาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยมีหัวหน้าสายวิชาเป็นช่องผ่านของข่าวสาร นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบอีกหลายประการที่เกี่ยวกับโรงเรียนในโครงการวิจัย เฉพาะโรงเรียนขนาดใหญ่ คือ

1. ชนิดของข่าวสารที่ครูอยากทราบจากมากไปหาน้อย ของโรงเรียนมัธยมสาธิตกรมการฝึกหัดครู ได้แก่ข่าวต่อไปนี้

1.1 ข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา

1.2 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

1.3 ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน

1.4 ข่าวทางวิชาการ

1.5 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ

1.6 ข่าวเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ

ของโรงเรียนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ข่าวต่อไปนี้

1.7 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

1.8 ข่าวทางวิชาการ

1.9 ข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา

1.10 ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน

1.11 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ

1.12 ข่าวเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ

2. วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่อาจารย์ใหญ่และครู ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ การประชุมครู

3. วิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร โรงเรียนมัธยมสาธิตกรมการฝึกหัดครู ยอมรับว่าวิธีใช้หนังสือเวียนมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นว่าวิธีใช้วารสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้อยู่ในโรงเรียน พบว่า อาจารย์ใหญ่และครูโรงเรียนสาธิตกรมการฝึกหัดครู เห็นว่า การประชุมครูใช้มากที่สุด รองลงไปได้แก่การประกาศ และวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ การใช้เครื่องติดต่อภายใน สำหรับโรงเรียนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นว่า การประกาศใช้มากที่สุด และการใช้เครื่องติดต่อภายในใช้น้อยที่สุด

5. วิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ในโรงเรียนมัธยมสาธิตกรมการฝึกหัดครู หนังสือเวียนจะใช้มากที่สุด ส่วนวิธีการอื่น ๆ มีการใช้น้อย โรงเรียนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นว่า หนังสือเวียนใช้มากที่สุด และจดหมายส่วนตัวใช้น้อยที่สุด

6. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน พบว่า โรงเรียนโดยทั่วไปใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

สมพงศ์ ศิริเขต (2523 : 45 – 46) ได้ทำวิจัยเพื่อเป็นการศึกษากระบวนการบริหารงานของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า การสื่อสารของครูใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่า การสื่อสารที่ครูใหญ่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง คือการแจ้งข่าวสารและความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาให้คณะครูและนักเรียนทราบ นอกจากนี้การปฏิบัติทางการติดต่อสื่อสารที่อยู่ในระดับสูงอีกประการหนึ่ง คือ ครูใหญ่ใช้แบบการติดต่อสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการได้อย่างเหมาะสม คำสั่งกระทัดรัดและเข้าใจง่าย

นคร ตังคะพิภพ (2525 : ฉ – ช) ได้ทำวิจัยเพื่อเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ ส่วนคณาจารย์เห็นว่าเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ

ความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมเนื้อหาสาระ ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย ช่องทางของข่าวสาร ความสามารถของผู้รับ และความแจ่มชัด ผู้บริหารมีความเห็นว่า ทุก ๆ ด้านการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ แต่ด้านที่เหลือเห็นว่ามีการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง

ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ส่วนใหญ่ทั้งผู้บริหารและคณาจารย์เห็นว่ามีการติดต่อสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารมากกว่าชนิดอื่น คือ ข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล ชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารและคณาจารย์ สนใจอยากทราบมากที่สุด คือ ข่าววิชาการ รองลงไปก็คือ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา และข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน ส่วนข่าวสารที่มีความสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล

การประกาศเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุดในโรงเรียน ทั้งในความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ และการใช้หนังสือเวียน เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุดในโรงเรียน

สุนีย์ กำลังเดช (2529 : 139 - 140) ได้วิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละวิทยาเขต เกี่ยวกับคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัย อีกทั้งศึกษาถึงประเภทของข่าวสารที่ติดต่อสื่อสารกันในมหาวิทยาลัยอีกด้วย โดยศึกษาแยกตามวิทยาเขตทั้ง 8 แห่ง ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกวิทยาเขตทั้งผู้บริหารและคณาจารย์ มีทัศนะต่อคุณลักษณะการติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์ที่มีต่อประเภทของข่าวสาร 8 ประเภท คือ ข่าววิชาการ ข่าวเกี่ยวกับระเบียบวินัย ข่าวการเลื่อนขั้นเงินเดือน ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ ข่าวเกี่ยวกับการศึกษาต่อและความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการอบรมและข่าวเกี่ยวกับการกุศลต่าง ๆ ปรากฏว่าผู้บริหารและคณาจารย์มีทัศนะต่อข่าวสารทุกประเภทในระดับปานกลาง

สมมุติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา มีความต้องการเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร ในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา มีความต้องการเกี่ยวกับประเภทของข่าวสาร ในแต่ละประเภทแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวนทั้งสิ้น 227 คน

1.2 ครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท จำนวนทั้งสิ้น 2,502 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้ทำการสุ่มตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 สุ่มตัวอย่างจำนวนโรงเรียน โดยสุ่มจากโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาทั้ง 6 อำเภอของจังหวัดชัยนาท จำนวนทั้งสิ้น 227 โรงเรียน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย ซึ่งเทียบอัตราการสุ่มจากตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) สุ่มกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 103 โรงเรียน

2.2 ผู้บริหารโรงเรียน ใช้ผู้บริหารโรงเรียนจากโรงเรียนที่สุ่มได้ใน 2.1 ทุกโรงเรียน โรงเรียนละ 1 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน

2.3 ครูผู้สอน ใช้ครูผู้สอนจากโรงเรียนที่สุ่มได้ใน 2.1 โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูผู้สอน จำนวน 333 คน

รายละเอียดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอ

สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ	จำนวนโรงเรียน		ผู้บริหารโรงเรียน		ครูผู้สอน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เมืองชัยนาท	34	15	34	15	457	60
มโนรมย์	30	13	30	13	289	38
วัดสิงห์	46	22	46	22	380	51
สรรพยา	29	13	29	13	383	50
สรรคบุรี	38	17	38	17	478	64
หันคา	50	23	50	23	525	70
รวมทั้งสิ้น	227	103	227	103	2,502	333

<u>เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล</u>

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. วิธีการติดต่อสื่อสาร
2. ประเภทของข่าวสาร

ทั้งนี้ได้กำหนดค่าคะแนนเพื่อใช้ในการให้คะแนนจากความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามไว้ดังนี้

ต้องการมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ต้องการมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ต้องการปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ต้องการน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ต้องการน้อยมากหรือไม่ต้องการ	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร และประเภทของข่าวสารนอกเหนือจากที่ตอบในตอนที่ 2 แล้ว

<u>วิธีการสร้างเครื่องมือ</u>

ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาตำราเกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบจาก เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2522 : 65 - 70) ไพศาล หวังพานิช (2523 : 85 - 112) และอนันต์ ศรีโสภา (2527 : 141 - 150)

2. สัมภาษณ์ผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษา เกี่ยวกับความต้องการในเรื่องการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา ทั้งด้านวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร

3. ศึกษาแบบสอบถาม ของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 176 - 185) สมพงศ์ ศิริเขต (2523 : 64) นคร ดังคะพิภพ (2525 : 190 - 199) อนุกูล เยี่ยงพฤกษาวัลย์ (2526 : 17 - 23) และ สุนีย์ กำลังเดช (2529 : 190 - 199) มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลจาก 1 - 3 มาสร้างแบบสอบถาม วัดความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพ เพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ดังนี้

5.1 นำไปปรึกษาและขอคำแนะนำจากประธานกรรมการ และกรรมการที่ควบคุมปริญญานิพนธ์ของผู้วิจัย เพื่อตรวจและแก้ไข

5.2 นำไปให้ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารและเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา และตรวจแก้ไข ดังรายนามต่อไปนี้

5.2.1 นายวิสุทธิ์ ม่วงทอง หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอมโนรมย์ สำนักงานการประถมศึกษาชัยนาท

5.2.2 นายชาญชัย ดำคำ ศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

5.2.3 นายกมล ศิริบรรณ ศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

5.2.4 นายเอื้อ เปลี่ยนดิษฐ ผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอสรรคบุรี สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

5.2.5 นายชัยชาญ ศรีทรง อาจารย์ใหญ่โรงเรียนวัดหัวเด่น สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสรรคบุรี สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

5.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ต่อไป

<u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u>

1. ขอหนังสือนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัด

2. ขอหนังสือนำตัวจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ถึงหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอทุกอำเภอของจังหวัดชัยนาท เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ไปติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอทุกอำเภอด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 436 ฉบับ ได้รับคืนมาทั้งหมดคือ 436 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาจำนวน 436 ฉบับ มีความสมบูรณ์ถูกต้องทั้ง 436 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. จำแนกแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มครูผู้สอน ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. การแปลความหมายของข้อมูล เป็นการแปลความหมายของความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา โดยอาศัยแนวคิดของประพันธ์ จำปาไทย (2531 : 29 - 30) เป็นเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	ต้องการน้อยมากหรือไม่ต้องการ
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ต้องการน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ต้องการมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่าง ดังนี้

4.1 หาค่าคะแนนรวม ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แยกเป็นรายข้อและรายด้านของความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสาร 4 วิธีคือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา

4.2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มผู้บริหารและครู จำแนกตามความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยทดสอบแบบ t - test

4.3 หาความถี่ หาค่าร้อยละของกลุ่มผู้บริหารและครู เพื่อจัดลำดับความต้องการในประเภทของข่าวสาร ทั้ง 5 ประเภท คือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู และข่าวสังคมทั่วไป

4.4 เปรียบเทียบความถี่ที่ได้จากกลุ่มผู้บริหารและครู ในความต้องการด้านประเภทของข่าวสารโดยทดสอบแบบ chi - square test

<u>สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มผู้บริหารและครู จำแนกตามความต้องการในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ทดสอบโดย t - test ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2527 : 180)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา

$\bar{X}_1$ แทน คะแนนเฉลี่ยของผู้บริหาร

$\bar{X}_2$ แทน คะแนนเฉลี่ยของครู

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของผู้บริหาร

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของครู

n_1 แทน จำนวนผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

n_2 แทน จำนวนครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เปรียบเทียบความถี่ที่ได้จากกลุ่มผู้บริหารและครู จำแนกตามความต้องการในด้านประเภทของข่าวสาร ทดสอบโดย Chi - square test ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2527 : 219)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ χ^2 แทน ค่าไค - สแควร์ (chi - square test)

O แทน ค่าความถี่ที่ได้จากการสำรวจ (Observed frequency)

E แทน ค่าความถี่ที่คาดหวังไว้ หรือความถี่ที่ได้มาตามทฤษฎี (Expected frequency)

หา E ที่คู่กับ O แต่ละตัว จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2527 : 228)

$$E = \frac{R \times C}{N}$$

เมื่อ R แทน ผลรวมของความถี่ในแถวนั้น

C แทน ผลรวมของความถี่ในคอลัมน์นั้น

N แทน ผลรวมของความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t - distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degree of freedom)
χ^2	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน chi - square test

