

การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้
ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

จรรยาพรีย์ ใจดีเย็น

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จริญญาทรัพย์ ใจดีเย็น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธร สุนทรายุทธ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธร สุนทรายุทธ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศลยะวัฒน์)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่...๕...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชร สุนทรายุทธ ซึ่งเป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ในการให้ คำปรึกษา คำแนะนำในการทำงานนิพนธ์ทุกขั้นตอน ผู้วิจัยซาบซึ้งถึงความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิชัย โกศัลยวัฒน์ คณะกรรมการ สอบปากเปล่างานนิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการทำงานนิพนธ์เป็นอย่างดีจนเสร็จ เรียบร้อย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นารี และ ดร.สถาพร พงษ์พิบูลย์ อาจารย์ประจำ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ ดร.ปริญญา เรืองทิพย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล และคณะครูโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีมาโดยตลอด

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณนายทนุพงศ์ ศรีแสนยงค์ นางภัทรวดี เข้มแข็ง นางสาวสายชล โชติธนาภิก นางสาวเกศินี สนธิศิริ นางพวงจิตร ชิวพัฒน์พิบูลย์ และนางนิรมล ศรีแสนยงค์ และ ทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย ที่คอยแนะนำและช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำงานนิพนธ์ ในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

จรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น

56990092: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ สมรรถนะนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

จรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น: การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้า
กลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี (THE STUDY OF
COMMUNICATION OF ADMINISTRATORS AND DEPARTMENT HEAD TEACHERS
IN PATTAYA CITY 2 (CHAROENRATUTID) SCHOOL IN CHON BURI PROVINCE)
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ธร สุนทรายุทธ, Ph.D. 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและ
ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี และ
เพื่อหาแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้
ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
บุคลากรในโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จำนวน 60 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
คิดสัดส่วนโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล
ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
การเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
โดยแบบมีระเบียบมากที่สุด รองลงมา คือ แบบสั่งการ แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีชีวิตชีวา
ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การติดต่อสื่อสารมีจุดด้อย ที่ต้องมีการพัฒนาให้ดีขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญด้วยการสัมภาษณ์
ทั้งหมด 12 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการควบคุมติดตามนิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด 2) พุดตรงกับข้อมูล
ที่ต้องการสื่อสารในการมอบหมายงาน 3) เปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย 4) ติดต่อพูดคุยด้วยการพูด
เสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกลำบาก 5) มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง
6) สามารถพูดจูงใจได้ดีทำให้ครุมีกำลังใจในการทำงาน 7) มีการพูดจาแบบประนีประนอม ทำให้
เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย 8) สร้างบรรยากาศครอบครัวในการติดต่อสื่อสาร 9) ควบคุม
ติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการผิดพลาด 10) ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน
ทำให้เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ 11) มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบ
กับการออกคำสั่ง และ 12) มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร

56990092: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; M.Ed. (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: COMMUNICATION OF ADMINISTRATORS/ COMMUNICATION OF HEAD TEACHERS

JAROONSAP JAIDEEYEN: THE STUDY OF COMMUNICATION OF ADMINISTRATORS AND DEPARTMENT HEAD TEACHERS IN PATTAYA CITY 2 (CHAROENRATUTID) SCHOOL IN CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: DHORN SUNTRAYUTH, Ph.D. 102 P. 2018.

This research aims to study and to present guidelines for the improvement of communication of administrators and department head teachers in the Pattaya City 2 School (Charoenrat-Utid), Chon Buri Province. The sample in this study were 60 teachers in the Pattaya City 2 School (Charoenrat-Utid), Chon Buri Province. The criteria used to determine the size of the sample was suggested based on Krejcie & Morgan's table. The instrument used in this research was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were Mean (\bar{X}), Standard Deviation (*SD*), and Content Analysis.

This study revealed that the communication of administrators and department head teachers in the Pattaya City 2 School (Charoenrat-Utid), Chon Buri Province as a whole was at a high level. They were put in order from high to low as the following: Systematic, Direct, Considerate, and Spirited. When considering each aspect, this study found that the communication of administrators and department head teachers in school had some drawbacks. By interviewing 12 experts for guidelines for the improvement of communication of school administrators and department head teachers included: 1) Have strict supervision, 2) Be straightforward, 3) Give opportunities to ask questions, 4) Use different tone during the conversation, 5) Express feeling while talking, 6) Motivate teachers to work, 7) Use compromising techniques when talking, 8) Ensure and maintain a friendly atmosphere, 9) Monitor and follow assigned work with sympathy, 10) Refer to principle, laws and regulations, 11) Refer to the penalties when talking, and 12) Use the written report to communicate.

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ฅ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| คำถามของการวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 4 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| การจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)..... | 8 |
| การติดต่อสื่อสาร..... | 18 |
| หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร..... | 23 |
| รูปแบบการติดต่อสื่อสาร..... | 32 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 42 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 50 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 50 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 50 |
| การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 52 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 53 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 53 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 55 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 55 |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 55 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 56 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 69 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 69 |
| อภิปรายผล..... | 71 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 74 |
| บรรณานุกรม..... | 76 |
| ภาคผนวก..... | 82 |
| ภาคผนวก ก..... | 83 |
| ภาคผนวก ข..... | 87 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 102 |

สารบัญญัตินี้

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยรวม..... 56 |
| 2 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านสั่งการ..... 57 |
| 3 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านมีชีวิตชีวา..... 58 |
| 4 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการเห็นอกเห็นใจ..... 59 |
| 5 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการมีระเบียบ..... 60 |
| 6 | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ที่เป็นจุดด้อยของแต่ละด้าน ของการติดต่อสื่อสาร..... 61 |
| 7 | แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่ม สาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี จาก การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ..... 63 |
| 8 | ค่าความตรงเชิงเนื้อหา..... 96 |
| 9 | ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี..... 100 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|---|------|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| 2 | แผนผังบริเวณ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)..... | 9 |
| 3 | โครงสร้างการบริหารงาน โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)..... | 13 |
| 4 | แสดงการเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 แบบ กับการยืนยัน อย่างมั่นคง..... | 28 |
| 5 | การแสดงออกทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 รูปแบบ..... | 29 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การติดต่อกันของมวลมนุษย์จะมีอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตน และให้ตนเข้าใจผู้อื่นจนเกิดการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ้ เป็นต้น จะเห็นว่าการเกิดภาษาที่ใช้ติดต่อกันในรูปแบบต่าง ๆ นี้เนื่องมาจากความพยายามของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ทางการสื่อสาร (วรัท พฤษภาคมนันท์, 2550) ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์นั้นไม่เพียงแต่จะติดต่อสื่อสารในภาษาเดียวกันได้เข้าใจเท่านั้น แต่มนุษย์ยังถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กันอีกด้วย ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดียิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารจะต้องทราบความต้องการผู้อื่น หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนความเข้าใจอันดีต่อกัน การติดต่อสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง จากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง มีรูปแบบและลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป

การติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ ล้วนเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร องค์กรใด ๆ ก็ตามผู้บริหารจำเป็นจะต้องสื่อสารให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามพิจารณาเจตนารมณ์ของผู้ได้บังคับบัญชาที่เสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาด้วย และการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจะสามารถดำเนินกิจการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญ เพราะการสื่อสารจะเป็นสื่อที่นำความต้องการ ความรู้สึกนึกคิดให้ถ่ายทอดไปมาระหว่างผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งกับบุคคลภายนอกองค์กรด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน, 2519 อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2551, หน้า 107)

การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่ก้าวหน้าและพัฒนาส่งเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ท้นต่อสถานการณ์ ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้รูปแบบการบริหารและการจัดการศึกษาแบบใหม่ได้เปลี่ยนแปลง โดยมีการกระจายอำนาจให้กับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาอย่างแท้จริง ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สถานศึกษามีความพร้อมใน

การรองรับการกระจายอำนาจ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องกล้าคิดด้วยตนเอง ไม่ใช่แต่รอคำสั่ง ต้องมีความกล้าหาญในเชิงจริยธรรม เพื่อให้ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีคุณธรรม ยุติธรรม และมีความโปร่งใส ไม่บริหารแบบรวบอำนาจในลักษณะอำนาจนิยม เป็นนักประสานงานคิดที่คิดกว้าง มองไกล เป็นผู้นำในด้านการวิเคราะห์ และเข้าใจสภาพบริบทของตนเองได้ชัดเจน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการจัดการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญวิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนทุกวิธีการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งการติดต่อสื่อสารทุกด้านมีส่วนสำคัญในระดับมากต่อการดำเนินงานของโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในระดับหน่วยงาน และระดับสูงขึ้นไป มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานและงานที่ปฏิบัติ

ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสาร เพื่อจะดำเนินกระบวนการทางการบริหาร อันประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังเข้ามามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาททางข้อมูล บทบาททางการตัดสินใจสั่งการ การติดต่อสื่อสารจะแทรกซึมหน้าที่การบริหารทุกอย่าง (สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 45) การทำให้คนในองค์กรมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายนั้นจำเป็นที่จะต้องใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเท่านั้น การสื่อสารจะมีส่วนสำคัญกับหน้าที่ทางการบริหารทุกหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ องค์กร การควบคุม หรือแม้แต่เรื่องของวัฒนธรรม และจรรยาบรรณขององค์กร เป็นที่ทราบกันดีว่า ผลงานขององค์กร และผู้ปฏิบัติงานจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อการสื่อสารขององค์กรดำเนินไปอย่างเป็นระบบ (เสนาะ ดิยาว, 2543, หน้า 268) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้างานในองค์กรนั้นจะมีผลโดยตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และทำให้มีความรู้สึกต่อกันไปตามลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้น ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) โดยสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยาคูและรับผิดชอบโดยตรง ปัจจุบันเปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นการศึกษาภาคบังคับ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) โรงเรียนมีสื่อเทคโนโลยีให้ประกอบการจัดการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ แต่ยังมีบุคลากรบางคนที่ขาดความชำนาญการในการใช้ ในขณะที่บุคลากรบางคนใช้สื่อเทคโนโลยีหลาย ๆ ชนิดในการจัดการเรียนการสอนและการสื่อสารกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน ความเข้าใจกัน ปัญหาต่าง ๆ การดำเนินงานในองค์กรก็บรรลุผลตามเป้าหมายได้ โรงเรียนได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสถานศึกษาจากหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา สถานศึกษาควรส่งเสริมให้ครู

ทุกคนมีความชำนาญในการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย การใช้งานสมาร์ทโฟนกับการเรียนการสอน และติดตั้งสื่อโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ลำโพงในห้องเรียน เครื่องฉายทาบแสง ให้ครบทุกห้องเรียน แต่ระบบเสียงตามสายยังอยู่ระดับต้องปรับปรุง สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม่สามารถใช้ได้กับห้องเรียนทุกห้อง การติดต่อสื่อสารกันภายในสถานศึกษาที่ไม่ชัดเจนบางประการ เนื่องจากช่องทาง และมีระดับการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารหลายรูปแบบที่ผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ใช้เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคลากรในสถานศึกษา

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) โดยมุ่งหวังว่า ผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นกระตุ่นให้ครูประยุกต์ใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน ได้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) เพื่อให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และการบริหารสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

คำถามของการวิจัย

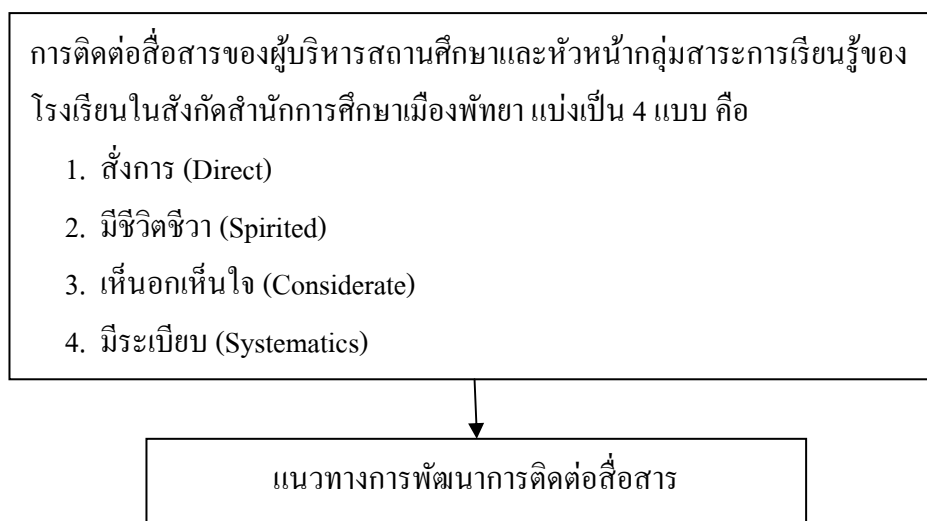
1. การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี มีระดับแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีของรูสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1) สั่งการ (Direct) 2) มีชีวิตชีวา (Spirited) 3) เห็นอกเห็นใจ (Considerate) และ 4) มีระเบียบ (Systematics) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อได้ทราบถึงระดับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ในการเป็นแนวทางให้คณะผู้บริหาร ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดจัดอบรมพัฒนาบุคลากรครูให้มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. เพื่อได้แนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยใช้แนวคิดของรูสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) ที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารใน 4 รูปแบบ คือ สั่งการ (Direct) มีชีวิตชีวา (Spirited) เห็นอกเห็นใจ (Considerate) และมีระเบียบ (Systematic)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ครู โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) สังกัดสำนักงานการศึกษา เมืองพัทยา จำนวน 71 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) สังกัดสำนักงานการศึกษา เมืองพัทยา ที่ได้จากกลุ่มประชากรตามเกณฑ์ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 60 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้

ตัวแปร คือ การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา แบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. สั่งการ (Direct)
2. มีชีวิตชีวา (Spirited)
3. เห็นอกเห็นใจ (Considerate)
4. มีระเบียบ (Systematics)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียน หมายถึง กระบวนการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกลงในการบริหารจัดการ ทั้งในระดับโรงเรียนและระดับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้กับครูให้เกิดการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และกลุ่มคนกับกลุ่มคน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ (Direct) หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยใช้ภาษาที่เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด มีความน่าเกรงขาม พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง มีการสบตาโดยตรงเมื่อสั่งการ ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมีการแนะนำให้ครุรู้ว่าผู้บริหารต้องคาดหวังสิ่งใด แต่มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยน้อย มักตัดสินใจด้วยตนเอง ควบคุมติดตาม และนิเทศครู อย่างใกล้ชิด

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (Spirited) หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสาร ด้านการพูด การแสดงออกทางภาษากาย มีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูดเสียงสูงเสียงต่ำขึ้นลง การพูดและการทำมีความรวดเร็ว มีการทำงานในลักษณะวุ่นวาย มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง มีการพูดกว้าง ๆ สามารถพูดจูงใจได้ดี มักจะพูดเล่น บ่อย ๆ มีชีวิตชีวา ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิริยารวดเร็ว เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง มีการทักทาย อย่างกระตือรือร้น โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจในสิ่งที่ทำอยู่ มักจะไม่กังวลต่อ อุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีจิตบริการต่อสาธารณะ การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมาย งานของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารด้านการพูด การแสดงออก ทางภาษากาย มีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูด

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ของผู้บริหารหรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยใช้ความเข้าใจกัน สร้างบรรยากาศรอบคอบครวในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความสุข ความรัก และความผูกพัน โดยมีลักษณะการพูดจาที่ประนีประนอม พูดช้า เสียงนุ่มนวล รับฟังผู้อื่น การพูดที่ไม่ค่อยเชื่อมั่น ในตนเอง พูดให้กำลังใจผู้อื่นเสมอ ๆ สำหรับภาษากาย มีการจับมือทักทายอย่างสุภาพ ชอบที่จะ กอดหรือโอบไหล่ ชอบนั่งเคียงข้างผู้อื่น มีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี มีความเคลื่อนไหวช้า และใน การมอบหมายงานจะมีการกำหนดเป้าหมาย และให้กำลังใจในการสนับสนุนให้ครูปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่าผลงานจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ผู้บริหารแบบนี้จะเข้าใจและให้อภัยเสมอ

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ (Systematics) หมายถึง การติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหาร หรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ที่มีต่อครู มีลักษณะของ การกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน บทลงโทษอย่างเหมาะสม ฉะนั้น ผู้บริหาร แบบนี้จะมีลักษณะการพูดแบบราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย ๆ แต่มีกฎเกณฑ์ ไม่ชอบพูดเล่น มักจะพูดอย่างกระชับสำหรับภาษากาย ผู้บริหารแสดงออกโดยมีสีหน้าเข้มงวด สงวนท่าทีใน

การเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส มีการจัดพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟ
ในที่ทำงาน สภาพโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการ
สถานศึกษา หรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่งดังกล่าวของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)
จังหวัดชลบุรี

3. ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หมายถึง ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้า
กลุ่มสาระการเรียนรู้ ทั้งที่ปฏิบัติการสอน และไม่ได้ปฏิบัติการสอน

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และ
ครูหัวหน้างานวิชาการ ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ที่ให้การสัมภาษณ์เพื่อให้
แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้
โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นหัวข้อตามลำดับ รายละเอียดดังต่อไปนี้

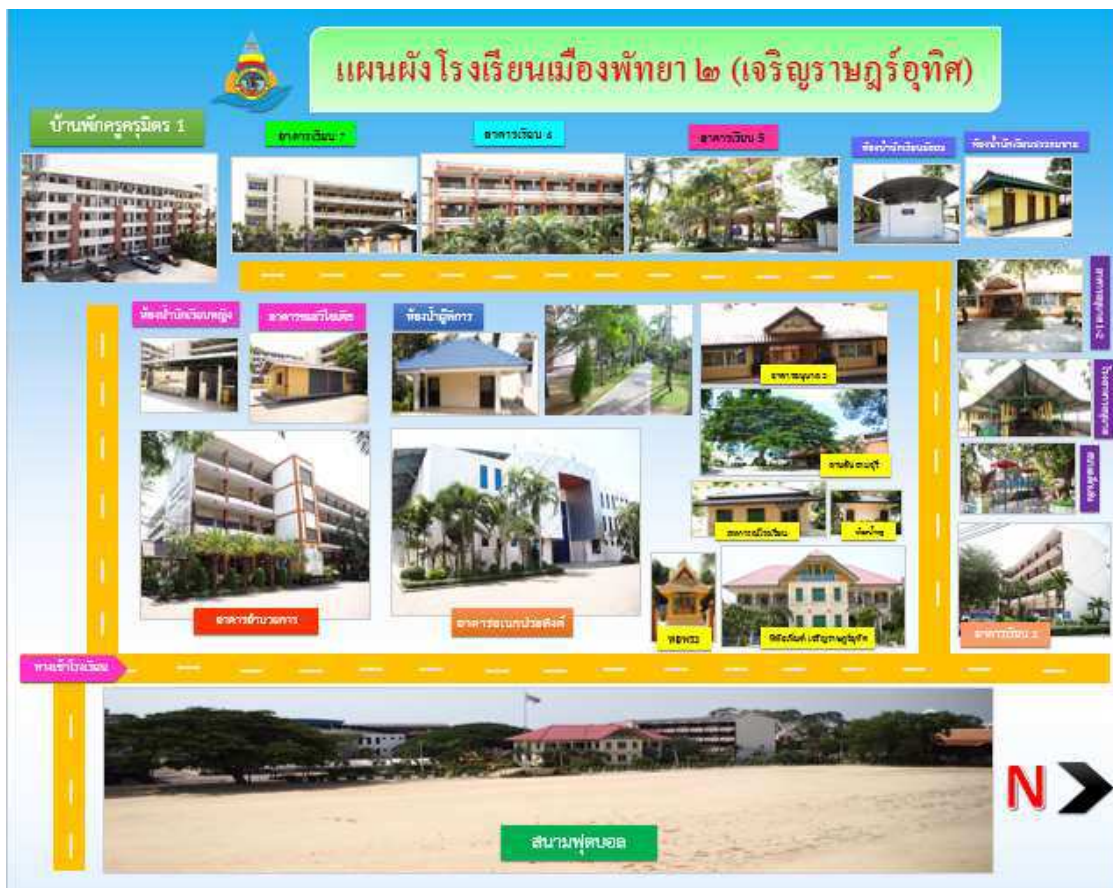
1. การจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)
2. การติดต่อสื่อสาร
 - 2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
3. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
4. รูปแบบการติดต่อสื่อสาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

ข้อมูลทั่วไป

โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ตั้งอยู่เลขที่ 5/ 70 หมู่ที่ 2 ตำบลนาเกลือ ถนนสุขุมวิท ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150 โทรศัพท์ 0-3822-1264 โทรสาร 0-3822-1264 e-mail: schoolpattaya2@gmail.com website <http://schoolpattaya2.ac.th> ตั้งกีดเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 41 ห้องเรียน โรงเรียนมีเนื้อที่ 19 ไร่ 12 ตารางวา

แผนผังบริเวณโรงเรียน



ภาพที่ 2 แผนผังบริเวณ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง SAR โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) (2560)

ข้อมูลผู้บริหาร

1. ผู้อำนวยการสถานศึกษา นายพูลศักดิ์ พงษ์พิพัฒน์วัฒนา วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 08-9044-1616 e-mail: schoolpattaya2@gmail.com ดำรงตำแหน่งที่โรงเรียนนี้ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 6 ปี 3 เดือน
2. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา (ตามมาตราฐานตำแหน่ง) จำนวน 2 คน
 - 2.1 นางภัทรวดี เข้มแข็ง วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 08-1938-0568 e-mail: phattarawadeekk@gmail.com รับผิดชอบ งานวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการ การเงิน/ พัสดุ

2.2 นายพัทธพงษ์ ตราชู วุฒิกการศึกษาสูงสุดปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 08-7137-1253 e-mail: schoolpattaya2@gmail.com รับผิดชอบ งานอาคารสถานที่ งานสัมพันธ์ชุมชน และงานกิจการนักเรียน

ข้อมูลสภาพชุมชนโดยรวม

1. สภาพชุมชนรอบบริเวณ โรงเรียนมีลักษณะเป็นชุมชนพาณิชยกรรม ชุมชนประมง และการบริการสถานศึกษาตั้งอยู่ในชุมชนวัดช่องลม ตำบลนาเกลือ ประชากรเป็นคนพื้นที่ดั้งเดิม และประชากรแฝงที่อพยพโยกย้ายเข้ามาทำงานและเช่าบ้านพักอาศัย มีประชากรประมาณ 1,000-2,000 คน บริเวณใกล้เคียงโดยรอบโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบางละมุง ที่ว่าการอำเภอบางละมุง สถานีตำรวจรอำเภอบางละมุง และวัดช่องลมนาเกลือ อาชีพหลักของชุมชน คือ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว การค้าปลีก ธุรกิจบ้านเช่า ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ อิสลาม คริสต์ (ตามลำดับ) ประเพณี/ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป คือ ประเพณีวันไหล ประเพณีกองข้าว ประเพณีแห่เทียนพรรษา

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพหลัก คือ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ฐานะทางเศรษฐกิจ/ รายได้ โดยเฉลี่ยต่อครอบครัว ต่อปี 50,000-100,000 บาท

3. โอกาสและข้อจำกัดของโรงเรียน

โอกาสของสถานศึกษากับความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ของชุมชน การแลกเปลี่ยน การบริการ การแข่งขันกีฬา การให้บริการด้านสถานที่จัดงาน เช่น งานบวช งานแต่งงาน งานประชุม สัมมนา การจัดงานนิทรรศการ การประกวด การแข่งขันต่าง ๆ ข้อจำกัดของ สถานศึกษากับความร่วมมือของชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานศึกษาบางอย่าง ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการต่อชุมชน

โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จัดสอนตามหลักสูตรสถานศึกษา ตาม หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546

กำหนดเวลาเรียน

1. แบ่งเวลาเรียนออกเป็น 2 ภาคเรียน/ ปีการศึกษา
 - 1.1 ภาคเรียนที่ 1 เดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคม
 - 1.2 ภาคเรียนที่ 2 เดือนพฤศจิกายน-เดือนมีนาคม
2. การจัดเวลาเรียนวันละประมาณ 5 ชั่วโมง หรือ 25 ชั่วโมง/ สัปดาห์ โดยจัดเป็น ตารางกิจกรรมการเรียนการสอน หรือตารางกิจกรรมประจำวัน

แหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. ห้องสมุด IT มีพื้นที่ขนาด 288 ตารางเมตร มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด จำนวน 80 เครื่อง มีจำนวนนักเรียนที่ใช้ห้องสมุด IT (ในปีการศึกษาที่รายงาน) เฉลี่ย 235 คน ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 88.28 ของนักเรียนทั้งหมด
 2. ห้องปฏิบัติการทั้งหมด 11 ห้อง จำแนกเป็น
 - 2.1 ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ จำนวน 3 ห้อง
 - 2.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ห้อง
 - 2.3 ห้องปฏิบัติการทางภาษา จำนวน 2 ห้อง
 - 2.4 ห้องปฏิบัติการทางคณิตศาสตร์ จำนวน 1 ห้อง
 - 2.5 ห้องปฏิบัติการหุ่นยนต์ จำนวน 1 ห้อง
 - 2.6 ห้องศิลปะ ดนตรี จำนวน 1 ห้อง
 - 2.7 ห้องนาฏศิลป์ จำนวน 1 ห้อง
 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด จำนวน 190 เครื่อง จำแนกเป็น
 - 3.1 ใช้เพื่อการเรียนการสอน จำนวน 110 เครื่อง
 - 3.2 ใช้เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 80 เครื่อง โดยมีจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (ในปีการศึกษาที่รายงาน) เฉลี่ย 8 คน ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 43 ของนักเรียนทั้งหมด
 - 3.3 ใช้เพื่อสนับสนุนการบริหารสถานศึกษา (สำนักงาน) จำนวน 5 เครื่อง
- นวัตกรรมหรือตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี (Best practice) ของสถานศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม**