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้จัดทำตามลำดับขั้น ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหารและครูในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

1.2 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน โดยทดสอบแบบ t - test

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการในประเภทของข่าวสาร ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท คือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู และข่าวเกี่ยวกับสังคม โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละของกลุ่มผู้บริหารและครูเพื่อจัดลำดับความต้องการ

2.2 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสารแต่ละประเภท โดยทดสอบแบบ chi - square test

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ตอนที่ 1 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหารและครูในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	$\bar{X}$	S.D.
1.	ข่าวสารจาก สปอ.ที่เกี่ยวกับครูควรแจ้งโดยทำเป็นหนังสือเวียน	4.39	0.76
2.	การแจ้งผลการดำเนินงานของโรงเรียนในวารสารประจำเดือนของโรงเรียน	3.73	0.96
3.	ข่าวที่แจ้งให้ทราบเป็นไปตามข้อเท็จจริงเชื่อถือได้	4.30	0.79
4.	ระเบียบ คำสั่ง ควรออกเป็นลายลักษณ์อักษร	4.65	0.63
5.	การแจ้งข่าวสารที่มีความสำคัญน้อยไว้ที่ป้ายประกาศ	3.81	0.95
6.	การแจ้งข่าวด่วนทางหนังสือเวียน	4.16	0.69
7.	การบันทึกการประชุมและเวียนให้ครูทุกคนทราบ	4.46	0.72
8.	บันทึกรายงานความก้าวหน้าในการทำงานให้ทราบเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.87
9.	การสั่งการควรเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง	4.28	0.84
10.	การแจ้งกำหนดการประชุมให้ทราบล่วงหน้า	4.37	0.74
	เฉลี่ย	4.27	0.79

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร พิจารณาโดยส่วนรวมแล้วมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการมากที่สุดในเรื่อง ระเบียบคำสั่งควร

ออกเป็นลายลักษณ์อักษร และการแจ้งข่าวด่วนทางหนังสือเวียน ส่วนข้ออื่น ๆ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา	$\bar{X}$	S.D.
1.	ควรมีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน	4.21	0.85
2.	เมื่อสั่งการด้วยวาจาไปแล้วควรออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้ง	4.06	0.98
3.	การแจ้งข่าวสารโดยการประชุมครูทั้งโรงเรียน	4.03	0.94
4.	การให้ครูมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมครูทุกครั้ง	4.65	0.59
5.	การทบทวนคำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ โดยการประชุมครู	4.36	0.74
6.	การแจ้งเรื่องที่ต้องเร่งปฏิบัติโดยการประชุมครู	4.42	0.81
7.	ผู้บริหารควรเตือนครูที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมในการประชุมครูทั้งโรงเรียน	2.86	1.33
8.	การสรุปผลการดำเนินงาน ของโรงเรียนภาคเรียนละ 1 ครั้ง	4.19	0.86
9.	เมื่อมีข่าวลือในทางเสียหายแก่โรงเรียนควรแจ้งโดยการประชุมครูทั้งโรงเรียน	4.28	0.90
10.	การให้ครูมีส่วนร่วมในการเตรียมวาระการประชุม	3.46	1.09
	เฉลี่ย	4.05	0.91

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจานั้นเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ในเรื่องการเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมทุกครั้ง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องการให้ผู้บริหารแนะนำตักเตือนครูที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมในที่ประชุมครู และมีความต้องการอยู่ในระดับมากในเรื่อง ควรจัดให้มีครูทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอีกหลังจากที่สั่งการด้วยวาจาไปแล้ว การแจ้งข่าวสารโดยการประชุมครูทั้งโรงเรียน การทบทวนคำสั่งหรือระเบียบต่าง ๆ โดยการประชุม การแจ้งข่าวด่วนหรือเรื่องที่ต้องเร่งปฏิบัติโดยการประชุมครู การสรุปผลการดำเนินงานของโรงเรียนโดยการประชุมครูภาคเรียนละครั้ง และการประชุมครูเพื่อแจ้งข่าวลือในทางที่ทำให้โรงเรียนเสียหาย

ตาราง 4 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	$\bar{X}$	S.D.
1.	ผู้บริหารควรแจ้งข่าวกับครูด้วยจดหมายส่วนตัว	3.19	1.27
2.	ผู้บริหารควรทำหนังสือเตือนเมื่อพบครูที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม	3.27	1.23
3.	การติดประกาศคำขวัญไว้ตามฝาผนังอาคารเรียน	3.90	0.96
4.	การลดขั้นตอนในการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ	3.76	0.95
5.	ผู้บริหารควรมีบันทึกส่วนตัวแนะนำการทำงานแก่ครู	3.78	0.93
	เฉลี่ย	3.58	1.07

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการปานกลางในเรื่อง การให้ผู้บริหารแจ้งข่าวกับครูด้วยจดหมายส่วนตัว และให้ผู้บริหารทำหนังสือเตือนครูเมื่อพบว่าครูประพฤติตนไม่เหมาะสม มีความต้องการมากในเรื่องการติดประกาศคำขวัญไว้ตามฝาผนังอาคารเรียน การลดขั้นตอนในการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ และการให้ผู้บริหารมีบันทึกส่วนตัวแนะนำการทำงานแก่ครู

ตาราง 5 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา	$\bar{X}$	S.D.
1.	การจัดสัมมนาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.19	0.82
2.	การแจ้งข่าวด่วนทางเครื่องกระจายเสียง	3.41	1.23
3.	การแจ้งข่าวโดยการบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป	2.38	1.15
4.	การปรึกษาหารือในระหว่างรับประทานอาหารร่วมกัน	3.03	1.15
5.	ผู้บริหารไปแจ้งเรื่องแก่ครูเป็นการส่วนตัว	4.13	0.94
6.	ข่าวที่แจ้งให้ครูทราบมีความใหม่ทันเหตุการณ์และทันเวลา	4.05	0.83
7.	การแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องควรประชุมเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง	3.71	1.14
8.	ผู้บริหารควรไปเยี่ยมครูที่บ้านพักบ้าง	3.16	1.19
9.	การแจ้งข่าวโดยการใช้บริการทางโทรศัพท์	2.52	1.22
10.	การสั่งการในเรื่องเดียวกันควรมีผู้สั่งเพียงคนเดียว	4.16	1.00
	เฉลี่ย	3.51	1.00

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว อยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการอยู่ในระดับมากในเรื่อง การจัดสัมพันธการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การให้ผู้บริหารไปแจ้งเรื่องแก่ครูเป็นการส่วนตัว เรื่องที่แจ้งให้ครูทราบต้องมีความใหม่ทันเหตุการณ์และทันเวลา การแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องควรประชุมเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และการสั่งการในเรื่องเดียวกันควรมีผู้สั่งการเพียงคนเดียว มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การแจ้งข่าวด่วนทางเครื่องกระจายเสียง การให้ผู้บริหารไปเยี่ยมครูที่บ้านพักบ้าง การแจ้งข่าวโดยการใช้บริการทางโทรศัพท์ และผู้บริหารและครูมีความต้องการอยู่ในระดับน้อยในเรื่อง การแจ้งข่าวสารโดยการบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป

ตาราง 6 ความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียน	$\bar{X}$	S.D.
1.	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	4.27	0.79
2.	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา	4.05	0.91
3.	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	3.58	1.07
4.	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา	3.51	1.00
	เฉลี่ย	3.85	0.91

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าผู้บริหารและครูมีความต้องการมากในวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา ตามลำดับ

1.2 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียน	ผู้บริหาร		ครู		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	4.32	0.72	4.25	0.74	0.87
2.	การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา	4.02	0.84	4.06	0.86	-0.39
3.	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร	3.44	1.06	3.63	1.02	-1.53
4.	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา	3.48	0.97	3.52	1.01	-0.33
	เฉลี่ย	3.65	0.71	3.69	0.73	0.46

t (0.05) = 2.201

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครูในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภทคือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู และข่าวสังคมทั่วไป

2.1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อจัดลำดับความต้องการ

ตาราง 8 ความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสาร จัดอันดับความต้องการตามค่าของความถี่และค่าร้อยละ

อันดับที่ / ประเภทของข่าว	1		2		3		4		5	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1.ข่าววิชาการ	78	17.89	67	15.36	58	13.30	172	39.45	61	14.00
2.ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา	107	24.54	154	35.32	88	20.18	60	13.76	27	6.19
3.ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน	55	12.61	124	28.44	174	39.91	67	15.37	16	3.67
4.ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู	195	44.73	70	16.06	62	14.22	96	21.79	14	3.21
5.ข่าวสังคมทั่วไป	1	0.23	21	4.82	54	12.39	42	9.63	318	72.93
รวม	436	100	436	100	436	100	436	100	436	100

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครูมีความต้องการในประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท ดังนี้

ผู้บริหารและครูมีความต้องการในข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู เป็นอันดับที่ 1 จำนวน 195 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.73 มีความต้องการในข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา เป็นอันดับ 2 จำนวน 154 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.32 มีความต้องการในข่าวเกี่ยวกับการบริหาร

โรงเรียน เป็นอันดับที่ 3 จำนวน 174 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.91 มีความต้องการข่าววิชาการเป็นอันดับที่ 4 จำนวน 172 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.45 และมีความต้องการข่าวสังคมทั่วไปเป็นอันดับสุดท้าย จำนวนถึง 318 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.93

2.2 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท โดยจำแนกเป็นแต่ละประเภท ดังนี้

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าววิชาการ โดยแสดงความถี่ของความต้องการ และค่า chi - square test

อันดับที่ / ประชากร	1		2		3		4		5		χ^2
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
ผู้บริหาร (N = 103)	31	30.10	17	16.50	21	20.39	25	24.27	9	8.74	26.91*
ครู (N = 333)	47	14.11	50	15.02	37	11.11	147	44.14	52	15.62	
รวม	78	17.89	67	15.36	58	13.30	172	39.45	61	41.00	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

χ^2 (α = 0.05) = 9.49

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครูในประเภทข่าววิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือผู้บริหารร้อยละ 30.10 มีความต้องการข่าววิชาการเป็นอันดับที่ 1 ในขณะที่ครูร้อยละ 44.14 มีความต้องการข่าววิชาการเป็นอันดับที่ 4

ตาราง 10 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา โดยแสดงความถี่ของความต้องการ และค่า chi - square test

อันดับที่ / ประชากร	1		2		3		4		5		χ^2
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
ผู้บริหาร (N = 103)	26	25.24	42	40.78	12	11.65	16	15.53	7	6.80	1.70
ครู (N = 333)	81	24.32	112	33.63	76	22.82	44	13.21	20	6.01	
รวม	107	24.54	154	35.32	88	20.18	60	13.76	27	6.19	

χ^2 (α = 0.05) = 9.49

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน โดยแสดงความถี่ของความต้องการ และค่า chi - square test

อันดับที่ / ประชากร	1		2		3		4		5		χ^2
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
ผู้บริหาร (N = 103)	16	15.53	22	21.36	47	45.63	14	13.59	4	3.88	2.67
ครู (N = 333)	39	11.71	102	30.63	127	38.14	53	15.92	12	3.60	
รวม	55	12.61	124	28.44	174	39.91	67	15.37	16	3.67	