1. บุคลากรทำงานเป็นทีม
2. แนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านออกเขียนได้
3. การทำงานเป็นทีมและการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ของบุคลากร

จุดที่ควรพัฒนา

1. ครูควรออกแบบเครื่องมือการวัดให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ในเครื่องมือวัดผลประเมินผลให้มองดูวัตถุประสงค์ บรรลุหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
2. การนำเสนอข้อมูลในแต่ละมาตรฐาน ตัวชี้วัด การสรุปรายงานโครงการ กิจกรรม ให้นำข้อมูลที่ได้แนบเป็นข้อมูลสารสนเทศ

3. การแสวงหาสื่อของครูที่ได้จากสื่ออินเทอร์เน็ต ควรสรุปเป็นข้อมูลสารสนเทศ
4. ในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียนคุณครูทำอะไรจึงลงสู่การทำโครงการได้ หรือ งาน R & D ผู้การเลื่อนวิทยฐานะได้ ควรจัดทำเป็นสารสนเทศ
5. มุมรักการอ่าน ได้จัดกิจกรรมอะไรบ้าง อยากให้มีหลักฐานที่ชัดเจน
6. การสรุปโครงการ ตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
7. การใช้ทะเบียนแหล่งเรียนรู้ ต้องมีตารางการเข้าไปใช้ของครู และนักเรียนและบุคลากรภายนอก

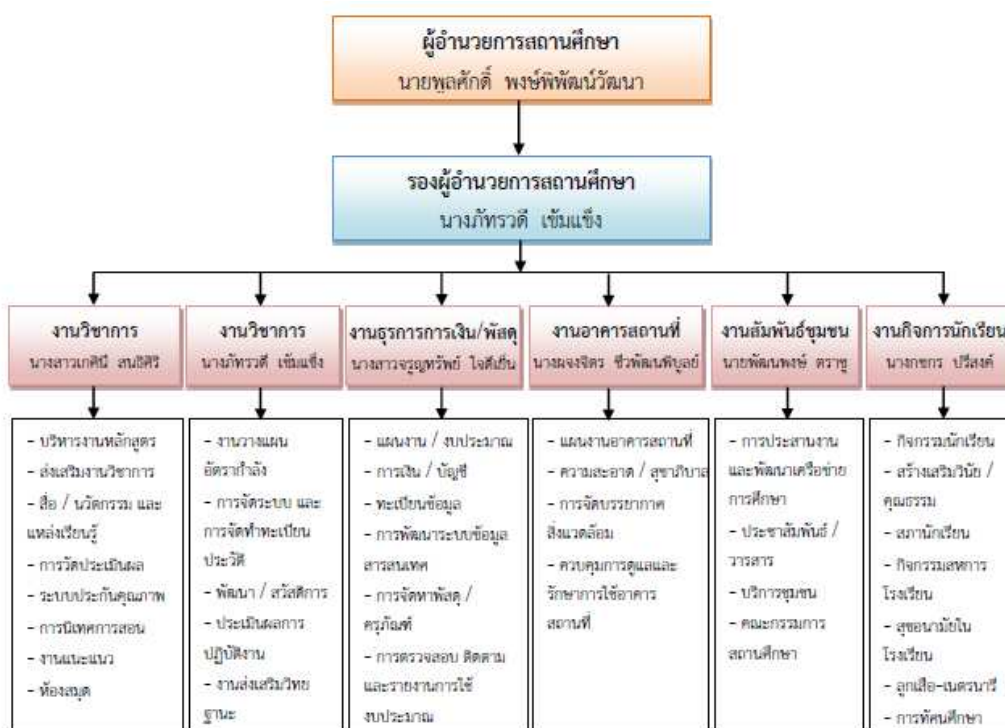
ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลการจัดการศึกษา
 - 1.1 เด็กควรได้รับการส่งเสริม และพัฒนาให้มีทักษะด้านการสังเกต สำรวจให้จดจำสิ่งแวดล้อมรอบตัวในบริเวณสถานศึกษา
 - 1.2 เด็กควรได้รับการพัฒนาด้วยกิจกรรมนอกห้องเรียน มีโอกาสได้เปลี่ยนอิริยาบถเนื่องจากบรรยากาศในห้องเรียนคับแคบ
2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการศึกษา
 - 2.1 ประสานงานกับต้นสังกัดในการจัดสรรอัตรากำลังครูหรือผู้ดูแลเด็กให้เพียงพอตามเกณฑ์
 - 2.2 ส่งเสริมการใช้วิทยากรชุมชนและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เพิ่มขึ้น
 - 2.3 ควรมีกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียน ประสานงานกับผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ
3. มาตรฐานด้านการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
 - 3.1 ครูควรได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเพื่อให้การจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ให้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นไปตามเกณฑ์ของอัตราส่วน ครู: เด็ก และเด็ก: ห้อง
 - 3.2 ครูควรจัดกิจกรรมนำเด็กออกนอกห้องเรียน เพื่อพัฒนาการด้านการสังเกตสำรวจธรรมชาติรอบตัว ภายในบริเวณสถานศึกษา และเด็กได้เปลี่ยนอิริยาบถ มีการเคลื่อนไหวได้ดียิ่งขึ้น
4. มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพภายใน
 - 4.1 พัฒนาข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบที่คล่องตัวต่อการใช้งาน
 - 4.2 ควรมีข้อมูลศักยภาพเด็กรายบุคคลเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพของเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการศึกษา

โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น 6 งาน โดยแบ่งเป็นงานวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการการเงิน/พัสดุ งานอาคารสถานที่ งานสัมพันธ์ชุมชน และงานกิจการนักเรียน ผู้บริหารยึดหลักการบริหาร/เทคนิคการบริหารแบบการพัฒนา ตามกระบวนการ PDCA, SBM และ Good government

โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงาน โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง SAR โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) (2560)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนา จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาอัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของสถานศึกษา

1. วิสัยทัศน์ ผู้เรียนมีคุณภาพ รักษ์ท้องถิ่น
2. พันธกิจ
 - 2.1 พัฒนาผู้เรียนเต็มศักยภาพบรรลุมาตรฐานการศึกษา
 - 2.2 พัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถด้านการคิด

2.3 ส่งเสริมให้ผู้เรียนรักความเป็นไทย และท้องถิ่น

2.4 ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ครูมีการจัดการเรียนรู้ โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

2.5 ส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา ให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้

2.6 ส่งเสริมและประสานสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพของผู้เรียน คือ พัฒนาผู้เรียนเต็มศักยภาพบรรลุมาตรฐานการศึกษาโรงเรียนเมืองพัทยา 2

2. ยุทธศาสตร์พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการคิดเป็น ทำเป็น

3. ยุทธศาสตร์พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม รักความเป็นไทย และท้องถิ่น คือ การส่งเสริมให้ผู้เรียนรักความเป็นไทย และท้องถิ่น

4. ยุทธศาสตร์พัฒนาผู้บริหารและครูสู่ความเป็นมืออาชีพส่งเสริมให้ผู้บริหารมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ครูมีการจัดการเรียนรู้ โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. ยุทธศาสตร์พัฒนาสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา ให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้โรงเรียนเมืองพัทยา 2

6. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่งเสริม และประสานสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2. ผู้เรียนมีทักษะการคิด วิเคราะห์ มีวิสัยทัศน์ และมีนิสัยรักการอ่าน

3. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และรักท้องถิ่น

4. ผู้บริหารมีระบบบริหารจัดการที่ดี และครูมีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสอน และมีการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. ส่งเสริมสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

6. คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้คุณภาพ

อัตลักษณ์ของสถานศึกษา คือ ผู้เรียนอ่านออกเขียนได้ทุกคน

เอกลักษณ์ของสถานศึกษา คือ พิพิธภัณฑ์เจริญราษฎร์อุทิศ (บ้านนาเกลือ)

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

(ระบุงการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตาม

ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก การส่งเสริมจุดเด่นและโอกาสการแก้ไขจุดอ่อนและอุปสรรคที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนา จุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนาอัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของสถานศึกษา ที่นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา)

1. ปัจจัยภายใน

1.1 จุดแข็ง (Strengths)

1.1.1 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ และบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีคุณภาพ

1.1.2 บุคลากรจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนเพียงพอ และมีความรับผิดชอบสูง

1.1.3 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีสุขนิสัย สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

1.1.4 สถานศึกษามีสภาพแวดล้อม บรรยากาศร่มรื่น สะอาดสวยงาม เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ และบริการชุมชน

1.1.5 สถานศึกษาได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.1.6 สถานศึกษามีการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.1.7 สถานศึกษามีสื่อเทคโนโลยีประกอบการสอนเพียงพอ

1.1.8 สถานศึกษาสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.1.9 สถานศึกษามีโครงสร้างบริหารงานชัดเจน มีบุคลากรที่ทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีการทำงานเป็นทีม

1.1.10 สถานศึกษามีพิพิธภัณฑ์เป็นเอกลักษณ์ และแหล่งเรียนรู้ให้ผู้เรียนและชุมชน

1.1.11 สถานศึกษามีโครงการพัฒนาการอ่านเขียนของผู้เรียนเป็นที่พึงพอใจต่อชุมชน

1.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

- 1.2.1 ครูบางส่วนขาดความชำนาญในการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน
- 1.2.2 ครูใช้สื่อและเทคนิคประกอบการเรียนการสอนไม่หลากหลาย
- 1.2.3 ครูบางสาขาวิชาไม่เพียงพอ
- 1.2.4 ผู้เรียนบางส่วนมีพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศและยาเสพติด
- 1.2.5 ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนบางวิชาพอใช้ และยังขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์
- 1.2.6 ห้องสมุดยังไม่สามารถให้บริการได้เต็มรูปแบบ
- 1.2.7 สาธารณูปโภคมีไม่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม, โต๊ะรับประทานอาหารนักเรียน
- 1.2.8 ขาดการจัดการระบบท่อระบายน้ำเสีย ท่อดักไขมัน และขยะเปียก
- 1.2.9 ขาดห้องปฏิบัติการประกอบอาหาร
- 1.2.10 ระบบเสียงตามสายยังอยู่ระดับต้องปรับปรุง
- 1.2.11 สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม่สามารถใช้ได้กับห้องเรียนทุกห้อง

2. ปัจจัยภายนอก

2.1 โอกาส (Opportunities)

- 2.1.1 องค์กรภาครัฐ เอกชน องค์กรศาสนา คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองในชุมชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษา
- 2.1.2 สภาพเศรษฐกิจในชุมชนเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 2.1.3 มีแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เอื้อต่อการจัดหลักสูตรท้องถิ่น และสามารถนำผู้เรียนไปศึกษาได้ง่าย
- 2.1.4 สถานศึกษาเป็นศูนย์กลางของชุมชนและสะดวกต่อการคมนาคม
- 2.1.5 หน่วยงานต้นสังกัดมีความพร้อมให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์การเรียน สื่อเทคโนโลยี และงบประมาณจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- 2.1.6 หน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในการประกอบวิชาชีพครู

2.2 อุปสรรค (Threats)

- 2.2.1 ผู้ปกครองบางส่วนขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการเรียน และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุตร

- 2.2.2 สภาพแวดล้อมรอบโรงเรียนไม่เอื้อต่อการเรียนการสอน เช่น ร้านเกมออนไลน์ โต้ะสนุกเกอร์
- 2.2.3 มีพฤติกรรมเลียนแบบวัฒนธรรมต่างชาติที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย
- 2.2.4 กิจกรรมจากต้นสังกัดและหน่วยงานอื่น ๆ มีมาก กระทบต่อการจัดการเรียนการสอน และไม่ปฏิบัติตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้
- 2.2.5 มีการปรับเปลี่ยนครูผู้สอนประจำวิชาบ่อยครั้งระหว่างปีการศึกษา เพราะมีครูโอนย้าย
- 2.2.6 ฝาปิดท่อระบายน้ำชำรุดขาดการซ่อมแซมที่ได้มาตรฐาน
- 2.2.7 ขาดงบประมาณสนับสนุนการซ่อมบำรุงอาคารเรียน ระบบไฟฟ้า อาคารเรียน พัฒมเพดานอาคารเรียน ห้องน้ำครุบนอาคารเรียน ใช้การไม่ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสถานศึกษา

(ให้เขียนเชิงวิเคราะห์ในส่วนของจุดควรพัฒนา และอุปสรรคในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา) จากผลการประเมินคุณภาพมาตรฐาน และการวิเคราะห์ SWOT ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเมืองพัทธา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา ดังนี้

1. สถานศึกษาควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นด้านการอ่าน คิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์มากขึ้น โดยให้การอบรมกับคณะครูในเรื่องกระบวนการจัดทำโครงการบูรณาการเพื่อให้นักเรียนคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น
2. สถานศึกษาควรจัดทำแหล่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นและจัดหาภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และเกิดองค์ความรู้มากขึ้น
3. สถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อยกมาตรฐานที่สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาและอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา ดูงานเพิ่มมากขึ้น
4. สถานศึกษาควรติดตั้งสื่อเทคโนโลยีในห้องเรียนให้ครบทุกห้อง
5. สถานศึกษาจัดทำโครงการอ่านออกเขียนได้เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

ทิศทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาในอนาคต

(ให้เขียนเชิงวิเคราะห์ในส่วนจุดเด่นและโอกาสในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา) หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนเมืองพัทธา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้ดำเนินการวิเคราะห์และรายงานการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุกปี และชุมชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาหลักสูตร ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ชุมชน ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ด้านการบริการชุมชน

โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) มีการให้บริการชุมชนด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์เจริญราษฎร์อุทิศ อาคารกีฬาอเนกประสงค์ ห้องประชุม และสถานที่อื่น ๆ อย่างพอเพียง ต่อเนื่องตลอดเวลา และเป็นที่พึงพอใจของชุมชนในด้านสื่อเทคโนโลยี อุปกรณ์การเรียนการสอน โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากเมืองพัทยาและองค์กรเอกชน หน่วยงานต่าง ๆ อย่างพอเพียง และต่อเนื่องตลอดมา ในด้านบุคลากรของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้รับการพัฒนาอบรมให้มีคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน มีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ทำให้สังคม ชุมชน ยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากชุมชนในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน โดยภาพรวมของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ได้รับการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการ และด้านการบริหารงาน ทั้ง 6 งาน ของโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพดี รวมทั้งได้รับความร่วมมืออย่างดีจากผู้ปกครอง ชุมชนและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน โอกาสต่อไปโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จะเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของเมืองพัทยาที่สำคัญในการพัฒนาเยาวชน ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและรักถิ่น ประเทศชาติสืบไป

การติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร (Communication) มาจากภาษาละตินว่า “Communis” แปลว่าการสร้างอย่างสามัญ เป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์นำมาใช้ส่งข่าวสารระหว่างบุคคล มีการนำมาใช้หลากหลายรูปแบบ และหลายระดับแตกต่างกัน จึงมีผู้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

กานดา จันทรย์แยม (2546) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการของการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิด ความเห็น ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และการติดต่อสื่อสารที่ดีจะส่งผลให้การทำงานได้ผลดี และสร้างความพอใจในการทำงานมากขึ้น

คอลลีบ, จอยซ์ และเออวิน (Kolb, Joyce & Irwin, 1995, p. 419) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสารข้อมูล โดยการใช้สัญลักษณ์

ชนันดา ไตใหญ่ดี (2554, หน้า 22) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง ความรู้สึก หรือสื่อความหมายโดย

การถ่ายทอดข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และนำมาซึ่งการปฏิบัติของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

ดร. สุนทรายุทธ (2551) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่น ทำให้การประสานงานกันเป็นอย่างดีคือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การนั่นเอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้ความหมายการสื่อสารว่า การนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดโดยมีสื่อนำไป

มาลัยภรณ์ บุตรดี (2550, หน้า 8) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ความปรารถนาและความเข้าใจระหว่างบุคคลภายในองค์การ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่เป็นคำพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

อัญชลี กิติ (2551, หน้า 24) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย และมุ่งให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ให้กับผู้รับ และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกนึกคิด โดยใช้สัญลักษณ์ทั้งคำพูด ท่าทาง ตัวอักษร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร

ทุกสังคม ทุกองค์กรต้องมีการติดต่อสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ระบบสังคมดำเนินไปได้ องค์กรใด สังคมใดที่มีระบบการสื่อสารที่ดี การบริหารงาน การดำเนินไปของสังคมนั้นก็จะประสบความสำเร็จขององค์กรดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่นักบริหารต้องให้ความสำคัญอย่างระมัดระวัง เลือกรับใช้ระดับของการติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานอย่างชาญฉลาด เพื่อให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์ (2547, หน้า 16) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คือ สัญลักษณ์ในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่เข้าใจได้ระหว่างมนุษย์ทุกคนที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจใช้บริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองทุกระบบทุกระดับ

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร (2546, หน้า 135-136) ได้กล่าวว่า กิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาส่วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญด้านการมอบหมายงาน ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้บริหารของหน่วยงาน ย่อมต้องมีการมอบหมายงาน การสั่งการ ออกคำสั่ง เพื่อให้งานหรือภารกิจขององค์การดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการมอบหมายงานจึงต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งทำให้ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันในเรื่องที่มาของหมาย ทำให้ผลงานที่ออกมาบรรลุวัตถุประสงค์ ไม่เข้าใจกันอันเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายตามมา

2. ความสำคัญด้านทำความเข้าใจ งานประจำอย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษาก็คือ เรื่องการทำความเข้าใจ ไม่ว่าจะทำความเข้าใจกับนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ผู้ใต้บังคับบัญชา คณะกรรมการต่าง ๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำความเข้าใจนี้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเข้าใจตรงกัน ซึ่งการทำความเข้าใจด้วยการติดต่อสื่อสารที่ดีจึงมีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษา

3. ความสำคัญด้านข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษา จะได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เช่น การติดต่อสื่อสารกับนักเรียนก็จะทราบถึงพฤติกรรมของครูผู้สอนว่ามีความตั้งใจสอนแค่ไหน และถ้าติดต่อสื่อสารกับครูผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะทราบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการทำงาน เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ล้วนได้มาจากการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นหากผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีก็สามารที่จะมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ดีเพื่อนำมาในการตัดสินใจ การวางแผน และการกำหนดนโยบาย

4. ความสำคัญด้านประสานงาน สิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษาก็คือ การติดต่อประสานงานกับผู้บริหารระดับกรมหรือกระทรวง นักการเมือง และส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือ ขอความช่วยเหลือหรือของบประมาณ ซึ่งถ้าผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้

การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความเหมาะสมก็จะทำให้การประสานงานบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดผลดีต่อสถานศึกษา

ชนันดา โดโฬฎดี (2554, หน้า 24) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกสั่งการ ถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร การบริหารงานต่าง ๆ อาจจะไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการนำสื่อ ความต้องการ และความคิด ความรู้สึกไปสู่เป้าหมายระหว่างบุคคลกับบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม ระหว่างองค์การต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้การควบคุมและประสานงานดีขึ้น เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์ (2547, หน้า 16) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คือ สัญลักษณ์ในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่เข้าใจได้ระหว่างมนุษย์ทุกคนที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจใช้บริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองทุกระบบทุกระดับ

อัญชลี กิติ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การในทุกระดับ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคลและระหว่างบุคคลต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การและสามารถใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1979, pp. 49-61) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อผู้บริหาร ดังนี้

1. บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำของหน่วยงาน ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์การ
2. บทบาททางด้านข่าวสาร ผู้บริหารจะต้องแสวงหาข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อกับบุคคลอื่น เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่องานและความรับผิดชอบ และยังเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารที่มีความสำคัญอีกด้วย
3. บทบาททางการตัดสินใจ ผู้บริหารต้องดำเนิน โครงการใหม่ ๆ จัดการกับความยุ่งยากต่าง ๆ และจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิกและแผนงานของหน่วยงาน ผู้บริหารจะต้องทำการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจเรื่องดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานในทุกองค์การ เพราะการติดต่อสื่อสารจะส่งผลโดยตรงต่อการบริหารงานในทุกระดับ ทุกขั้นตอน

ผู้บริหารต้องสามารถนำสื่อความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีนักวิชาการบางท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ กวี วงศ์พูน (2540, หน้า 27) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ

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

ชนันดา โตใหญ่ดี (2554, หน้า 25) กล่าวว่า ทุกองค์การต้องมีการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานและการบริหารงาน เพราะระบบการติดต่อสื่อสารเปรียบเสมือนโลหิตหล่อเลี้ยงร่างกาย องค์การใดที่ระบบการติดต่อสื่อสารไม่สมบูรณ์ การบริหารงานขององค์การนั้นก็ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการนักบริหารที่จะช่วยนำความคิดเห็น ความต้องการ การวินิจฉัย สั่งการ การควบคุมดูแล บังคับบัญชา และการปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน

วนิดา นามบุตร (2543, หน้า 15-16) ได้สรุปองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้เริ่มทำการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นผู้นำความรู้ ความคิดประสบการณ์ที่ต้องการถ่ายทอดมาแปลเป็นสัญลักษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษา หรือกริยาท่าทาง

2. ข่าวสารในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่าง ๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน ข่าวสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีไปถึงผู้รับการติดต่อสื่อสาร

3. สื่อหรือช่องทาง หมายถึง พาหนะที่นำสารจากผู้ส่งไปยังประสาทส่วนใดส่วนหนึ่งของผู้รับสื่อดังกล่าว ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม

4. ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ฟัง ผู้ตอบ

สุนันท์ เลิศฤทธิพิงศ์ (2547, หน้า 21) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วย บุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร และเลือกสื่อหรือช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้วแปลความหมายของสาร และมีปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาย้อนกลับ เพื่อผู้ส่งสารจะได้ทราบถึงความเข้าใจของผู้รับสารว่า ตรงกับจุดมุ่งหมายของการส่งสารที่กำหนดไว้หรือไม่จากที่กล่าวมา

อัญชลี กิติ (2551, หน้า 27) กล่าวว่า องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผู้รับสาร สถานการณ์ที่บ่งบอกถึงการใช้วิธีการหรือสื่อในการติดต่อและผลที่ต้องการจากการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วย บุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร และเลือกสื่อหรือช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับสาร

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไป และในสถานศึกษา ดังมีรายละเอียด ดังนี้

รูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ เดวิส (Davis, 1989, pp. 52-60) ได้สร้างรูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเรียกว่า รูปแบบ S-M-C-R ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสารมี 4 ประการ คือ

S = Source or sender

M = Message

C = Channel

R = Receive

จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารของลาสเวลล์ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารของเควิสเบอร์โล พอจะสรุปได้ว่า ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ในทุกรูปแบบจะสมบูรณ์ได้ต้องมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

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

2. สาร (Message) คือ เรื่องราวรายละเอียดของความคิด ข้อมูล ความรู้ หรือข่าวสารที่จะส่งให้ผู้รับได้รับทราบและเข้าใจ และสามารถสนองเจตนารมณ์ผู้ส่งใด เช่น รายละเอียดเรื่องราวของ “กิจกรรม 5ส” ที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะส่งถึงครูและนักเรียน ถือว่าเป็น “สาร”

3. สื่อหรือช่องทาง (Media หรือ Channel) คือ ตัวกลางในการถ่ายทอดเอกสาร (Message) จากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) สื่อหรือช่องทางของการติดต่อสื่อสารอาจเป็นสื่อตามธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง เสียง หรืออาจเป็นสื่อที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น สื่อหรือช่องทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะนำสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ไปยังผู้รับ คือ ครูและนักเรียน อาจจะใช้สื่อหรือช่องทางเป็นหนังสือหรือคำสั่ง ซึ่งอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์หรืออาจจะใช้วิธีการกระจายเสียงโดยใช้สื่อทางวิทยุกระจายเสียง หรือโดยการประชุมชี้แจงก็โดยใช้สื่อตัวบุคคลผ่านสื่อเสียงซึ่งเป็นสื่อธรรมชาติ

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ กลุ่มเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการให้สาร (Message) ไปถึง และมีความรู้และเข้าใจในข่าวสารนั้น ซึ่งผู้รับสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กร สถาบันต่าง ๆ ก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งต้องการเผยแพร่กิจกรรม 5ส แก่ครูและนักเรียนในโรงเรียนนั้น ผู้รับสารในกรณีนี้ คือ ครู และนักเรียน เป็นต้น

ซีริวธ สิริรัตน์ (2541, หน้า 191- 92) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรทำให้เกิดประสิทธิผล มีดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และมีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้น คำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ

3. เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่าง โดยอนุญาตให้พนักงานถามคำถาม และได้รับคำชี้แจงจากฝ่ายจัดการระดับสูง สิ่งพิมพ์ของบริษัทควรมีคอลัมน์สำหรับการถามตอบ ควรพัฒนากระบวนการร้องทุกข์ ควรใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูล และมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย

4. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน

5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าบริษัทกำลังเป็นไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะแจ้งกับพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานจะชอบฟังเรื่องราวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจจะมีผลต่อตัวเขาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าเพื่อนร่วมงาน

6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์กรทุกองค์กรจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้านำหนิ ฯลฯ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่อึดอัดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจและจริงจัง ด้วยการเผชิญหน้า

7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์กรจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่แตกต่างกัน แผนการผลิตและแผนบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคลและกลุ่มต้องการและวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว e-mail การประชุมทีมงาน เป็นต้น

8. ทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง บริษัทชั้นนำมองการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญ 5 ประการ คือ

8.1 ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

8.2 จังหวะเวลา คือ สิ่งที่สำคัญยิ่ง

8.3 การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤตต้องสื่อสาร โดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการรับข้อมูลแต่ไม่สามารถหาได้ เขาอาจย้อนกลับไปเข้าไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

8.4 การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่า มีผลกระทบต่อเขาและงานของเขาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งกันจะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้งแผนกและพนักงาน ความรับผิดชอบนี้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการชั้นต้น