χ^2 (α = 0.05) = 9.49

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู โดยแสดงความถี่ของความต้องการ และค่า chi - square test

อันดับที่ / ประชากร	1		2		3		4		5		χ^2
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
ผู้บริหาร (N = 103)	30	29.13	17	16.50	11	10.68	40	38.83	5	4.85	27.66*
ครู (N = 333)	165	49.54	53	15.92	51	15.32	55	16.52	9	2.70	
รวม	195	44.73	70	16.06	62	14.22	95	21.79	14	3.21	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

χ^2 (α = 0.05) = 9.49

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการครู มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารร้อยละ 38.83 มีความต้องการข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู เป็นอันดับที่ 4 ในขณะที่ครูร้อยละ 49.54 มีความต้องการข่าวประเภทนี้ เป็นอันดับที่ 1

ตาราง 13 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวสังคมทั่วไป โดยแสดงความถี่ของความต้องการ และค่า chi - square test

อันดับที่ / ประชากร	1		2		3		4		5		χ^2
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	
ผู้บริหาร (N = 103)	0	0	5	4.85	7	6.80	8	7.77	83	80.58	5.28
ครู (N = 333)	1	0.30	16	4.80	47	14.11	34	10.21	235	70.58	
รวม	1	0.23	21	4.82	54	12.39	42	9.63	318	72.93	

χ^2 (α = 0.05) = 9.49

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้บริหารและครู ในประเภทข่าวสังคมทั่วไป มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 การรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร เนื่องจากผู้บริหารและครูผู้ตอบแบบสอบถามไม่เสนอปัญหาและไม่มีข้อเสนอแนะ จึงไม่มีเสนอไว้ในที่นี้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่ในโรงเรียน

2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับประเภทของข่าวสารที่ได้รับ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ปีการศึกษา 2530 ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 227 คน ครูผู้สอน จำนวน 2,502 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 103 คน ครูผู้สอน จำนวน 333 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 436 คน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความต้องการการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. วิธีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมี 4 วิธี ด้วยกัน คือ

1.1 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

1.2 วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา

1.3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร

1.4 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา

2. ประเภทของข่าวสาร ซึ่งมี 5 ประเภท ด้วยกัน คือ

2.1 ข่าววิชาการ

2.2 ข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา

2.3 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

2.4 ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู

2.5 ข่าวสังคมทั่วไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร นอกเหนือจากที่ตอบในตอนที่ 2 แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 436 ฉบับ และได้รับคืนมาทั้ง 436 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

<u>การวิเคราะห์ข้อมูล</u>

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 วิธี

1.1 หาค่าคะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน จำแนกเป็นรายข้อแล้วสรุปรวมเป็นรายด้าน และประเมินผลระดับคะแนนเฉลี่ย โดยอาศัยเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวคิดของประพันธ์ จำปาไทย (2530 : 29 - 30)

1.2 เปรียบเทียบความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้าน โดยใช้ทดสอบแบบ t - test

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสาร ทั้ง 5 ประเภท

2.1 หาค่าความถี่และค่าร้อยละ ของผู้บริหารและครูที่มีความต้องการในด้านประเภทของข่าวสารเพื่อจัดลำดับความต้องการในข่าวสารประเภทต่าง ๆ ทั้ง 5 ประเภท

2.2 เปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท โดยใช้ทดสอบแบบ chi - square test

<u>สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. ผู้บริหารและครู มีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 วิธี อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่อง การให้ออกคำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ ของโรงเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้ครูมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมครูทุกครั้ง และการแจ้งข่าวด่วนทางหนังสือเวียนมีความต้องการในระดับมากที่สุด สำหรับเรื่องที่มีความต้องการน้อยที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารโดยการบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป

2. ผู้บริหารและครู มีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 วิธี ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารและครู มีความต้องการข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู เป็นอันดับที่ 1 ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา เป็นอันดับที่ 2 ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน เป็นอันดับที่ 3 ข่าววิชาการ เป็นอันดับที่ 4 และข่าวสังคมทั่วไป เป็นอันดับที่ 5

4. ผู้บริหารและครู มีความต้องการในข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการครู และข่าววิชาการแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารร้อยละ 38.83 ต้องการข่าวสวัสดิการของครูเป็นอันดับที่ 4 ขณะที่ครูร้อยละ 49.54 มีความต้องการเป็นอันดับที่ 1 และผู้บริหารร้อยละ 30.10 มีความต้องการข่าววิชาการเป็นอันดับที่ 1 ขณะที่ครูร้อยละ 44.14 มีความต้องการเป็นอันดับที่ 4 ส่วนข่าวอีก 3 ประเภท มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 จากผลที่พบว่าผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท มีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 วิธี อยู่ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจา เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบที่แน่นอน มีระบบของการติดต่อสื่อสารไปตามลำดับขั้นของระบบราชการ มีความน่าเชื่อถือในด้านความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความชัดเจนของเนื้อหาสาระของข่าวสารมากกว่าวิธีอื่น และยังแสดงการรับรู้ได้ดีกว่าวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการ ทั้งยังสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย และในระบบราชการในวงการศึกษาจะเป็นการติดต่อสื่อสารจากกระทรวง กรม กอง จังหวัด อำเภอ ก็ตามใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการนี้เป็นส่วนใหญ่ เป็นการใช้เพื่อสร้างความเข้าใจ สั่งการ มอบหมายงานให้ปฏิบัติ และประสานงาน เพราะวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการเป็นเครื่องมือที่จะให้ความมั่นใจแก่ระดับบนได้ว่านโยบาย ระเบียบ คำสั่ง โครงการต่าง ๆ ที่มาจากระดับบนนั้น สมบูรณ์ ถูกต้อง ได้รับการกลั่นกรองมาตามลำดับขั้นตามระบบราชการ มีความน่าเชื่อถือ เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ และจากการที่พบว่าผู้บริหารและครูมีความต้องการมากที่สุด ในเรื่อง การออกคำสั่ง ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ข้อบังคับของโรงเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และการแจ้งข่าวด่วนทางหนังสือเวียนนั้น อาจเป็นเพราะว่า การติดต่อสื่อสารโดยวิธีนี้ เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากในการบริหารงานในโรงเรียน ในหน่วยงาน หรือในองค์การ นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ยังมีประสิทธิภาพมากที่สุดใน 2 สถานการณ์คือ ในการให้ข่าวสารข้อมูลเพื่อให้มีการกระทำในอนาคต และการให้ข่าวสารข้อมูลทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้เพราะระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ หรือข่าวสารที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรก็ดี ถ้าใช้ติดต่อสื่อสารโดยทางวาจา หรือการพูด อาจมีการลืมเลือนไปได้ และอาจมีการบิดเบือน ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากทั้งระยะนานเกินไปกว่าจะได้มีการปฏิบัติจัดทำ (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 38 – 40) และการออกคำสั่ง ระเบียบปฏิบัติหรือ

ข้อบังคับใด ๆ ก็ดี ตามระบบราชการถือว่าเป็นการออกโดยอาศัยกฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องถือปฏิบัติตลอดไปจนกว่าจะมีคำสั่ง ระเบียบ หรือข้อบังคับในเรื่องเดียวกันออกมาใหม่ และให้ยกเลิกคำสั่ง ระเบียบ หรือข้อบังคับเดิม (สุภรณ์ ประดับแก้ว. 2526 : 8 - 9) และที่พบว่าผู้บริหารและครูมีความต้องการมาก ในเรื่อง การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ โดยใช้หนังสือเวียน หรือหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็นข่าวจากสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ หรือหน่วยงานบังคับบัญชาเหนือขึ้นไปก็ตาม การบันทึกรายงานการประชุมแล้วเวียนให้ครูรับทราบอีกครั้งหนึ่ง การแจ้งกำหนดการประชุมล่วงหน้า การสั่งการควรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง การรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ ฯลฯ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อาจเป็นเพราะว่าการได้รับข่าวสารข้อมูลทางหนังสือเวียนหรือทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งถือเป็นหนังสือราชการนั้น เป็นที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ยึดเป็นข้อปฏิบัติได้ และถ้ามีการผิดพลาดก็สามารถนำมาเป็นหลักฐานอ้างอิงได้อีก และตามปกติแล้ว ในระเบียบงานสารบรรณ การออกหนังสือราชการจะเป็นหนังสือชนิดใดก็แล้วแต่ผู้ออกหนังสือหรือผู้ออกคำสั่งจะต้องเป็นผู้ลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง ทุกเรื่อง จึงยิ่งเป็นที่เชื่อถือได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ กำลังเดช (2529 : 146) ที่วิจัยพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการและเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนมาก นอกจากนี้ สมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ก็วิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลาง อาจารย์ใหญ่ และครูได้ยอมรับว่า การใช้หนังสือเวียนมีประสิทธิภาพมากที่สุด และการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียนมัธยมทั่วไป ใช้การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการมากกว่าการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนคร ดังคะพิภพ (2525 : 74) ที่วิจัยเพื่อสำรวจความต้องการของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมในเขตการศึกษา 5 ที่พบว่า การใช้หนังสือเวียน เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้กันมากที่สุดด้วย

จากการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจามากที่สุด ในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมทุกครั้งนั้น อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและครูก็เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน จะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบชอบการดำเนินงานในโรงเรียนร่วมกัน จึงควรจะได้มีโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็น

ในการดำเนินงาน หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนรวมด้วย อีกทั้งเป็นการระดมความคิด หรือระดมพลังสมอง เพื่อให้ได้การตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง รอบคอบที่สุด และเป็นการช่วยให้ครูได้มีโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ทำให้เกิดความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาได้หลายช่องทาง อันเป็นไปตามภาษิตไทยว่า "หลายหัวดีกว่าหัวเดียว" ซึ่งถ้าลำพังแต่ผู้บริหารเพียงผู้เดียวอาจได้ข้อมูลในปัญหานั้น ๆ ไม่ครบถ้วน ไม่มากพอที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจได้ถูกต้อง อาจตัดสินใจผิดพลาดได้ ผู้บริหารจึงอาจใช้วิธีนี้เป็นเครื่องมือในการถ่วงปัญหาบางปัญหาได้ และเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรีเพื่อก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจสามัคคีกัน และเป็นการหยั่งความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจานี้ ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับมากในหลายเรื่องด้วยกัน คือ การให้มีครูทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน การสั่งการด้วยวาจาแล้วให้ออกเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่งการแจ้งเรื่องราวหรือข่าวสารโดยการประชุมครูทั้งหมด เช่น การแจ้งข่าวทั่วไป การแจ้งข่าวด่วนการแจ้งข่าวลือที่อาจทำให้โรงเรียนเสียหาย และการสรุปผลการดำเนินงานของโรงเรียนทั้งหลายเหล่านี้ อาจเป็นเพราะว่า การประชุมเป็นช่องทางที่เหมาะสมที่สุด สำหรับการแจ้งเรื่องราวที่ต้องการให้รับรู้ร่วมกันในเวลาเดียวกัน เพื่อจะได้มีการซักถาม โต้ตอบ ทำความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน สามารถนำข่าวสาร เรื่องราวที่ทราบไปปฏิบัติ จัดทำได้ทันที ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการกระจายข่าวสารได้อย่างกว้างขวางแน่นอนและรวดเร็วด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร (2514 : 164) ที่วิจัยพบว่า อาจารย์ใหญ่และครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลาง ยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการประชุมครู และยังพบว่าอาจารย์ใหญ่และครูในโรงเรียนมัธยมสาธิตของกรมการฝึกหัดครู มีความเห็นว่า วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้กันมากที่สุดในโรงเรียน คือ การประชุมครู เช่นกัน นอกจากนี้ งานวิจัยของ โกรฟ (Grove. 1967 : 73 - 74) ซึ่งได้วิจัยเรื่องการปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลระหว่างอาจารย์ใหญ่ และครู ได้พบว่า คณะครูยอมรับว่าการประชุมครูเป็นการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ได้ผลดีที่สุด และการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์ใหญ่ และครู สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยใช้วิธีประชุมครูบ่อย ๆ ผู้บริหารและครูมีความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางวาจา ในระดับปานกลาง ในเรื่องการเตือนครูที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมในที่ประชุมและการให้ครูมีส่วนร่วมในการเตรียมวาระการประชุม