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

การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก

รูสโซ (Russo, 1995, p. 32) ได้จำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในองค์กรโดยมีแนวคิดจากพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ และสามารถแบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. มีความเชื่อมั่นสูง (Assertiveness) เป็นระดับพฤติกรรมของผู้พูดซึ่งเต็มไปด้วยพลังและเป็นไปในเชิงของการออกคำสั่ง พฤติกรรมแบบนี้ใช้เพื่อควบคุมสถานการณ์

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

นอกจากนี้ รูสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) ยังได้รวมพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นสูงและการแสดงออกทางความรู้สึกเข้าด้วยกัน และจำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบสั่งการ (Direct) ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมือหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ซึ่งภาษาพูดจะเป็นลักษณะ ตัดสินใจในแว่นๆพูดจาตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ส่วนลักษณะการพูดจะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะของการสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางกล้าหาญ และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัวจะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงานดูกว้างขวาง

2. แบบมีชีวิตชีวา (Spirited) ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่พูดเสียงสูงต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมืออย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูดจะมีลักษณะของการแสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้าง พูดจริงใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด มักจะพูดเล่น ระดับเสียง มีชีวิตชีวา เสียงดัง ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิกิริยารวดเร็ว การเคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง ทักทายอย่างกระตือรือร้น และทางด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการแบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง มีคำขวัญส่วนตัวในที่ทำงาน ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน

3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รับฟังผู้อื่น พูดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมืออย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูดจะมีลักษณะที่เป็นผู้ฟังที่ดี เงียบขรึม พูดให้กำลังใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด พูดช้า ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงเนิบ ๆ ส่วนด้านภาษากายจะมีลักษณะการจับมือทักทายอย่างสุภาพ สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่ เคลื่อนไหวช้า และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบการนั่งติด ๆ กันไป พกพาของรักไปด้วย

4. แบบมีระเบียบ (Systematic) ผู้นำแบบมีระเบียบ จะมีน้ำเสียงราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ โดยภาษาพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พูดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ส่วนด้านภาษากาย จะมีลักษณะ สีหน้าอึ้งทึบ สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการมีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน โต๊ะทำงานเรียบร้อย

จากแนวคิดของรูสโซที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ โดยเน้นถึงพฤติกรรมที่มีการยืนยันอย่างมั่นใจ และการแสดงออกทางความรู้สึก ดังที่กล่าวมาผู้วิจัยสามารถสร้างแผนภูมิเปรียบเทียบรายละเอียดของปริมาณสูง-ต่ำของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ ดังภาพที่ 4

การยืนยันทันอย่างมั่นใจ (Assertiveness)

| | | | |
|-----------------------------|-----|--|--|
| การแสดงออก (Expressiveness) | สูง | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีชีวิตชีวา (Spirited) | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) |
| | ต่ำ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบสั่งการ (Directed) | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร แบบมีระเบียบ (Systematic) |

ภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 แบบ กับการยืนยันทันอย่างมั่นคง (Russo, 1995)

จากภาพที่ 4 จะพบว่า ผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการจะมีการยืนยันทันอย่างมั่นใจสูง แต่จะมีการแสดงออกด้านความรู้สึกต่ำ ผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวาจะมีการยืนยันทันอย่างมั่นใจสูง และมีการแสดงออกด้านความรู้สึกสูงด้วย ผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจะมีการยืนยันทันอย่างมั่นใจต่ำ แต่จะมีการแสดงออกด้านความรู้สึกสูง และผู้บริหารรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบจะมีการยืนยันทันอย่างมั่นใจต่ำ และมีการแสดงออกด้านความรู้สึกต่ำด้วยเช่นกัน จากแนวคิดของรูสโซที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 แบบ ผู้วิจัยสามารถสร้างแผนภูมิเปรียบเทียบรายละเอียดของรูปแบบการบริหารของผู้บริหารได้ ดังภาพที่ 5

| | แบบสั่งการ (Direct) | แบบมีชีวิตชีวา (Spirited) | แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) | แบบมีระเบียบ (Systematic) |
|------------------------------|---|---|--|--|
| ลักษณะ คำพูด | - เต็มขนาด - คำพูดตรง ๆ - ไม่หยุดเพื่อจะ สวัสดี | - ใช้คำพูดชักจูง - พูดเรื่องทั่ว ๆ ไป - แสดงความคิดเห็น อย่างไม่ลังเล | - ฟัง - คำพูดเป็นกันเอง - ภาษาแบบให้ กำลังใจ | - พูดเฉพาะเรื่องคุย - คำพูดพิถีพิถัน - หลีกเลี่ยงการแสดง อารมณ์ |
| ลักษณะ การพูด | - พูดแบบเร็ว - พูดด้วยโทนเสียง ที่ดัง - คำพูดแบบเป็น ทางการ | - พูดด้วยโทนเสียง ที่หลากหลาย - พูดด้วยโทนเสียง ที่ดัง - มีชีวิตชีวา | - พูดแบบช้า - พูดด้วยโทนเสียง ที่นุ่มนวล - คำพูดที่อดทน | - คำพูดมีความหลากหลาย นิตบ้าง - ใช้คำพูดโดยย่อ - ใช้คำพูดเรียบ ๆ |
| ภาษา ทางกาย | - มองที่ดวงตาตรง ๆ - จับมืออย่างเข้มแข็ง - สัมผัสได้ถึง ความกล้าหาญ | - มีการกระทำ อย่างรวดเร็ว - เคลื่อนไหวมาก - จับมืออย่าง กระตือรือร้น | - จับมืออย่าง อ่อนโยน - ซอบกอด - เคลื่อนไหว อย่างช้า ๆ | - ไบหน้าเฉยเมย - ควบคุมการเคลื่อนไหวที่ ของตน - หลีกเลี่ยงการสัมผัส |
| ระยะห่าง ระหว่าง บุคคล | - รักษาระยะห่าง ทางกาย - มีตารางวางแผน การปฏิบัติการ ในที่ทำงาน - ที่ทำงานทำให้ สัมผัสถึงพลัง | - ที่ทำงานไม่เป็น ระเบียบ - มีคิพจนส่วนตัว ในที่ทำงาน - สื่อสารระยะใกล้ | - มีภาพครอบครัว ในที่ทำงาน - นั่งที่นั่งเคียงข้าง กัน - พกของที่มีคุณค่า ทางจิตใจติดตัว เสมอ | - มีความรู้ที่ดีใน การรักษาระยะห่าง - มีกราฟ แผ่นชาร์ต ในที่ทำงาน - โต๊ะทำงานมี ระเบียบ |

ภาพที่ 5 การแสดงออกทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 รูปแบบ (Russo, 1995)

จากภาพที่ 5 สามารถเปรียบเทียบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 รูปแบบ โดยแบ่งเป็น ลักษณะคำพูด ลักษณะการพูด ภาษาทางกาย และระยะห่างระหว่างบุคคล โดยเห็นว่ารายละเอียดของการแสดงออกต่อการติดต่อสื่อสารมีความแตกต่างกันไป ดังที่ระบุไว้ในภาพที่ 4 ซึ่งการเปรียบเทียบนี้จะช่วยอธิบายถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารในองค์การได้ดี

ปานจักษ์ เหล่ารัตนรพงษ์ (2548, หน้า 34-35) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication competence) กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader member exchange) ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรความคล้ายคลึงกันทางประชากรศาสตร์ กับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และได้มีการกล่าวถึงประเด็นของการสื่อสารด้วยการอธิบายว่า ผู้นำกับผู้ตามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะทำการสื่อสารระหว่างกันค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาการศึกษาในขอบเขตของการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ตามแนวทางที่แฟร์เฮริสท์ ได้สรุปไว้ว่า ประเด็นการสื่อสารอยู่ในกลุ่มการศึกษาที่สนใจเกี่ยวกับการคงความสัมพันธ์ (Relationship maintenance) เช่น งานของเบเคอร์ และเกนสเตอร์ (Baker & Ganster, 1985) ในปี ค.ศ. 1985 และการศึกษาของไชน์แมนน์ และเกร็น (Schiemann & Grean, 1984) ในปี ค.ศ. 1984 ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการสื่อสาร (Communication frequency) หรืองานของเครเมอร์ (Kramer, 1995) กับงานของไซแอส (Sias, 1996) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน (Coworker communication) (Fairhurst, 2000, pp. 413-417)

นอกจากนี้ ปานจักษ์ เหล่ารัตนรพงษ์ (2548, หน้า 36) ยังกล่าวอีกว่า การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้นำและผู้ตามในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ทั้งสองฝ่ายต่างใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารจึงเป็นคุณลักษณะที่ทั้งผู้นำและผู้ตามพึงมี สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ศึกษาไว้ตามที่กล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงอาศัยการอธิบายของ เจบลิน และไซแอส (Jablin & Sias, 2000, p. 848) เกี่ยวกับประเด็นของความสามารถในการสื่อสารระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นแนวทางในการพิจารณาความเกี่ยวข้องของตัวแปรทั้งสองนี้ กล่าวคือ ปัจเจกบุคคลที่อยู่ในองค์การไม่ว่าจะเป็นผู้นำและผู้ตามต่างก็เป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (Vertical relationship) และมีงานวิจัยบางชิ้นที่สนับสนุนว่าทรัพยากรการสื่อสาร (Communication resources) ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในความสัมพันธ์แบบรายคู่ (Dyadic relationships) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในความสัมพันธ์แบบอื่นได้ การศึกษาของ แฟร์เฮริสท์ และคนอื่นๆ (Fairhurst et al., 1987 citing Schriesheim, Castro, Zhou, & Yammarino, 2001, p. 527) พบว่า ผู้ตามที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่ดี มีแนวโน้มที่มีการสื่อสารที่ดีกว่ากับผู้นำการศึกษาของวิสส์ (Wesis, 1977 citing Jablin & Sias, 2000, p. 848) พบว่า ผู้ตามเลียนแบบ

พฤติกรรมการสื่อสาร หรืออาศัยพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำเป็นแบบอย่าง ดังนั้นในกรณีที่ผู้ตามเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำในระดับสูงกว่ากับผู้ตาม (An upper-level leader-follower relationship) เช่นเดียวกับผู้นำในระดับต่ำกว่า (A lower-level supervisor) อาจเรียนรู้รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความไม่เหมาะสมในการแสดงออกต่อผู้ตามของเขาด้วยการสังเกตการแสดงออกที่เป็นปัญหาของหัวหน้าของเขา และมีความเป็นไปได้ว่าผู้นำในระดับสูงกว่า (Upper-level leaders) อาจจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของเขาโดยการอาศัยแบบจำลองของพฤติกรรมของผู้นำระดับต่ำกว่าซึ่งเป็นผู้ตามของเขาเอง จะเห็นได้ว่าเกิดการเคลื่อนย้ายความสามารถในการสื่อสารระหว่างผู้นำและผู้ตามด้วย

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 331) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารนั้นผู้ส่งจะมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร นั่นคือ การส่งข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดของตนไปยังผู้รับข่าวสาร คอลบ์, โอสแลนด์ และรูบิน (Kolb, Osland & Rubin, 1991, p. 419) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสารข้อมูล โดยการใช้สัญลักษณ์ โรเจอร์ส (Rogers, 1976, p. 9) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

วนิดา นามบุตร (2543, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมาย โดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

อัญชลี กิติ (2551, หน้า 34) หลักการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไปมีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับสาร องค์ประกอบทั้ง 4 จะสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการบริหาร ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้บริหารจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ของการสื่อสารอย่างถูกต้อง เช่น การใช้คำพูด การใช้สื่อเครื่องมือที่ช่วย การใช้หลักการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารต้องรู้วิธีการสั่งการ การควบคุมอารมณ์ในการติดต่อสื่อสาร มีความเห็นอกเห็นใจ และในเวลาเดียวกันต้องรักษากฎระเบียบ วิธีการในการติดต่อสื่อสาร

สรุป หลักการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไปมีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับสาร ทั้ง 4 องค์ประกอบ จะสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหาร ผู้บริหารต้องรู้วิธีการสั่งการ การควบคุมอารมณ์ในการติดต่อสื่อสาร และต้องรักษากฎระเบียบ วิธีการในการติดต่อสื่อสารด้วย

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

ในงานวิจัยฉบับนี้จะทบทวนเอกสารที่กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน โดยเน้นที่ผู้บริหาร โรงเรียนมีลักษณะการบริหารงานแบบการติดต่อสื่อสาร 4 แบบ คือ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ โดยใช้แนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) และนักวิชาการอีกบางท่าน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ

การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของรุสโซ เป็นหลัก และได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการของผู้บริหาร ในโอกาสที่รุสโซได้พูดอภิปรายให้กับบริษัท เอชอาร์ดีคิว (HRDQ, 2006) ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดฝึกอบรมพนักงานและผู้นำเชิงธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการ รุสโซได้กล่าวว่า ผู้บริหารแบบสั่งการจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับสูงหรือมักจะเป็นบุคคลที่พูดตรงไปตรงมา มีความพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความมั่นใจในตัวผู้บริหาร ผู้บริหารแบบสั่งการมักจะพยายามควบคุมความคิดหรือการปฏิบัติของผู้อื่น เขามักจะบอกให้ผู้อื่นต้องทำอะไรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยา นิรันธาโกมล (2549) ที่พูดถึงผู้นำแบบที่มีความมุ่งมั่น (Assertiveness) ว่าเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของผู้บริหารแบบสั่งการ กล่าวคือ เป็นคุณลักษณะที่ต้องอาศัยพลังงานในตนเองเพื่อการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นจริงจัง และจุดยืนของตน เช่น รักความสงบ วางตัวง่าย ๆ ไม่ชอบแข่งขัน ไปจนถึงพร้อมที่จะปะทะเพื่อยืนหยัดในจุดยืนของตนเอง แต่ผู้นำแบบนี้จะไม่ใช้คนก้าวร้าว เนื่องจากบริบทของคนไทยคิดว่าการพูดตรงไปตรงมา ถือว่าเป็นคนแข็งกร้าว แต่การพูดจาแบบสั่งการที่มีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) นี้ เป็นที่ยอมรับเชิงบวกของแนวคิดการบริหารแบบอเมริกัน สิงคโปร์หรือยุโรป

นอกจากนี้ รุสโซ (Russo, 2006) ยังได้ให้แนวคิดเสริมอีกว่า วัฒนธรรมที่อ่อนน้อม เอื้ออารีและเป็นมิตร หากพวกเขาจะพูดอะไรตรงไปตรงมาอาจจะกระทบต่อความรู้สึกของคนอื่นก็ได้ พวกเขาจึงมักจะหลีกเลี่ยงที่จะพูดตรง ๆ โดยการพูดอ้อม ๆ หรือบางครั้งก็ไม่พูดซะเลยดีกว่า แต่การไม่พูดอย่างตรงไปตรงมา บางครั้งจะทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ตัวอย่างเช่น ในที่ประชุมเจ้านายบอกว่า เราต้องทำรายงานนี้ให้เสร็จภายในหนึ่งอาทิตย์ แต่ว่าสมาชิกในที่ประชุมมีข้อมูลว่า รายงานนี้ต้องใช้เวลามากกว่าหนึ่งอาทิตย์แน่นอน เพราะครั้งนี้เป็นครั้งที่สองแล้ว โดยที่ครั้งแรกที่เคยทำแล้วนั้นใช้เวลาสองอาทิตย์ สาเหตุก็เพราะว่ามันเป็นโปรแกรมใหม่ที่พนักงานยังไม่ถนัด แต่ด้วยความที่เราไม่สื่อสารแบบสั่งการ เราก็รับปากทั้ง ๆ ที่รู้ว่ายังไงก็เสร็จไม่ทัน ดังนั้นหนึ่งสัปดาห์ผ่านไปเมื่อเจ้านายมาตามงาน พอว่างานไม่สำเร็จ จึงทำให้พนักงานถูกตำหนิว่า

ไม่สามารถรับผิดชอบงานตามที่สัญญาไว้ได้ จะเห็นว่าข้อดีของผู้นำแบบสั่งการด้านการติดต่อสื่อสารแบบตรงไปตรงมามีประโยชน์ คือ สร้างความเข้าใจกับผู้อื่นว่าการทำงานอยู่ขั้นตอนใดอย่างแท้จริง จะถูกตำหนิก็ได้รับการแก้ไขตั้งแต่แรก แต่ไม่ส่งผลเสียระยะยาวผู้บริหารแบบสั่งการจะมีการแสดงออก (Expressiveness) ต่ำ นั่นคือ ผู้บริหารแบบนี้จะไม่ค่อยมีการตอบสนองในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ทั้งในรูปแบบของวาจา สีหน้าท่าทาง การกระทำ แต่มักจะเงียบขรึม ไม่ช่างเจรจา ไม่ชอบสังสรรค์ ไปจนถึงไม่ชอบเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น นิตยา นิรนาทโกมล (2549) ด้วยเหตุนี้ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการสั่งการ บงการภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดัง ฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมีหนักแน่นมองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ ซึ่งภาษาพูด จะเป็นลักษณะตัดสินใจแน่วแน่ พูดจาตรงไปตรงมา เอ่ยปากทักทายเสมอ ส่วนลักษณะการพูด จะมีลักษณะพูดเร็ว พูดเสียงดัง พูดอย่างเป็นทางการ ทางด้านภาษากาย จะมีลักษณะของการสบตาโดยตรง จับมือทักทาย มีท่าทางกล้าหาญ และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัวจะมีลักษณะรักษาระยะห่างไว้ วางปฏิทินแผนงานไว้ โต๊ะทำงาน กว้างขวางผู้บริหารที่เป็นแบบสั่งการมักจะมีภาวะผู้นำแบบอิตาเลียน โดย เป็นแบบเผด็จการ ประเภทสั่งการอย่างเดียว โดยผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรับฟังและมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ฉะนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นไปแบบทางเดียว คือ บนลงล่าง (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2525, หน้า 60) ผู้นำประเภทนี้จะเป็นผู้บอกหรือสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งที่ต้องการ โดยผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ ผู้บริหารจึงมีคุณลักษณะของความมั่นใจระดับสูง มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความกล้าหาญเด็ดเดี่ยวในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงานสูง มีความเด็ดขาด กฤต รัตนมณีวงศ์ (2544, หน้า 18-20) อย่างไรก็ตาม ข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่มีผู้บริหารแบบสั่งการ คือ ข้อมูลข่าวสารมีความแน่ชัดในการปฏิบัติงาน ผู้รับสารมีความมั่นใจว่าต้องทำอะไร แต่ข้อเสียก็คือ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารไม่มีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ ศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี (2546) ได้นำเสนอจุดอ่อนของการบริหารแบบสั่งการ คือ การขาดซึ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และไม่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้รับประโยชน์ หรือผู้ร่วมงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ได้แก่ คณะครู อาจารย์ บุคลากร คณะทำงาน ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน ได้รับการติดต่อสื่อสารในลักษณะแนวดิ่ง ทำให้ขาดความหลากหลายในแนวคิด ขาดเอกภาพที่จะนำสู่ความเข้มแข็งของหน่วยงาน และทำให้ไม่เกิดความรู้สึกที่ทำให้ทุกคนเห็นคุณค่าในตัวบุคคลที่ร่วมงาน

ประเวศ วะสี (2550) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารที่ใช้การสนทนาพูดคุยแทนที่การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ เนื่องจากการสื่อสารของสังคมในโลกศตวรรษที่ 21 เป็นโลกที่ต้องการสิทธิทางความคิด การมีส่วนร่วม ฉะนั้น วิธีการพูดของบุคคลที่เคยพูดแบบสั่งการจึงควรปรับเปลี่ยน

วิธีการติดต่อสื่อสารแบบนี้เสียใหม่ ควรฝึกฝนทักษะการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในแนวระนาบ เสมือนเป็นญาติกัน ส่วนบุคคลที่เคยเอาแต่ทำตาม “คำพูด” หรือ “คำบัญชา” ของผู้อื่น ก็ต้องฝึกที่จะกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็นของตน และกล้าแย้งผู้อื่น บนพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องตลอดจนกล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบ ต่อความคิดที่ตนนำเสนอไป นอกจากนี้บุคคลควรระวังการใช้คำศัพท์ คำแสดง หรือสำนวนภาษาต่าง ๆ ไม่ให้ไปกระทบ กระเทียบ หรือดูถูกความคิดของผู้อื่น ไม่ว่าเจตนาหรือไม่ก็ตาม การติดต่อสื่อสารแบบที่ไม่ใช่สั่งการจึงเป็นการติดต่อสื่อสารแบบชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความเชื่อในระบบคุณค่าเดียวกัน มีความเอื้ออาทรกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการระดมสมองของสมาชิกในสังคม ซึ่งการสนทนาได้ต่อกันในลักษณะดังกล่าว เป็นเสมือนการเปิดโอกาสให้สมาชิกในสังคม ได้หันหน้าเข้าหากัน พูดคุย เจรจากัน เพื่อทำความเข้าใจ กับข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น หลักการ และแนวทางที่หลากหลาย สำหรับการตัดสินใจร่วมกันเกี่ยวกับสังคมของตนในด้านของพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบสั่งการ

กวีวรราช คำอำยกาวิน (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบสั่งการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงทางการบริหารที่ผู้บริหาร กำหนด ระบุชี้แนะ แนะนำแก่ผู้ตาม และผู้ใต้บังคับบัญชาว่า อะไร คือ สิ่งที่เขาคาดหวัง ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และกระบวนการอย่างเคร่งครัด รักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548, หน้า 254-259) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมกรรมการบริหารแบบสั่งการจะเน้นการใช้อำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจให้ลูกน้องปฏิบัติตาม ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว คือ ผู้ส่งสารนำข่าวสารสู่ผู้รับสาร นอกจากนี้ผู้บริหารยังใช้มาตรการควบคุม ติดตาม และนิเทศการปฏิบัติงานของลูกน้องอย่างใกล้ชิดอีกด้วย พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการนี้จึงมีลักษณะมุ่งงานสูง แต่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ ข้อเสียก็คือ การติดต่อสื่อสารจะมีโอกาสน้อยในการทำ ความเข้าใจกับรายละเอียดของข่าวสารหรือคำสั่ง เนื่องจากลูกน้องไม่กล้าที่จะพูดคุยในรายละเอียดของงานหรือนโยบายมากนักเพราะผู้บริหารมีพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ต่ำลง แต่จะมีข้อดีถ้าผู้บริหารใช้การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการกับลูกน้องที่ขาดความใส่ใจในงาน มักจะลั้งเลและไม่กล้าปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ หรือมีความสามารถ (Competency) ต่ำ ซึ่งผู้บริหารออกคำสั่งบอกให้ทำ กำหนดขั้นตอนและการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ลูกน้องในกลุ่มดังกล่าวเกิดความตระหนักว่าต้องทำงานอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร ทำอย่างไร ฉะนั้นถ้ามองในด้านความสำเร็จของงานจะเกิดผลดีกับกลุ่มลูกน้องที่มีลักษณะดังกล่าวนี้

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ หมายถึง การสั่งการของผู้บริหารเพื่อให้ครูสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษาที่เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด มีความน่าเกรงขาม พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง มีการสบตาโดยตรงเมื่อสั่งการ ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมีการแนะนำให้ครูรู้ว่าผู้บริหารต้องคาดหวังสิ่งใด แต่มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยน้อย มักตัดสินใจด้วยตนเอง ควบคุมติดตามและนิเทศครูอย่างใกล้ชิด

2. การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา

การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของรุสโซ เป็นหลัก และได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้นำแบบมีชีวิตชีวาว่า จะมีลักษณะของการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับสูง อีกทั้งมีการแสดงออก (Expressiveness) ในระดับสูงด้วย ผู้นำแบบนี้มีลักษณะเป็นผู้ที่พูดเสียงสูงต่ำขึ้นลงทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมีอย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูดจะมีลักษณะของการแสดงความคิดเห็นทันที พูดกว้าง ๆ พูดจูงใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด มักจะพูดเล่น ระดับเสียงมีชีวิตชีวา เสียงดัง ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิริยารวดเร็ว การเคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง ทักทายอย่างกระตือรือร้น และทางด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการแบ่งพื้นที่การทำงานเป็นช่อง มีคำขวัญส่วนตัวในที่ทำงาน ชอบระยะที่ใกล้ชิดกัน ฉะนั้น ผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวาจึงมีจุดแข็งในการปฏิบัติหน้าที่การงาน คือ มีความกระตือรือร้นและมีความรักต่อเพื่อนพ้อง ง่ายต่อการติดต่อพูดคุยแบบฉันท์มิตร มักจะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างเป็นบุคคลที่ผู้อื่นมักจะเข้าหา พูดคุย ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารแบบนี้จึงสามารถสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จได้ง่าย พวกเขามีบุคลิกที่เหมาะสมต่อการออกสู่สังคม หรือการแสดงตัวต่อสาธารณชน ทำให้มีจุดแข็งในการติดต่อสื่อสาร ทั้งส่วนบุคคลและระดับหน่วยงาน ผู้บริหารแบบนี้จึงมีเสน่ห์ต่อการเจรจาพูดคุยกับบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร ทำให้ได้รับการสนับสนุนจากทุกคน เพื่อการดำเนินงานจะได้ผลสำเร็จ นอกจากนี้ ถ้าผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวามีลักษณะเป็นนักปฏิบัติอีกด้วย นั่นคือ เป็นคนที่มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น อุทิศตน มีความริเริ่ม เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ชัยเสถียร พรหมศรี (2549, หน้า 101-112) ได้นำเสนอรูปแบบการบริหารของผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (Spirited communication) ผู้บริหารแบบนี้ใช้หลักการบริหารที่เน้นถึงการเป็นผู้นำด้วยจิตวิญญาณ โดยมีการแสดงออกจากรายในจิตใจสู่ภายนอก นั่นคือ การมี

แรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานด้วยชีวิตชีวา ฉะนั้น เขาจะแนะนำผู้อื่นให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น และมองโลกในแง่บวก ผู้บริหารแบบนี้จะมีแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค่อนข้างสูง โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำอยู่ ผู้บริหารแบบนี้มักจะไม่นำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมาเป็นเครื่องกีดขวางต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารแบบนี้มีชีวิตชีวามักจะมีวิสัยทัศน์ คิดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในภาพที่กว้าง มีความรู้สึกว่าคุณและผู้อื่นเป็นส่วนรวมที่ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และรู้สึกว่าคุณต้องเป็นผู้ให้บริการและมอบคืนประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นของชุมชน

นอกจากนี้ สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2547, หน้า 36) ยังได้กล่าวถึงผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวาว่าเป็นผู้บริหารที่มุ่งความสำเร็จในงาน สามารถกระตุ้นและจูงใจให้ลูกน้องปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีชีวิตชีวา (กฤต รัตนมณีวงศ์, 2544, หน้า 21) และมีความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากผู้ส่งสารมีปฏิกริยาด้านภาษากายและอารมณ์ที่ชัดเจน ซึ่งผู้รับสารสามารถรู้สึกได้ถึงลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารแต่ละประเด็น แต่มีข้อเสีย คือ เมื่อผู้รับสารอยู่ในสภาพอารมณ์ที่ไม่ดีและไม่พร้อมจะรับข่าวสาร อาจจะส่งผลให้เกิดการทะเลาะหรือพุดจาไม่สุภาพต่อผู้บริหารได้เนื่องจากผู้บริหารเองก็มีชีวิตชีวาในการติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน จึงไม่สนใจต่อความรู้สึกของผู้รับสาร และถ้าผู้บริหารสื่ออารมณ์ต่อข่าวสารไม่ถูกต้องกับลำดับชั้นความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร อาจทำให้ผู้รับสารจัดลำดับการทำงานที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากผู้บริหารสื่อสารทางอารมณ์ผิดพลาดไป

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548, หน้า 133-134) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรม การบริหารแบบมีชีวิตชีวา โดยได้ศึกษาจากนักจิตวิทยา ตลอดจนผู้นำทั้งหลายในยุคปัจจุบัน ได้ให้ความสนใจ และยอมรับถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถที่เชื่อมโยงกับความมีประสิทธิภาพของมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็นสองเท่าของความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) รวมกับทักษะทางเทคนิคในการช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ นอกจากนี้บุคคลยังมีตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กร ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ยิ่งทวีตามความสูงของตำแหน่งนั้น ทั้งนี้ เพราะการมีทักษะและความเข้าใจทางอารมณ์ จะช่วยเป็นตัวขับเคลื่อนความคิดและการตัดสินใจ ตลอดจนการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นของผู้นำ มีผลการวิจัยที่มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย: UCLA พบว่า 7% ของความสำเร็จในการเป็นผู้นำมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความฉลาด ส่วนอีก 93% เป็นผลจากคุณสมบัติอื่น ๆ ได้แก่ ความไว้วางใจ ความมีสมมุติ การรับรู้ความเป็นจริง ความซื่อสัตย์ ความเป็นอยู่ และการมีอำนาจเหนือคุณสมบัติด้านเชาวน์ปัญญาเหล่านี้ เป็นที่มีของ EQ หรือความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสิ้น นักวิจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้ช่วยทำให้คำนิยามที่แจ่มชัดขึ้นของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional intelligence จะช่วยให้เรา

เข้าใจถึงผลกระทบต่อภาวะแวดล้อมของการทำงาน โดยเห็นว่าควรให้คำนิยามใหม่ว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของบุคคล โดยใช้ความสามารถบริหารจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถรับรู้ไวและมีอิทธิพลต่อบุคคลสำคัญอื่น ๆ และมีความสามารถในการสร้างสมดุลของภาวะจิตใจ และแรงขับของตนด้วยพฤติกรรมอย่างผู้มีสติสัมปชัญญะ และมีจริยธรรม จึงกล่าวได้ว่าผู้นำที่มีประสิทธิผล คือ ผู้นำที่มีความสามารถในการควบคุมและกำกับพลังอำนาจทางอารมณ์ของตน เพื่อการเสริมสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งขวัญกำลังใจและแรงใจของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมความมีประสิทธิผลให้กับองค์กร โดยเฉพาะภาวะแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับพนักงาน และถูกค่ามากกว่าเรื่องเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ด้วยแล้ว หน่วยงานทั้งหลายจึงเพิ่มความสำคัญต่อการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้กับผู้นำของตนมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหารในโรงเรียนที่มีคุณลักษณะการสื่อสารด้านการพูด การแสดงออกทางภาษากาย โดยมีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจ จากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูดเสียงสูงเสียงต่ำขึ้นลง การพูดและการทำมีความรวดเร็ว มีการทำงานในลักษณะวุ่นวาย มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง มีการพูดกว้าง ๆ สามารถพูดจูงใจได้ดี มักจะพูดเล่นบ่อย ๆ มีชีวิตชีวา ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิกริยารวดเร็ว เคลื่อนไหว กระฉับกระเฉง มีการทักทายอย่างกระตือรือร้น โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจ ในสิ่งที่ทำอยู่ มักจะไม่กังวลต่ออุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีจิตบริการต่อสาธารณะ

3. การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ

การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลัก และได้้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจ หรือการบริหารที่คิดถึงความคิดของผู้อื่นเป็นสำคัญ ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจ จะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับต่ำ แต่จะมีการแสดงออกในระดับสูง นั่นคือเป็นรูปแบบบริหารที่มีความอบอุ่นในทีมงาน มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี ผู้บริหารรูปแบบนี้จะมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดีกับลูกน้อง และมักจะมีคนเข้าหาเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษา เนื่องจากผู้บริหารแบบนี้มีคุณลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างร่าเริง พวกเขาได้รับความเชื่อถือและเป็นที่พึ่งพาได้อย่างสม่ำเสมอสิ่งอื่นใด ผู้บริหารแบบนี้จะทำงานได้ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมที่ต้องการความเป็นหนึ่งเดียวในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากความสามารถของพวกเขาที่พิเศษ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น

ฉะนั้น รูปแบบของภาวะผู้นำของผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate leadership style) เป็นลักษณะของผู้นำที่สนใจในความเป็นไปสถานะ และความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น ชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานดี ไม่มอบหมายงานที่เกินความสามารถ ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นมิตรและรับฟังให้รางวัลเมื่อทำงานดี โดยสรุปก็คือ ผู้นำประเภทนี้จะใส่ใจถึงสภาพการทำงาน และบังคับบัญชาด้วยความเป็นมิตร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) ผู้นำประเภทนี้จะใช้ทั้งพระเดชและพระคุณในการปกครอง เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพและนับถือ ผู้นำแบบนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นรับฟังผู้อื่น พูดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมีอ่อนอย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสาร ที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง โดยพฤติกรรมด้านภาษาพูด จะมีลักษณะที่เป็นผู้ฟังที่ดี เงียบขรึม พูดให้กำลังใจ ส่วนด้านลักษณะการพูด พูดช้าใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ระดับเสียงเนิบ ๆ ส่วนด้านภาษากายจะมีลักษณะการจับมือทักทายอย่างสุภาพ สัมผัสร่างกาย เช่น แชน ไหล่เคลื่อนไหวช้า และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบการนั่งติด ๆ กันไปพกพาของรักไปด้วยผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ จะมีลักษณะของผู้นำแบบประนีประนอม หลีกเลียงการโต้แย้ง บุคลิกนุ่มนวล เป็นผู้ฟังที่ดี ใจกว้างเห็นอกเห็นใจ มีความเมตตา (สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์, 2547, หน้า 38) ผู้บริหารแบบนี้จึงมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและลูกน้องเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็น และใส่ใจในความรู้สึกผู้ใต้บังคับบัญชา มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ และเข้าถึงการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2538, หน้า 36) ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจึงเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบกัลยาณมิตร เข้าถึงความรู้สึกทั้งด้านบวกและลบของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้รับสารจึงเต็มใจปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เนื่องจากระหว่างการรับสารมีการพูดคุยกับผู้บริหารอย่างเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติจึงสามารถปฏิบัติงานได้เมื่อได้รับคำสั่ง (กฤต รัตนมณีวงศ์, 2544, หน้า 29) แต่การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ มีข้อเสีย คือ ความสำคัญของข่าวสารที่ทำทนายให้ผู้รับสารปฏิบัติอาจจะถูกลดน้ำหนักลงไปเนื่องจากความเมตตา และอาจจะมีข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้น้อยลง โดยเฉพาะจะเกิดกับผู้รับสารที่เฉื่อยชา หรือมีสมรรถนะน้อย เนื่องจากบรรยากาศการติดต่อสื่อสารเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ทำให้ความคิดทำทนายหรือความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ไม่เกิดขึ้น เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเอื้ออาทรต่อความสามารถหรือความมานะของผู้ปฏิบัติหรือผู้รับสารนั่นเอง

ธงชัย ตรีรัตนาวลัย (2550) ได้นำเสนอแนวการบริหารแบบเห็นอกเห็นใจโดยใช้แนวคิดของบรรยากาศครอบครัว การติดต่อสื่อสารภายในครอบครัว จะใช้ความสุข ความรัก ความผูกพัน ดังนั้นถ้าหน่วยงานหรือสถานศึกษาสามารถสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้ผู้บริหารและบุคลากร

ติดต่อสื่อสารกันแบบครอบครัว จะทำให้เกิดความรักใคร่ สามัคคี มีส่วนเป็นเจ้าของร่วมกันสำหรับบทบาทของผู้บริหารต้องปฏิบัติคนเหมือนบิดา คือ มีความรักเอื้ออาทรผู้อื่นเหมือนบุตรหลานของตน โดยยึดหลัก 3 R ได้แก่ การยอมรับ (Recognition) การให้รางวัล (Reward) และการกระตุ้นเป็นระยะ (Reinforcement) ซึ่งจะต้องปฏิบัติกับบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจนี้ ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะในการมอบหมายงานโดยกำหนดเป้าหมายและให้กำลังใจ อีกทั้งสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงาน มิใช่มาจากคำสั่ง แต่ด้วยความรักและเกรงใจในตัวผู้มอบงาน และในระหว่างที่บุคลากรปฏิบัติงาน ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจต้องอยู่ร่วมเอาใจใส่ ดูแล คอยเปิดหูรับฟังปัญหา และพร้อมให้อภัยในข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และหลังจากการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจควรที่จะแสดงความชื่นชมอย่างเป็นทางการต่อหน้าทุกคน และให้รางวัลตามความเหมาะสมอย่างยุติธรรม ตามความสำเร็จของผลงาน จะเห็นว่าผู้บริหารที่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจจะมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคลเป็นสำคัญ

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548, หน้า 254-259) ได้เสนอหลักการของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมการบริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะมีลักษณะคอยให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ตลอดจนให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของลูกน้อง ผู้บริหารจะเข้าไปร่วมตัดสินใจในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง โดยไม่เข้าไปควบคุม กำกับ หรือสั่งการแบบเผด็จการ ผู้บริหารแบบนี้จึงมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมุ่งความสัมพันธ์สูง แต่มุ่งมั่นต่ำ เนื่องจากมีความเมตตาและเห็นใจลูกน้องมาก จึงไม่ค่อยเรียกร้องให้ลูกน้องทำงานอย่างเต็มความสามารถเท่าไรนัก ฉะนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นแบบมุ่งความสัมพันธ์สูง หัวหน้าและลูกน้องรู้จักกันและกันจริงในด้านความรู้สึกแต่ไม่เน้นปริมาณและคุณภาพงานมากนัก การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเกิดประโยชน์สูงถ้าผู้บริหารใช้กับลูกน้องที่มีความสามารถสูง และขยันทำงาน เนื่องจากลูกน้องสามารถออกความคิดเห็นของตน และมีอิสระในการทำงาน อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในด้านการติดต่อสื่อสารมีความเข้าใจกันดี

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

4. การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ

การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ รุสโซ เป็นหลัก และได้นำแนวคิดจากนักวิชาการบางท่านมาประกอบ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