อาจเป็นเพราะเห็นว่า การเตือนครูที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม อย่างเปิดเผย หรือต่อหน้าบุคคลอื่นนั้น เป็นการทำลายมาก กว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ การตำหนิหรือตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาในที่ประชุมหรือต่อหน้าบุคคลอื่น จะเป็นการแพร่สะพัดความไม่ดีของผู้ถูกตักเตือนออกไปอย่างกว้างขวาง เพราะคนอื่น ๆ ที่ได้รับฟังด้วยนั้นเองจะเป็นผู้แพร่ข่าว จึงแทนที่จะเป็นผลดีกลับเป็นผลร้ายอย่างยิ่งต่อสภาพจิตใจและความรู้สึกของผู้ถูกตักเตือน ซึ่งไม่มีใครต้องการที่จะตกอยู่ในสภาพเช่นนั้น และปกติคนเราก็ไม่ชอบฟังคำตำหนิติเตียนอยู่แล้ว ยิ่งต้องมารับฟังคำตำหนิตักเตือนต่อหน้าบุคคลอื่นก็จะยิ่งไม่ต้องการที่สุด การตำหนิหรือตักเตือนผู้อื่นในที่ประชุม หรือต่อหน้าบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการทำให้ผู้ถูกตักเตือนต้องอับอายขายหน้า เสียขวัญ เสียกำลังใจ ถ้าผู้บริหารจะเตือนครู ควรกระทำในที่เป็นการเฉพาะเพียงสองต่อสอง จะเป็นผลดีกว่าการเตือนในที่เปิดเผย ในทางกลับกัน ถ้าครูประพฤติตัวดีเป็นเยี่ยงอย่างแก่บุคคลอื่นได้ หรือปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ผลดียิ่ง ผู้บริหารควรจะชมเชยให้กำลังใจทั้งในที่ประชุมครู และต่อหน้าบุคคลอื่น จะทำให้ครูมีกำลังใจและพยายามที่จะทำให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นอีก (สมชาย พิทยาอุดมฤกษ์. 2527 : 72)

สำหรับการให้ครูมีส่วนร่วมในการเตรียมวาระการประชุม ที่ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับปานกลาง ด้วยนั้น อาจเป็นเพราะการเตรียมวาระการประชุม เป็นหน้าที่ของประธานการประชุมและผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของที่ประชุม จะต้องเตรียมวาระการประชุม เนื่องจากเป็นผู้รู้รายละเอียดในเรื่องราวที่จะแจ้งในที่ประชุมเป็นอย่างดี ภารกิจในการประชุมมีหลักใหญ่ ๆ อยู่ 3 ประการ คือ การวางแผนการประชุม การดำเนินการประชุม การประเมินและติดตามผลการประชุม การเตรียมวาระการประชุมอยู่ในขั้นการวางแผนการประชุม ประธานที่ประชุมหรือผู้นำประชุมจะต้องรู้ว่า การประชุมแต่ละคราวนั้น เป็นการประชุมในลักษณะใด มีความมุ่งหมายอะไร เป็นการประชุมเพื่อบอกกล่าวข้อมูลข่าวสารหรือเป็นการประชุมเพื่อหาความยินยอมร่วมกัน ซึ่งประธานจะได้เตรียมวาระการประชุมได้ถูกว่า ควรมีวาระการประชุมอะไรบ้าง มีสาระสำคัญอย่างไร ทั้งนี้จะต้องมีการเตรียมวาระการประชุมไว้ล่วงหน้า ขั้นการเตรียมวาระการประชุมจึงเป็นหน้าที่ของประธานที่ประชุมเท่านั้น นอกจากว่าจะมีเรื่องราว ข่าวสารหรือสาระสำคัญที่ผู้เข้าร่วมประชุมคนใดคนหนึ่งเกี่ยวข้อง และจำเป็นต้องชี้แจงรายละเอียดของเรื่องนั้น ๆ ต่อที่ประชุมเอง ประธานที่ประชุมจึงอาจจะขอให้ผู้นั้นมาร่วมเตรียมวาระการประชุมโดยนำเรื่องมาบรรจุไว้

ในวาระการประชุมด้วย (เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. 2525 : 170 - 171)

จากการที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษรในระดับมาก ในเรื่อง การติดประกาศ หรือคำขวัญไว้ตามฝาผนังอาคารเรียน การให้ลดขั้นตอนในการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ และการให้ผู้บริหารมีบันทึกส่วนตัวแนะนำการปฏิบัติงานแก่ครูนั้น อาจจะเนื่องมาจาก การติดประกาศ หรือคำขวัญต่าง ๆ ถ้าติดไว้ในที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด ได้พบเห็นบ่อย ๆ จะเป็นการเร้าให้เกิดความสนใจ-กระตุ้นให้ปฏิบัติตามคำประกาศหรือคำขวัญนั้น ๆ ประกาศหรือคำขวัญส่วนมากจะเป็นการโฆษณาเชิญชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือการชุมนุมสังสรรค์ของโรงเรียนหรือหน่วยงาน หรือเป็นคำเชิญชวนให้มีการปฏิบัติเพื่อรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโรงเรียน เช่น "ทิ้งเศษกระดาษให้ถูกที่ เพื่อศักดิ์ศรีของนักเรียน"

การให้ลดขั้นตอนในการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ นั้น อาจจะเป็นเพราะ การปฏิบัติงานในระบบราชการมีขั้นตอนหรือชั้นในการบังคับบัญชาหลายชั้น การเสนอเรื่องราว และข่าวสารต่าง ๆ จึงต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันกำหนดเวลาบางกรณีแก้ไขปัญหาไม่ทันกาล ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษรจึงควรลดขั้นตอนลงบ้าง ไม่จำเป็นต้องผ่านทุกขั้นตอนตามสายงานผู้บังคับบัญชา เพราะจะช่วยในการติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทันต่อเหตุการณ์ ทันกำหนดเวลา และข่าวสารหรือเรื่องราวนั้น ๆ จะไม่ถูกบิดเบือนหรือขาดหายตกหล่นไป

ความต้องการให้ผู้บริหารมีบันทึกส่วนตัวเพื่อแนะนำการปฏิบัติงานแก่ครู อาจเป็นเพราะเห็นว่าผู้บริหารคือผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมามากย่อมรู้วิธีปฏิบัติงานและรู้วิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และโดยหน้าที่ผู้บริหาร มีหน้าที่ปกครอง ดูแลครูในโรงเรียน จึงต้องสอนงานให้แก่ครู พัฒนาครูให้มีความสามารถจนเกิดความเชื่อมั่นสามารถปฏิบัติงานด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี การสอนงานนั้นอาจกระทำได้ 2 แบบ คือ แบบเป็นพิธีการ โดยเชิญมาพบแล้วให้คำแนะนำเป็นเรื่อง ๆ ไปอย่างสม่ำเสมอ แบบไม่เป็นพิธีการ คือ การสอนงานที่มีบันทึกแนะนำเป็นการส่วนตัว เพราะการแนะนำด้วยวาจาอย่างเดียวอาจลืมเลือนได้ (เสรี เกียรติบันลือ. 2529 : 131)

สำหรับการที่พบว่าผู้บริหารและครูมีความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทาง

ลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้บริหารควรแจ้งข่าวสารแก่ครูด้วยจดหมายส่วนตัว ผู้บริหารควรทำหนังสือเตือนเมื่อพบว่าครูประพฤติตนไม่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารและครูมีความเห็นว่า การปฏิบัติในเรื่องเหล่านี้ในบางกรณีก็เหมาะสมดี แต่บางกรณีควรกระทำด้วยช่องทางหรือวิธีอื่นจะเหมาะสมกว่า เช่นการไปส่งข่าวด้วยวาจาเป็นการส่วนตัว หรือการแนะนำตักเตือนด้วยวาจาในที่เฉพาะตัวต่อตัวจะสามารถไขข้อข้องใจกันได้กระจ่างชัดทั้งสองฝ่าย และการส่งข่าวหรือแนะนำตักเตือนครูโดยทางลายลักษณ์อักษร ไม่ว่าจะเป็นจดหมายส่วนตัวก็ดีหรือบันทึกส่วนตัวก็ดี มักจะเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์และเวลา เพราะบางครั้งต้องส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งจะใช้ได้เหมาะสมในกรณีที่ผู้บริหารและครูอยู่ห่างไกลกันเกินกว่าที่จะไปถึงด้วยตนเองได้ เช่นในช่วงเวลาที่โรงเรียนปิดภาคเรียน ครูที่มีภูมิลำเนาคนละจังหวัด มักจะกลับไปอยู่ที่บ้านต่างจังหวัด ดังนี้เป็นต้น การแนะนำตักเตือนครูเกี่ยวกับความประพฤติควรใช้วิธีเรียกมาพบเป็นการส่วนตัวในที่เฉพาะ ไม่มีบุคคลอื่นอยู่ด้วย และแนะนำตักเตือนสองต่อสอง ซึ่งครูผู้ที่รับการตักเตือนก็จะไม่เสียขวัญ เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำ อีกประการหนึ่งการแจ้งข่าวโดยทางจดหมาย การทำหนังสือหรือบันทึกเตือน เป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ไม่มีโอกาสทราบข้อมูลย้อนกลับในทันที และผู้บริหารไม่อาจแน่ใจได้ว่าครูได้รับข่าวสารนั้น ๆ หรือไม่ ดังนั้นวิธีการติดต่อสื่อสารในช่องทางอื่นจึงเหมาะสมกว่า ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ที่พบว่า วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้น้อยที่สุดในโรงเรียนมัธยมส่วนกลางคือ การใช้จดหมายส่วนตัว

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่า การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจานี้มีส่วนดีอยู่มาก คือช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการให้มีความคล่องตัวขึ้น ใช้ได้ทุกเวลาและโอกาส ทุกสถานการณ์ จึงทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว แทรกไปได้กว้างไกล ประกอบกับสังคมในวงการศึกษาของจังหวัดชัยนาทเป็นสังคมที่ไม่กว้างขวางนัก สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงในเวลาอันรวดเร็ว บรรดาครูในโรงเรียนประถมศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัวอยู่เป็นจำนวนมาก มีโอกาสที่จะได้พบปะสังสรรค์กันทั้งส่วนตัวและเป็นหมู่คณะเสมอ นอกจากนี้ทางสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดก็ดี สำนักงานการ

ประถมศึกษาอำเภอก็ดี หรือแม้แต่ทางโรงเรียนเองก็จัดกิจกรรมทางสันทนาการให้ครูมีโอกาสพบปะสื่อสารซึ่งกันและกันอยู่เสมอ เช่น การจัดแข่งขันกีฬาระหว่างข้าราชการครูด้วยกัน การจัดให้มีการประชุม อบรม สัมมนา การจัดทัศนศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้ข้าราชการครูของจังหวัดชัยนาทได้พบปะพูดคุยกันเป็นการส่วนตัวบ้าง ส่งข่าวคราวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาบ้าง ได้บ่อย ๆ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจาโดยส่วนรวม ผู้บริหารและครูจึงมีความต้องการมากในเรื่อง การจัดให้มีการสันทนาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การให้ผู้บริหารไปแจ้งเรื่องหรือข่าวสารแก่ครูเป็นการส่วนตัว ข่าวที่แจ้งให้ครูทราบต้องเป็นข่าวที่ใหม่ทันเหตุการณ์ การจัดประชุมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาเฉพาะเรื่อง และการสั่งการในเรื่องเดียวกันควรมีสั่งเพียงคนเดียว เหล่านี้ซึ่งจะได้วิเคราะห์ในแต่ละประเด็น คือ

ผู้บริหารและครูมีความต้องการในเรื่องการจัดให้มีการสันทนาการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันมาก อาจเป็นเพราะ การสันทนาการเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่หมายถึงการพักผ่อนหย่อนใจ ด้วยการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ตามความสนใจและตามความสมัครใจ กิจกรรมที่กระทำนั้นมิได้ทำเป็นอาชีพหรือทำตลอดไป (สุรพันธ์ ยันต์ทอง. 2525 : 256) กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ การรวมกลุ่มสนใจ เช่น กลุ่มประดิษฐ์ดอกไม้สด กลุ่มจักสาน กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ การฟังเพลง การเล่นดนตรี การเล่นเกม การเล่นกีฬา การไปทัศนศึกษา การพบปะสังสรรค์ การร่วมงานประจำปีของโรงเรียน เป็นต้น ซึ่งการได้เข้าร่วมกิจกรรมเหล่านี้เปิดโอกาสให้ครูได้มีเวลาพบปะพูดคุยกัน ทำให้ทราบข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งของโรงเรียนและของบุคคลอื่น ได้สร้างความรู้จัก คุ้นเคยกันมากขึ้นและกว้างขึ้น ประกอบกับสภาพพื้นที่ของจังหวัดชัยนาทเป็นจังหวัดเล็ก การคมนาคมสะดวก โอกาสที่จะนัดชุมนุมสังสรรค์กัน ร่วมกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ด้วยกันเป็นไปได้ง่าย ผู้บริหารและครูจึงมีความต้องการในระดับมาก ในเรื่องนี้

ความต้องการในเรื่องการให้ผู้บริหารไปแจ้งข่าวสารหรือเรื่องราวแก่ครูเป็นการส่วนตัว อาจมีสาเหตุมาจาก การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจานี้สะดวก รวดเร็ว ได้ผลแน่นอน ผู้รับสามารถตอบสนองได้ทันที ทั้งผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีโอกาสที่จะซักถามโต้ตอบกัน ทำความเข้าใจกันได้แจ่มชัด ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารและครู ในงานวิจัยครั้งนี้ ในวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งผู้บริหารและครูมีความต้องการระดับ

ปานกลาง ในเรื่องการให้ผู้บริหารแจ้งข่าวสารให้ครูทราบทางจดหมายเป็นการส่วนตัว ทั้งนี้อาจพิจารณาเห็นว่า วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจามีความเหมาะสมมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของเลเวล (Level. 1976 : 300 - 306) ที่พบว่า การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดก่อน แล้วตามด้วยการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน มีความเหมาะสมในทุกสถานการณ์

ส่วนการที่ผู้บริหารและครูมีความต้องการ ในเรื่องข่าวสารที่แจ้งให้ครูทราบเป็นข่าวใหม่ ทันเหตุการณ์ ทันเวลา ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสถานการณ์บ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมายและรวดเร็ว มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นไม่ซ้ำกัน จึงมีข่าวสารที่ต้องรับทราบอยู่ทุกวัน ข่าวสารที่แจ้งให้ครูทราบจึงควรเป็นข่าวที่ใหม่ ทันเหตุการณ์ ทันเวลา เช่น ข่าวการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ ข่าวการรับย้ายสถานที่ทำงาน เป็นต้น เพื่อที่ผู้บริหารและครูจะได้ปฏิบัติหรือได้รับทราบทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

การสั่งการในเรื่องเดียวกันควรมีผู้สั่งเพียงคนเดียวนั้น ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาปัจจุบัน มีการรับคำสั่งจากหลายฝ่าย มีการบังคับบัญชากันหลายชั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องรับคำสั่งจากประธานกลุ่มโรงเรียน หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ศึกษาธิการอำเภอ นายอำเภอ และผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะมีการบังคับบัญชาระดับรองอีกหลายขั้น การรับคำสั่งและการสั่งการจึงอาจเกิดความสับสน ผู้บริหารและครูไม่รู้ว่าจะปฏิบัติตามคำสั่งของใคร จึงมีความต้องการที่จะให้มีการสั่งการเพียงคนเดียวในเรื่องเดียวกัน และตามหลักการบริหาร ถือว่าการสั่งการเป็นขั้นตอนสำคัญของการบริหาร และเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร เพราะการสั่งการของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของหน่วยงานหรือต่อบุคคลที่รับคำสั่ง ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ครูหรือผู้ร่วมงานปฏิบัติ ในการสั่งการนั้นผู้บริหารอาจสั่งได้ 2 วิธี คือ สั่งด้วยลายลักษณ์อักษร และสั่งด้วยวาจา นอกจากนี้ยังมีรูปแบบในการสั่งอีก เช่น การสั่งการโดยตรง การสั่งแบบขอร้อง การสั่งแบบเสนอแนะ เป็นต้น ในการสั่งการนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงด้วยเสมอว่า การสั่งการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือโรงเรียนหรือไม่ ผู้สั่งมีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจสั่งการลงไปเพียงไร ผู้รับคำสั่งมีความสามารถเพียงตามที่คาดหวังหรือไม่ คำสั่งนั้นชัดเจน เข้าใจง่าย

และเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งและผู้รับคำสั่ง (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2529 : 40)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับปานกลาง ในเรื่องการแจ้งข่าวด่วนทางเครื่องกระจายเสียง การปรึกษาหารือในระหว่างเวลารับประทานอาหารร่วมกัน การให้ผู้บริหารไปเยี่ยมเยียนที่บ้านพัก และการแจ้งข่าวทางโทรศัพท์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การแจ้งข่าวด่วนทางเครื่องกระจายเสียงนั้น เป็นการรบกวนเวลาปฏิบัติงานของครูและขัดจังหวะการเรียนการสอน ก่อให้เกิดความตระหนกตกใจ และถ้ายิ่งเป็นข่าวสารที่มีเนื้อหายาว ๆ จะก่อให้เกิดความสับสน อีกทั้งไม่มีใครยืนยันได้ว่าข่าวสารที่แจ้งให้ทราบนั้น ได้มีการรับทราบกันอย่างทั่วถึง เพราะบางคนอาจไม่ได้สนใจฟัง สำหรับการแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์นั้น ที่ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การติดต่อแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์ในจังหวัดชัยนาทยังไม่แพร่หลาย การบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังบริการไม่ทั่วถึง โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาทส่วนใหญ่ ยังไม่มีโทรศัพท์ใช้ จะมีใช้เฉพาะในตัวเมืองและในชุมชนใหญ่ ๆ เท่านั้น ผู้บริหารและครูจึงลงความต้องการว่าต้องการในระดับปานกลาง อีกประการหนึ่งการใช้บริการทางโทรศัพท์ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแพง โรงเรียนไม่ได้จัดสรรงบประมาณด้านนี้ให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 164) ที่วิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลาง ผู้บริหารและครูเห็นว่า การใช้เครื่องติดต่อภายในและโทรศัพท์ ใช้น้อยที่สุด

ผู้บริหารและครูมีความต้องการในระดับน้อย ในเรื่อง การแจ้งข่าวสารโดยการบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การส่งข่าวโดยการบอกฝาก หรือบอกต่อ ๆ กันไปนั้นไม่มีความแน่นอน ขาดความน่าเชื่อถือ ข่าวที่แจ้งให้ทราบอาจเป็นข่าวลือ ไม่มีข้อเท็จจริงที่แน่นอน อาจมีการบิดเบือนต่อเติมเปลี่ยนแปลง หรือขาดหกตกหล่นได้ง่าย เช่น ครูที่เป็นต้นข่าวสารบอกข้อความให้กับครูอีกคนหนึ่ง เพื่อให้ไปช่วยบอกต่อกับครูอีกคนหนึ่ง จะเห็นว่าข้อความนั้นต้องผ่านสื่อนำสารหลายขั้นตอน หรือผ่านผู้ส่งข่าวหลายคน ดังนั้นโอกาสที่ข้อความจะตกหล่น หรือถูกบิดเบือนย่อมเป็นไปได้ง่าย

1.2 ผลจากการเปรียบเทียบ ความต้องการของผู้บริหารและครู ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 วิธี พบว่า ความต้องการของผู้บริหารและครู ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่

สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งผู้บริหารและครูมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการและไม่เป็นพิธีการ จะเป็นโดยทางลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจา ต่างก็มีความจำเป็นและมีความสำคัญเท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เวลาและโอกาส สถานภาพและปริมาณของข่าวสาร ว่าสถานการณ์ใดจึงควรใช้วิธีใดจึงจะเหมาะสม และก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และการติดต่อสื่อสารที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในโรงเรียนปัจจุบันนิยมใช้กันอยู่ 3 วิธี ด้วยกัน คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรหรือการเขียน การติดต่อสื่อสารทางวาจาหรือการพูด และการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เครื่องหมายหรือสัญญาณต่าง ๆ

ตอนที่ 2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครู มีความต้องการทราบข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครูเป็นอันดับ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สวัสดิการเป็นการบริการที่ทางราชการและทางโรงเรียนจัดให้สำหรับข้าราชการครู เป็นการบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งประกอบกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจในครอบครัวของข้าราชการครูประถมศึกษาโดยทั่วไปในปัจจุบัน อยู่ในฐานะที่ไม่สู้จะดีนัก รายได้ไม่ค่อยพอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน ขวัญและกำลังใจก็เลยไม่ค่อยดีไปด้วยและปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการครูและข้าราชการทั่ว ๆ ไปก็คือ สวัสดิการ อันได้ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยการศึกษาบุตร ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะในการเดินทางไปราชการต่างท้องที่ เป็นต้น ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ข้าราชการครูต้องใช้เงินส่วนตัวทดรองจ่ายไปก่อนแล้วจึงค่อยได้รับในภายหลัง และการได้รับนั้นก็ไม่เท่ากับการที่จ่ายไปจริง จึงทำให้กระทบกระเทือนต่อสภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ครูจึงมีความสนใจต้องการทราบข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสวัสดิการอยู่ในระดับสูง เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับปากท้องของตนเอง และตามทฤษฎีบริหารแล้ว สวัสดิการแบ่งเป็นประเภทสำคัญ ๆ ได้ 3 ประเภท คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น เงินค่าช่วยเหลือบุตร เงินค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น สวัสดิการด้านสันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดทัศนศึกษา เป็นต้น และสวัสดิการด้านอำนวยความสะดวก เช่น บริการรถรับ – ส่ง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ข้าราชการ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในชีวิต (สุรพันธ์ ยันต์ทอง. 2525 : 119 – 120) จึงทำให้ข้าราชการครูมีความสนใจที่จะทราบว่า สวัสดิการต่าง ๆ ของตนนั้นจะได้รับอะไรบ้าง ใน

แต่ละเดือน มีอะไรเปลี่ยนแปลงบ้าง ข้อมูลคำขออะไรตรงไหนที่ขาดตกบกพร่องจะต้องแก้ไขบ้าง หรือมีระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ เกี่ยวกับการขอรับสวัสดิการออกมาให้ถือปฏิบัติอีกหรือไม่อย่างไร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ที่วิจัยพบว่า ข่าวสวัสดิการเป็นข่าวที่ผู้บริหารและครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลางต้องการทราบอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้สุนีย์ กำลังเดช (2529 : 155 – 156) ก็วิจัยพบว่า ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตบางเขน ให้ความสนใจต่อข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้

จากการผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครู มีความต้องการทราบข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา เป็นอันดับ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบัน มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาเข้ามามีบทบาทมากขึ้น การพัฒนาในวงการศึกษาก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็ว แต่ก่อนเราคิดเลขโดยวิธีการนับนิ้วมือ ต่อมามีเครื่องคิดเลขเข้ามาช่วย ปัจจุบันใช้ระบบคอมพิวเตอร์กันแล้ว ผู้บริหารและครูจึงมีความตื่นตัว มีความสนใจที่จะรับเอาวิทยาการใหม่ ๆ เข้าไปมีส่วนช่วยในการพัฒนาการเรียนการสอน อันจะส่งผลถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอีกด้วย ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับสูงในการบังคับบัญชาโรงเรียนประถมศึกษา ได้มีโครงการที่จะแก้ไขและพัฒนาการประถมศึกษาให้เจริญก้าวหน้าออกมาใหม่ ๆ เสมอ เช่น โครงการเร่งรัดคุณภาพนักเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศ โครงการอนุบาลชนบท โครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านในเขตชนบทยากจน โครงการส่งเสริมการเรียนการสอนกิจกรรมสหกรณ์ในโรงเรียน เป็นต้น ซึ่งจำเป็นที่ผู้บริหารและครู ต้องรู้ถึงความเคลื่อนไหวในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือ วางแผนพัฒนาโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยเหนือ นอกจากนี้ยังมีข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาที่ชวนให้สนใจ ชวนให้ติดตาม เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารและตัวครูเอง เช่น ข่าวเกี่ยวกับการเปิดรับสมัครเข้าศึกษาต่อของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ผู้บริหารและครูสามารถจะลาศึกษาต่อได้ ข่าวเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้ายผู้บริหารการศึกษาระดับสูง หรือการแต่งตั้งบุคลากรในระดับโรงเรียน ซึ่งการให้ความสนใจต่อข่าวในลักษณะนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการประสานงานเกี่ยวกับการขอความร่วมมือในอนาคต ผู้บริหารและครูจึงจัดให้ข่าวประเภทนี้มีความสำคัญเป็น

อันดับสอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ กำลังเดช (2529 : 163) ที่วิจัยพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตต่าง ๆ ยกเว้นวิทยาเขตประสานมิตร มีความสนใจข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษาค่อนข้างมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ คณาจารย์ในวิทยาเขตต่าง ๆ ยังมีคุณวุฒิไม่สูงนัก จึงสนใจใฝ่หาความรู้ หาโอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในชีวิตราชการต่อไป จึงให้ความสนใจต่อข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา อยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการทราบข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน เป็นอันดับ 3 นั้น อาจเป็นเพราะ ข่าวสารประเภทนี้ ผู้บริหารและครูอยู่ใกล้ชิดกับข่าว ได้รับทราบอยู่เป็นประจำ ได้เห็นการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เพราะเป็นผู้ปฏิบัติหรือเป็นผู้กำหนดข่าวขึ้นมาเอง จึงให้ความสนใจต้องการทราบข่าวประเภทนี้ อยู่ในระดับปานกลาง อีกประการหนึ่งผู้บริหารไม่ค่อยนำข่าวประเภทนี้แจ้งให้ครูทราบ เพราะอาจเข้าใจว่า ครูทราบแล้ว ซึ่งอันที่จริงแล้ว ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนนั้น เป็นข่าวที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะการที่ครูได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ได้รับรู้ว่า โรงเรียนกำลังดำเนินงานตามโครงการอะไรอยู่ และจะจัดทำโครงการอะไรต่อไป เกี่ยวข้องกับงานด้านไหนของโรงเรียนก็สามารถที่จะช่วยกระจายข่าวให้บุคคลภายนอกทราบ เพื่อที่จะเกิดความร่วมมือจากชุมชนต่อไป งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนีย์ กำลังเดช (2529 : 162) ที่วิจัยพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตพิษณุโลก ให้ความสนใจต่อข่าวการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร ตังคะพิภพ (2525 : 73) ซึ่งวิจัยแล้วพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 มีความสนใจต้องการทราบข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ที่วิจัยพบว่า ชนิดของข่าวสารที่ครูในโรงเรียนมัธยมสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสนใจอยากทราบมากที่สุดคือ ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการทราบข่าววิชาการ เป็นอันดับ 4 อาจเป็นเพราะปัจจุบันครูมีความก้าวหน้าเลื่อนวิทยะฐานะกันมากขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนให้ได้ไปศึกษาต่อเพิ่มเติมวิชาความรู้ตามโครงการการศึกษาเพื่อบุคลากรประจำการของกรม

การฝึกหัดครู โดยเปิดโอกาสให้ครูได้ศึกษาต่อในวันหยุดราชการขณะที่ยังปฏิบัติหน้าที่เป็นปกติ โดยไปศึกษาต่อตามวิทยาลัยครูทุกแห่งทั่วประเทศ ซึ่งทั้งผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ก็ได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อที่วิทยาลัยครูนครสวรรค์เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการอบรมสัมมนา ตามโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภออยู่เป็นประจำ จึงทำให้ครูได้รับความรู้ทางวิชาการมากอยู่แล้ว ประกอบกับปัจจุบัน การนิเทศการศึกษาจากศึกษานิเทศก์ก็ดี ครูวิชาการกลุ่มก็ดี ตลอดจนตัวผู้บริหารเอง ได้พัฒนาไปอย่างมาก กล่าวคือได้มีการนิเทศ ติดตามผล การจัดการเรียนการสอนอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ครูจึงได้รับข่าวทางวิชาความรู้อยู่เป็นประจำจนอาจมีความรู้สึกว่า ข่าววิชาการไม่มีอะไรใหม่ ไม่น่าสนใจ ข่าวประเภทอื่นน่าสนใจกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ที่วิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนมัธยมสาธิต ของกรมการฝึกหัดครู มีความสนใจที่จะทราบข่าววิชาการอยู่ในระดับต้องการน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ กำลังเดช (2529 : 160) ที่วิจัยเพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ให้ความสนใจต่อข่าววิชาการอยู่ในระดับต้องการน้อย เช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร ดังคะพิมพ (2525 : 72) ที่วิจัยพบว่า ชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารและคณาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 สนใจอยากทราบมากที่สุด คือ ข่าววิชาการ

ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการทราบข่าวสังคมทั่วไป เป็นอันดับ 5 ทั้งนี้เป็นเพราะ ข่าวสารเกี่ยวกับสังคมทั่วไปนั้น เป็นข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล การร่วมงานตามธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น เป็นส่วนใหญ่ เช่น งานทอดผ้าป่า ทอดกฐินสามัคคี งานสร้างโบสถ์ สร้างเจดีย์ของวัด งานศพ งานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ งานแสดงความยินดี เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งเป็นข่าวสารที่ครูเราได้รับอยู่เป็นประจำจนเกิดความเคยชิน ไม่น่าสนใจ และข่าวประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นขอเชิญแกมขอร้องให้ไปร่วมการกุศล ประกอบกับสังคมท้องถิ่นของจังหวัดชัยนาท เป็นท้องถิ่นในชนบทเป็นส่วนใหญ่และไม่กว้างขวางนัก อีกประการหนึ่งโรงเรียนก็ตั้งอยู่ในชุมชนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนนั้น ๆ เช่นกันในการขอความร่วมมือ

สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียน ครูจึงจำเป็นต้องช่วยเหลือสังคม เมื่อข่าวสังคมทั่วไป เป็นข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศลเป็นส่วนใหญ่ดังกล่าวแล้ว จึงมีผลกระทบต่อครูเป็นอย่างยิ่ง การขอความร่วมมือให้ร่วมการกุศลหรือให้ช่วยเหลือ แม้ว่าจะเป็นการร่วมการกุศลตามกำลังศรัทธาก็ตาม ก็ยังมีการร่วมการกุศลบางส่วนที่เป็นการขอร้องแกมบังคับให้ผู้บริหารและครูต้องกระทำตาม โดยการเอาบรรทัดฐานของสังคมเป็นข้ออ้าง ประกอบกับข่าวสังคมที่ขอเชิญให้ร่วมการกุศลนั้นในปีหนึ่ง ๆ มีหลายครั้งหลายหน บางท้องถิ่นอาจมีทุกเดือน ซึ่งในสภาพเศรษฐกิจของข้าราชการครูในปัจจุบันต้องขวนขวายหารายได้พิเศษเพิ่มเติม เพราะเงินเดือนรายได้ประจำนั้นมักจะไม่พอใช้จ่ายตลอดทั้งเดือนอยู่แล้ว ทำให้ไม่ต้องการทราบข่าวสังคมประเภทนี้มากนัก อีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครูเห็นว่าข่าวสังคมทั่วไปนี้ได้รับอยู่เสมอเป็นประจำมีการติดต่อสื่อสารกันมากจนเห็นเป็นเรื่องธรรมดา ไม่น่าสนใจ และไม่ก่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น ดังนั้นความต้องการทราบข่าวสังคมทั่วไปจึงอยู่ในอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร ตัวคะพิภพ (2525 : 75 – 76) ที่วิจัยเพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยม ในเขตการศึกษา 5 และพบว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ในโรงเรียนมัธยมก็ให้ความสนใจข่าวสังคมในท้องถิ่นจัดอยู่ในลำดับสุดท้าย สุนีย์ กำลังเดช (2529 : 165) ก็วิจัยพบว่าผู้บริหารและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกวิทยาเขต ให้ความสนใจต่อข่าวสังคมในท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเสนอข่าวประเภทนี้เป็นการเสนอเพื่อให้ทราบเท่านั้น ไม่ได้มุ่งถึงผลการปฏิบัติหรือการตอบกลับของผู้ที่ได้รับข่าว

2.2 ผลจากการเปรียบเทียบความต้องการในด้านประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท คือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู และข่าวสังคมทั่วไป ที่พบว่าข่าววิชาการและข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู ผู้บริหารและครู มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น ผู้บริหารมีความต้องการข่าววิชาการมากกว่าครู ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โดยสถานภาพของการเป็นผู้บริหารนั้นควรต้องรอบรู้ด้านวิชาการต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีความรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ รู้อย่างกว้างไกลและรู้ลึก ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องขวนขวาย สดับตรับฟัง ให้ความสนใจต่อข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับวิชาการ ความรู้ต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะข่าววิชาการที่เกี่ยวกับ

เรื่องการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร การวัดผลประเมินผล เหล่านี้เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุงวิธีสอนของครูได้ เป็นที่พึ่งทางวิชาการของครู ควบคุมติดตามเกี่ยวกับเรื่องการเรียนการสอนให้สอดคล้องและบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนิเทศภายในแก่ครูในโรงเรียนของตนได้ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2529 : 21 - 26) สอดคล้องกับงานวิจัยของนคร ตังคะพิภพ (2525 : 71 - 72) ที่ทำการวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 พบว่า ชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารและคณาจารย์สนใจอยากทราบมากที่สุดคือ ข่าววิชาการ ส่วนกรณีที่ครูมีความต้องการทราบข่าววิชาการน้อยกว่าผู้บริหารนั้น อาจเป็นเพราะครูได้รับการส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวิทยฐานะของตนในวิทยาลัยครู ตามโครงการการศึกษาเพื่อบุคลากรประจำการของกรมการฝึกหัดครูอยู่แล้ว ได้ค้นคว้าหาความรู้ในวิชาการอยู่เป็นประจำ เพื่อการศึกษาและการวัดผลการศึกษาในวิทยาลัยครูได้ใกล้ชิดกับข่าวจนทำให้รู้สึกว่าข่าววิชาการไม่มีอะไรใหม่ให้น่าสนใจมากนัก ประกอบกับในปัจจุบันมีการนิเทศการศึกษากันอย่างกว้างขวาง สม่ำเสมอและต่อเนื่องจากศึกษานิเทศก์อำเภอ ผู้บริหารโรงเรียน และครูวิชาการกลุ่มโรงเรียน ครูจึงได้รับข่าวสาร ข้อมูลทางวิชาการอยู่เสมอและมากพอจึงอาจหันความสนใจไปให้ความสำคัญกับข่าวประเภทอื่นที่น่าสนใจมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2514 : 163 - 165) ที่วิจัยเพื่อสำรวจระบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลาง พบว่า ครูในโรงเรียนมัธยมสาธิตของกรมการฝึกหัดครูจัดลำดับความต้องการทราบในข่าววิชาการไว้เป็นลำดับที่สี่ ในจำนวนข่าวประเภทต่าง ๆ ทั้งหกประเภทที่ผู้วิจัยเสนอให้จัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าครูมีความต้องการทราบข่าววิชาการน้อย

ด้านข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู การที่ผู้บริหารมีความต้องการทราบแตกต่างกับครูกล่าวคือผู้บริหารมีความต้องการทราบน้อย ส่วนครูมีความต้องการทราบมาก อาจเป็นเพราะข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นข่าวที่ออกโดยทางราชการและเท่าที่ปรากฏอยู่ไม่มีอะไรเป็นข่าวใหม่ ผู้บริหารและครูรู้อยู่แล้วตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งสวัสดิการของครูนั้นเป็นบริการที่ครูพึงได้รับตามสิทธิที่ทางราชการกำหนดให้ในแต่ละคน ผู้บริหารอาจเห็นว่าผู้ที่อยู่ในระบบราชการจะต้องขวนขวายศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองถึงสิทธิที่ตนจะได้รับ ซึ่งมีกำหนดไว้เป็นที่ชัดแจ้งแล้วในระเบียบเกี่ยวกับสวัสดิการ

นั้น ๆ และอาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาทต้องเข้าประชุมเป็นประจำอยู่ทุกเดือนเพื่อรับทราบเรื่องต่าง ๆ ที่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอรับไปจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด โดยแต่ละอำเภอจะเป็นผู้กำหนดวันประชุมเอง ผู้บริหารโรงเรียนจึงได้ทราบข่าวต่าง ๆ รวมทั้งข่าวสวัสดิการดีกว่าครู จึงรู้สึกว่าข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครูไม่เป็นที่น่าสนใจเท่าไรนัก มีข่าวสารประเภทอื่นสำคัญกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร ตังคะพิภพ ที่วิจัยพบว่าผู้บริหารและคณาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 5 ให้ความเห็นว่า ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการมีการติดต่อสื่อสารกันน้อย (นคร ตังคะพิภพ. 2525 : 72) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องสวัสดิการที่จะให้ครูได้ทราบเท่าที่ควร มีข่าวสารชนิดอื่นที่น่าสนใจและต้องการให้ครูได้ทราบมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ กำลังเดช (2529 : 155 – 156) ที่วิจัยพบว่า ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตบางเขน ให้ความสนใจข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการน้อย นอกจากนี้ สมชาติ รัตนถาวร (2514 : 165) ได้ทำการวิจัยเพื่อสำรวจระบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมส่วนกลาง พบว่า ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นข่าวที่ผู้บริหารและครูสนใจอยากทราบอยู่ในระดับน้อย เช่นกัน

สำหรับข่าวอีก 3 ประเภท คือ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและข่าวสังคมทั่วไปนั้น ผู้บริหารและครูมีความต้องการทราบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่มีความแตกต่างกันเลย อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูเห็นว่าข่าวทั้ง 3 ประเภทนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน และเป็นที่น่าสังเกตว่าข่าว 3 ประเภทนี้เมื่อผู้บริหารให้ความต้องการในระดับใด ครูก็ให้ความต้องการในระดับนั้น เช่นผู้บริหารมีความต้องการในข่าวสังคมทั่วไปน้อย ครูก็มีความต้องการในข่าวสังคมทั่วไปน้อยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวนั้น ๆ เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาทในครั้งนี้ ได้พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารและประเภทของข่าวสาร ที่มีประโยชน์หลายประการ ซึ่งเห็นควรที่ผู้บริหารจะพัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไข การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย ดังนี้

1. ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารทั้งระดับผู้บริหารและครู โดยอาจจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

2. ปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นพิธีการและไม่เป็นพิธีการจะเป็นการแสดงออกทางลายลักษณ์อักษรหรือทางวาจาก็ตาม ให้มีประสิทธิภาพเพราะจากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการและไม่เป็นพิธีการทั้งทางลายลักษณ์อักษรและทางวาจาอยู่ในระดับมาก

3. ผู้บริหารควรยินดีรับฟังความคิดเห็นของครู เปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมครูทุกครั้งเพื่อสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในเรื่องนี้มากที่สุด

4. ควรหลีกเลี่ยงการแจ้งข่าวสารด้วยวิธีบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป เพราะการส่งข่าววิธีนี้เป็นที่ไม่น่าเชื่อถือ ข้อความอาจขาดตกบกพร่องและเกิดการบิดเบือนได้ง่าย และจากผลการวิจัยก็พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการในเรื่องนี้น้อยที่สุด

5. ควรจัดให้มีการประชุม พบปะกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการประเภทข่าวลือ และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารและครูมีความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารวิธีนี้ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ ในสถาบันการศึกษาระดับอื่น ซึ่งอาจนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ และอาจทำให้ทราบถึงความต้องการในวิธีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานในสถาบันนั้น ๆ

2. ควรศึกษารูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือควรศึกษาว่าในสถานการณ์อย่างใดควรจะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารวิธีใดจึงจะเหมาะสมมากที่สุด

3. ควรจะได้ศึกษาถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาต่อไป

4. ควรศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในทุกระดับ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ว่าผู้บริหารมีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารอย่างไร และพฤติกรรมเหล่านั้นส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาอย่างไร เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้บริหารในด้านการติดต่อสื่อสาร

5. ควรศึกษาถึงความคิดเห็นหรือทัศนะของครู หรือบุคลากรในหน่วยงานทางการศึกษาที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

ข้อสังเกต

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 436 ฉบับ และได้รับคืนมาทั้ง 436 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้เป็นเพราะโดยสถานภาพในตำแหน่ง ผู้วิจัยเป็นผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ มีความรู้จักคุ้นเคยกับหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอทุกคนเป็นอย่างดี และเคยปฏิบัติงานร่วมกันมาแล้ว จึงใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจาขอความร่วมมือ โดยขอให้หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอมอบหมายให้ผู้ช่วยหัวหน้า

การประถมศึกษาอำเภอของแต่ละอำเภอเป็นผู้แจกแบบสอบถามและติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาจากโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือด้วยดี และผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ทุกคนก็เป็นผู้คุ้นเคยและเคยร่วมงานกับผู้วิจัยมาแล้วทั้งสิ้น ผู้วิจัยไปติดต่อส่งแบบสอบถามและขอความร่วมมือจากหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอทุกอำเภอของจังหวัดชัยนาทด้วยตนเอง มิได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ โดยเฉพาะในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ผู้บริหารของแต่ละโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างก็มารับแบบสอบถามไปด้วยตนเองตามระบบราชการ มีการลงชื่อรับตามระเบียบงานสารบรรณ เวลาส่งคืนก็มาส่งด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

การที่ผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นพิธีการทางวาจา นำการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทางลายลักษณ์อักษร โดยใช้ความรู้จักคุ้นเคยเป็นสื่อ จึงทำให้บังเกิดผลดีได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี น่าที่ผู้วิจัยในงานอื่น ๆ จะนำไปใช้บ้าง เพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลในงานวิจัยนั้น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท, สำนักงาน. รายงานผลการจัดการศึกษา ปีการศึกษา 2530. ชัยนาท : สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท, 2531.

กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการประถมศึกษา พ.ศ. 2525 - 2534. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2526.

จิตรา จิตรานุกูล. การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีครูสภา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

ชารี มณีศรี. การนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2521.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2527.

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธิ์. การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2522.

นคร ดังคะพิภพ. ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอส. เอ็ม. เอ็ม, 2525.

นิพนธ์ ศศิธร. การจัดระเบียบองค์การ : ปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมเนศ, 2523.

บุญเลิศ ศุภดิลก. "การสื่อสาร : โครงสร้างและหน้าที่ในสังคม," ใน วารสารศาสตร์และสื่อมวลชน. หน้า 10 - 11. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523.

ประพัฒน์ จำปาไทย. "นักวิจัยคุย," ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 6 : 29 - 30 ; สิงหาคม - กันยายน 2530.

พรพรรณ ธาราณุมาศ. การประชุม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2512.

ไพศาล หวังพานิช. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.

เมธี ปิลันธนานนท์. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร, 2525

วุฒิชัย จำนงค์. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2520.

วิมลศรี อุปรมัย. สื่อความหมายสำหรับครู. กรุงเทพฯ : วัฒนชัยการพิมพ์, 2529.

วิรัช กฤษณสุวรรณ, พ.อ. การสื่อสารในการปราบปรามการก่อการร้าย. วิทยานิพนธ์การทัพบก กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการทัพบก, 2513. อัดสำเนา.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2529.

สถิต สัชฌุกร. "การประชุมคืออะไร," เอกสารอบรมการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ม.ป.ป. อัดสำเนา.

สมชาติ รัตนถาวร. ระบบสังคมนาคมในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514. อัดสำเนา.

สมชาย พิทยาอุดมฤกษ์. ก้าวสู่นักบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด, 2527.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สมพงศ์ ศิริเขต. กระบวนการบริหารงานของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2523. อัดสำเนา.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา หน่วยที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์, 2523.

_____. เอกสารการสอนชุดวิชาฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา หน่วยที่ 1 - 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2528.

สุนีย์ กำลังเดช. การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะของผู้บริหารและคณาจารย์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

สุภรณ์ ประดับแก้ว. งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ธเนศวรการพิมพ์, 2526.

สุรพันธ์ ยันต์ทอง. การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : สุทธิสารการพิมพ์, 2525.

เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์. การสื่อข้อความเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. คุณพินอักษรกิจ, 2525.

เสถียร เชยประทับ. "การสื่อสาร," นิเทศสาร. 8 : 50 ; กันยายน 2522.

เสถียร เหลืองอร่าม. มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัชรินทร์การพิมพ์, 2525.

เสรี เกียรติบรรลือ. สับเฉพาะนักบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2529.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมเนศ, 2522.

โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาสังคมประยุกต์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

อนันต์ ศรีโสภา. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2527.

อรไทย พรนภา. การสื่อข้อความ : บทความเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการสื่อข้อความ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา จำกัด, 2523.

อรนุช เลิศจรรยารักษ์. "การประชาสัมพันธ์," เอกสารอบรมการประชาสัมพันธ์. ชัยนาท : ม.ป.ป. อัดสำเนา.

อัมพิการ ไกรฤทธิ์. มนุษยสัมพันธ์ในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

อำนวย สุขใย. "บทบาทการติดต่อสื่อสารการบริหารการศึกษา," วารสารบริหารธุรกิจ. 16 : 109 - 113 ; มกราคม - มีนาคม 2523.

อนุกูล เยี่ยงพฤกษาวัลย์. "การพัฒนาองค์การในสถานศึกษา," สารพัฒนาหลักสูตร. 23 : 10 - 25 ; สิงหาคม 2526.

อรุณ รักธรรม. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

_____. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

Berlo, David K. The Process of Communication. New York : Holt Rinehart & Winston, Inc, 1969.

Grove, Richard R. "Perceived Effectiveness of Principal - Teacher Communication Practices," Doctoral Dissertation Department of Education Service, Graduate School, The Pennsylvania University, 1967.

Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities" Educational and Psychological Measurement. 30 : 608, 1970.

Level, Dale A. Jr.,"Communication Effectiveness : Method and Situation," in Organizations. Revised Edition Edited by James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly, Jr., Dallas, Te : business Publications Inc., 1976.

Russell, Rese Kirch. "The City Elementary School Principal," Dissertation Abstract. 20 : 1245 - A ; October 1959.

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

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านคือ

1. วิธีการติดต่อสื่อสาร
2. ประเภทของข่าวสาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร และประเภทของข่าวสารนอกเหนือจากที่ตอบในตอนที่ 2 แล้ว

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น ☐ ผู้บริหาร

☐ ครูผู้สอน

ตอนที่ 2

ความต้องการการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

1. วิธีการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาของผู้บริหารและครู เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้นจึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบให้ตรงกับความต้องการของท่านให้มากที่สุด โดยกาเครื่องหมาย ในช่องระดับความต้องการทางด้านขวามือตามความต้องการที่เป็นจริงของท่าน

ข้อ	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ข่าวสารจากสปอ. หรือ สปจ. ที่เกี่ยวกับครูทุกคนควรทำเป็นหนังสือเวียน					
2.	การแจ้งผลการดำเนินงานของโรงเรียนในวารสารประจำเดือนของโรงเรียน					
3.	ข่าวสารที่โรงเรียนจัดทำขึ้นเป็นไปตามข้อเท็จจริงเชื่อถือได้					
4.	ระเบียบและคำสั่งของโรงเรียนควรออกเป็นลายลักษณ์อักษร					
5.	ควรแจ้งข่าวสารที่มีความสำคัญน้อยไว้ที่ป้ายประกาศ					

ข้อ	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	การแจ้งข่าวด่วนให้ครูทุกคนทราบทางหนังสือเวียน					
7.	ควรมีการบันทึกการประชุมและเวียนให้ครูทราบ					
8.	การปฏิบัติงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายควรบันทึกเสนอเพื่อรายงานความก้าวหน้าให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
9.	การสั่งการจากผู้บริหารทุกครั้งควรเป็นลายลักษณ์อักษร					
10.	กำหนดการประชุมและวาระการประชุมควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง					
11.	ควรมีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนเพื่อให้ข้อมูลและข่าวสาร					
12.	เมื่อมีการสั่งการด้วยวาจาไปแล้วควรจะออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอีกทีหนึ่ง					
13.	มีการแจ้งข่าวสารโดยการประชุมครูทั้งโรงเรียน					
14.	ในการประชุมครูทุกครั้ง ครูควรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ					

ข้อ	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	คำสั่ง ระเบียบ และข้อตกลงต่าง ๆ มีการทบทวนเพื่อชี้แจงโดยการประชุมครู					
16.	เมื่อมีเรื่องที่จะต้องเร่งปฏิบัติควรแจ้งโดยการประชุมครูทั้งหมด					
17.	เมื่อพบครูที่ปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม ผู้บริหารควรตักเตือนในที่ประชุมครู					
18.	มีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อสรุปผลการดำเนินงานของโรงเรียนอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง					
19.	เมื่อมีข่าวลือในทางเสียหายแก่โรงเรียนควรจัดให้มีการประชุมครูทั้งโรงเรียน					
20.	ครูมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมทุกครั้ง					
21.	เมื่อมีข่าวที่เกี่ยวข้องกับครูคนใดคนหนึ่งผู้บริหารควรแจ้งให้ทราบทางจดหมายส่วนตัว					
22.	เมื่อพบครูที่ปฏิบัติงานบกพร่องหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม ผู้บริหารควรทำหนังสือเตือน					
23.	มีการติดประกาศ คำขวัญ หรือข้อเตือนใจต่าง ๆ ไว้ตามฝาผนังอาคารเรียน					

ข้อ	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24.	การเสนอเรื่องต่าง ๆ ควรลดขั้นตอน					
25.	ผู้บริหารมีการช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานโดยบันทึกเป็นการส่วนตัว					
26.	มีการจัดสัมมนาการในหมู่คณะครูเพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
27.	ควรมีการแจ้งข่าวด่วนทางเครื่องกระจายเสียง					
28.	ควรมีการแจ้งข่าวโดยการบอกฝากหรือบอกต่อ ๆ กันไป					
29.	เมื่อมีเรื่องที่ครูต้องปรึกษาหารือกัน ให้ใช้เวลาที่รับประทานอาหารร่วมกัน					
30.	เรื่องราวที่แจ้งให้ครูทราบเป็นการเฉพาะรายผู้บริหารควรไปแจ้งโดยตรง					
31.	ข่าวสารที่แจ้งให้ครูทราบส่วนใหญ่เป็นข่าวที่ใหม่ทันต่อเหตุการณ์และทันกำหนดเวลา					
32.	เมื่อมีกรณีที่จะต้องแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องควรจัดประชุมเฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น					

ข้อ	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33.	ผู้บริหารควรไปเยี่ยมเยียนเพื่อนครูที่บ้านพักเพื่อส่งข่าวหรือให้ข้อปรึกษา					
34.	ควรใช้บริการทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งข่าวเป็นการส่วนตัว					
35.	การสั่งการในเรื่องเดียวกันควรมีผู้สั่งการเพียงคนเดียว					

2. ประเภทของข่าวสาร

คำชี้แจง ข่าวสารที่กำหนดในงานวิจัยครั้งนี้มี 5 ประเภท คือ

1. ข่าววิชาการ หมายถึง ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ หลักสูตรการเรียนการสอน รวมทั้งระเบียบ วินัย และความรู้ทั่วไปด้วย

2. ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา หมายถึง ข่าวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในวงการศึกษาตลอดจนเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้วย

3. ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน หมายถึง ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานทั้ง 6 งานของโรงเรียน อาทิ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรในโรงเรียน การได้งบประมาณค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

4. ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู หมายถึง ข่าวเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่ทางราชการและโรงเรียนจัดขึ้น ซึ่งผู้บริหารและครูมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการนั้น

5. ข่าวสังคมทั่วไป หมายถึง ข่าวเกี่ยวกับการร่วมงานสังคม งานการกุศล งานประเพณีของท้องถิ่น เป็นต้น

การตอบแบบสอบถาม ให้ท่านจัดลำดับความต้องการในประเภทของข่าวสารทั้ง 5 ประเภท จากมากไปหาน้อย โดยใส่ตัวเลข 1 - 5 แทนความต้องการ ลงในช่องระดับความต้องการทางด้านขวามือ ซึ่งตัวเลขนั้น มีความหมายดังนี้

1 หมายถึง ต้องการทราบมากที่สุด

2 หมายถึง ต้องการทราบมาก

3 หมายถึง ต้องการทราบปานกลาง

4 หมายถึง ต้องการทราบน้อย

5 หมายถึง ต้องการทราบน้อยที่สุด

	ประเภทของข่าวสาร	ระดับความต้องการ
1.	ข่าววิชาการ	.....
2.	ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา	.....
3.	ข่าวเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียน	.....
4.	ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการของครู	.....
5.	ข่าวสังคมทั่วไป	.....

ตอนที่ 3

คำชี้แจง ขอให้ท่านเสนอปัญหาเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่ในโรงเรียน และปัญหาความต้องการเกี่ยวกับประเภทของข่าวสารนอกเหนือจากที่ตอบในตอนที่ 2 พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วย

3.1 ปัญหาความต้องการเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาความต้องการเกี่ยวกับประเภทของข่าวสาร

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายปรัชญา ชื่อสกุล ฐูปทอง

เกิดวันที่ 23 เดือนพฤษภาคม	พุทธศักราช 2489
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 41/1 หมู่ 4 ตำบลคุ้งสำเภา
	อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท 17110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท
	จังหวัดชัยนาท 17000 โทรศัพท์ (056) 411239

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2508	ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา จากโรงเรียนฝึกหัดครู นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
พ.ศ. 2513	ประกาศนียบัตรพิเศษครูมัธยม จากการศึกษาด้วยตนเอง
พ.ศ. 2520	ปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ. วิชาเอกภาษาไทย วิชาโท บริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ. 2532	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