รุสโซ (Russo, 2006) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารแบบมีระเบียบ คือ ผู้บริหารแบบมีระเบียบจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับต่ำและมีการแสดงออก (Expressiveness) ต่ำด้วยเช่นกัน นั่นคือ ผู้บริหารแบบนี้จะให้น้ำหนักกับความสำคัญของความถูกต้องเที่ยงตรงเป็นสำคัญ และมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ พวกเขาจะตัดสินใจของความเป็นจริงและมักจะไม่ใช่อารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาร่วมในการตัดสินใจในการบริหารจัดการ ผู้บริหารแบบนี้จะใช้ข้อมูลที่เชื่อถือได้มาเป็นฐานคิดในการแก้ปัญหา ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะเหมาะกับการทำงานที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน พวกเขาจึงเหมาะกับการทำงานอย่างอิสระหรืองานด้านการใช้เทคนิค รุสโซ (Russo, 1995, pp 33-39) ยังให้แนวคิดของผู้นำแบบมีระเบียบ ในด้านการสื่อสารด้วยภาษา พวกเขามักจะมีน้ำเสียงราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกต่ำโดยภาษาพูด ไม่ค่อยเล่นระดับเสียง พูดอย่างกระชับ ระดับน้ำเสียงราบเรียบ ส่วนด้านภาษากาย จะมีลักษณะ สีหน้านิ่งทึ่ง สงวนท่าทีเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส และด้านการจัดพื้นที่ส่วนตัว จะมีลักษณะของการมีพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน โต๊ะทำงานเรียบร้อย และรุสโซ ยังได้ให้แนวคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับส่วนที่เป็นอุปสรรคของผู้บริหารแบบมีระเบียบ คือ ผู้บริหารแบบนี้จะเคร่งครัดในรายละเอียดของการทำงาน มุ่งหาข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง การทำเช่นนี้จะทำให้ลดความสำคัญของความคิดเห็นของผู้อื่น และในเวลาเดียวกัน อาจทำให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากผู้บริหารแบบนี้จะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้อื่น แต่จะมุ่งมั่นให้ตนเองมั่นใจว่าการทำงานจะต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง โดยไม่เอาความรู้สึกมาเป็นตัววัดประเมินความสำเร็จ ผู้บริหารแบบนี้จึงมักจะทำให้เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่บ่อย ๆ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2548, หน้า 100) ได้กล่าวถึงการบริหารงานแบบมีระเบียบวินัย คือ ผู้บริหารจะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน หากขัดขึ้นจะต้องมีการลงโทษที่เหมาะสม และผู้บังคับบัญชามักได้รับความลำเอียงจากข้อบังคับ เพราะมีการกำหนดขอบเขตอำนาจของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งสิทธิในการสั่งการที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข อันเป็นผลมาจากการร้องเรียนของพนักงานอีกด้วย จะเห็นว่า ผู้บริหารแบบมีระเบียบ จะใช้บรรยากาศของกฎเกณฑ์มาตรฐาน และเน้นบทลงโทษเป็นเงื่อนไขในการติดต่อสื่อสารเพื่อการมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติ ฉะนั้น

ผู้บริหารแบบนี้จะต้องสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เสริมจุดด้อยของตนโดยการแสดงตนว่าเป็นผู้บริหารที่มีความเที่ยงธรรม ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก มีความโปร่งใส พร้อมทั้งจะให้ทุกคนตรวจสอบและเพื่อป้องกันเสียบ่นต่อผู้บริหารแบบมีระเบียบ ผู้บริหารควรใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารให้ครบวงจร นั่นคือ การที่ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณา และกลับไปบอกคำตอบให้พนักงานในเวลาอันรวดเร็ว จะนำความคิดไหนไปใช้ อีกทั้งบอกเหตุผลว่าทำไมจึงเลือกความคิดเหล่านั้น และเพราะอะไร ฌูเลีย ลินตระกูลผล (2549, หน้า 221) จะเห็นว่า ผู้บริหารแต่ละคนจะมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน มีทั้งจุดดี จุดเด่น และจุดอ่อน จุดด้อย จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องรู้ และเมื่อไม่สามารถปรับลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ตนมี คือ เป็นคนเจ้าระเบียบ ผู้บริหารผู้นี้จะต้องสร้างข้อดีขึ้นเสริมก็คือ การมีความโปร่งใสและเที่ยงธรรม ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบมักจะเป็นนักอนุรักษ์นิยม เจ้าระเบียบยึดคำสั่งหรือกฎเกณฑ์เป็นหลักบริหารงานแบบปลีกตัว ระวังตัว และหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์ สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์ (2547, หน้า 39) ผู้บริหารแบบนี้เป็นผู้กุมกฎ เป็นผู้ที่ไม่ให้ความสนใจในเรื่องการงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานมากนัก ความสำเร็จของงานเกิดจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด มีการตรวจสอบรายละเอียดของงาน ขอบเขต ขอบอ้างเหตุผล แต่มีความยุติธรรม ไม่ชอบเข้ายุ่งเกี่ยวกับปัญหาของผู้อื่น ชอบทำงานประจำยิ่งกว่างานที่ต้องใช้ความคิด สมยศ นาวิการ (2536, หน้า 428-429) ข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่มีผู้บริหารแบบมีระเบียบ คือ ข้อมูลข่าวสารมีแบบแผนที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ผู้ปฏิบัติรู้วันเวลาของการปฏิบัติงานที่แน่นอน สามารถควบคุมการทำงานให้สำเร็จตามที่วางแผน สำหรับข้อเสียของการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ คือ บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารมีความเป็นทางการมากเกินไป ขาดความเป็นกันเองหรือการพูดคุยแบบบุคคลต่อบุคคลมีน้อย เนื่องจากผู้บริหารถือว่ารายละเอียดทุกอย่างอยู่ตามกฎเกณฑ์หรือข้อระเบียบที่ตั้งไว้แล้ว การที่ผู้บริหารมีลักษณะเจ้าระเบียบ เคร่งขรึม อาจส่งผลให้ลูกน้องที่รับข่าวสาร ไม่มั่นใจว่าจะเข้าปรึกษากับผู้บริหารดีหรือไม่ เพราะกลัวเกรงการว่ากล่าวตักเตือน

สรุป การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่มีต่อครู มีลักษณะของการกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน มีบทลงโทษอย่างเหมาะสม ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะมีลักษณะการพูดแบบราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย ๆ แต่มีกฎเกณฑ์ ไม่ชอบพูดเล่น มักจะพูดอย่างกระชับ สำหรับภาษากาย ผู้บริหารแสดงออกโดยมีสีหน้าเข้มงวด สงวนท่าทีในการเคลื่อนไหว หลีกเลี่ยงการสัมผัส มีการจัดพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงานหรือกราฟในที่ทำงาน สภาพโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ดังนี้

รุ่งเพชร บุญเทศ (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร กับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร อยู่ในระดับปานกลาง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร อยู่ในระดับปานกลาง และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวม และจำแนกตามสถานที่ตั้ง และภาควิชาของวิทยาลัย นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความสามารถของผู้รับสารความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และความแจ่มแจ้งของข่าวสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร

ชลทิพร พงษ์พานิช (2540) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสาร ในแต่ละแบบกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาใน โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) ประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาใน โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลของกลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชา แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน 2) การติดต่อสื่อสารในแต่ละแบบของหัวหน้าหมวดวิชาใน โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และมีการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชา แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน 3) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน การติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มบุคคล การติดต่อสื่อสารแบบรายบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 4) การติดต่อสื่อสาร

แต่ละแบบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์และขนาดของโรงเรียน

ปรารมณีย์ บุญถนอม (2540) ได้วิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของครู และขนาดของโรงเรียน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานภาพของครู แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน และ 3) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ทั้งโดยรวมและจำแนกตามสถานภาพของครู และขนาดของโรงเรียน

สุนันท์ เลิศฤทธิพงษ์ (2547) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารในลักษณะผสมผสานกัน โดยเป็นแบบมีชีวิตชีวา มากที่สุด รองลงมาเป็นแบบเห็นอกเห็นใจ ส่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารแสดงออกเป็นประจำ ส่วนใหญ่เป็นแบบมีระเบียบ 2) ครูอาจารย์มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารในลักษณะผสมผสานกัน โดยด้านภาษาพูดเป็นแบบสั่งการ ด้านลักษณะการพูด และด้านพื้นที่ส่วนตัวเป็นแบบมีระเบียบ ส่วนด้านภาษาทักทายเป็นแบบมีชีวิตชีวา และ 3) ครูอาจารย์มีความต้องการให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารผสมผสานกัน โดยด้านภาษาพูดต้องการแบบสั่งการด้านลักษณะการพูด และด้านภาษาทักทาย ต้องการแบบมีชีวิตชีวา ส่วนด้านพื้นที่ส่วนตัวต้องการแบบมีระเบียบ

พนม แสงอินทร์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับปานกลาง และการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่ง แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามส่วนราชการ 2) ประสิทธิภาพโดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับปานกลางและประสิทธิผลโดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อ

จำแนกตามส่วนราชการ 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแต่ละรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล โดยภาพรวมของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 4) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ร้อยละ 59

ฐิติพร เลิศเชาวน์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงานและประเภทของงานที่ปฏิบัติ 2) ผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ 3) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งสำนักงานและประเภทของงานที่ปฏิบัติ 4) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคล เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 30.90 เปอร์เซ็นต์ 5) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร และด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคลเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 ที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่พัฒนาชายฝั่งตะวันออก โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 31.97 เปอร์เซ็นต์ 6) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคล และด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานบริหารทั่วไป โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 33.84 เปอร์เซ็นต์ 7) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลย้อนกลับของบุคคล และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานการเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 50.22 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการ 8) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานการเงินและพัสดุ โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 22.81 เปอร์เซ็นต์ ดังสมการ และ 9) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12 งานการเงินและพัสดุ โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ 26.24 เปอร์เซนต์

วนิดา นามบุตร (2543) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และเปรียบเทียบปัญหา การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหาร และครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น จำนวน 350 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1) สภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแบบลายลักษณ์อักษร โดยการใช้หนังสือคำสั่ง ส่วนการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา โดยใช้วิธีการประชุม ผู้บริหารมอบหมายงานโดยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และด้วยวาจา ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนที่ใช้มากที่สุด คือ ใช้จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และด้านการรับข่าวสาร และมีปัญหาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การแจ้งข่าวสารในงานที่เกี่ยวกับหนังสือราชการกระชั้นชิดเกินไป การแจ้งข่าวสารโดยประกาศหน้าเสาธง บุคลากรบางส่วนไม่สามารถรับทราบได้ การเผยแพร่จดหมายข่าวเอกสารประชาสัมพันธ์กระทำไม่สม่ำเสมอ การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมประชุมสัมมนาล่าช้า และการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของโรงเรียนที่มีต่อชุมชน ไม่ต่อเนื่อง 3) ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนที่แตกต่างกันมีปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาโดยรวม และด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ด้านการส่งข่าวสาร และด้าน รูปแบบการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ และมีปัญหาด้านการส่งข่าวสารมากกว่าผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนขนาดเล็ก

รังสาด จันทรวินุต (2548) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครู เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระบุรี ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการติดต่อสื่อสารและวิธีการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ที่ควรจะเป็นในโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.35$) ด้านประเภทและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.06$) และด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนด้านวิธีการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

อัญชลี กิติ (2551) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ดังนี้

ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสื่อสารแลกเปลี่ยนสารของหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจกับการสื่อสารภายในองค์กรและความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรในด้านบันเทิง จุดเน้นของการวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสื่อสารของหัวหน้า-ผู้ใต้บังคับบัญชา ความคิดสร้างของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานกับการสื่อสารในสถานที่ทำงาน งานวิจัยนี้เสนอว่า การปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และระดับความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร จะถูกกำหนดได้หลายแนวทาง โดยขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อหัวหน้างาน การประเมินความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ความพอใจในการสื่อสาร และคุณภาพการแลกเปลี่ยนสารของหัวหน้าผู้ใต้บังคับบัญชานำมาใช้ในหลายบริษัท ในอุตสาหกรรมบันเทิง ซึ่งการสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ ได้รับการพิจารณาว่าสำคัญ เรื่องที่ขอมอบได้จากงานวิจัย คือ ทำให้เปิดโอกาสให้องค์กรพิจารณา

กำหนดว่า วิธีการที่คุณภาพการสื่อสารของหัวหน้า-ผู้ใต้บังคับบัญชา ร่วมกันความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน และความพึงพอใจกับการสื่อสารภายในองค์กร

บิงแฮม (Bingham, 1990, pp. 1453-A) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารของผู้บริหาร และความพึงพอใจในการสื่อสารของครูในด้านการศึกษา การวิเคราะห์ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทแรกอธิบายถึงการรับรู้ด้วยตนเองของผู้บริหาร และการรับรู้ของครูเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารของผู้บริหารและระดับความแม่นยำของผู้บริหารในการคาดเดาความรู้ของครูล่วงหน้า ประเภทที่สองเป็นการเปรียบเทียบความรู้ของครูและของผู้บริหารในการตัดสินระดับความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ของเขาเหล่านั้น ประเภทที่สามอธิบายว่า การรับรู้ลักษณะการสื่อสารเหล่านี้สัมพันธ์กับความพึงพอใจของครูในการสื่อสารอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งหมดของครูสำคัญมากเมื่อครูรู้ว่าผู้บริหารมีลักษณะการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก (เป็นมิตรของความตั้งใจไม่ตึงเครียด) เมื่อความสอดคล้องของการรับรู้ระหว่างผู้บริหารและครูสูงมากขึ้น และเมื่อความถูกต้องแม่นยำในการคาดเดาล่วงหน้าของผู้บริหารเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิริยาตอบสนองสูงมาก สำหรับผลการวิจัยของบิงแฮมนี้ในเรื่องของการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารและครู ปรากฏว่ามีส่วนสอดคล้องกันในด้านของความพึงพอใจ คือ มีความพึงพอใจในการสื่อสารสูง คลีเมนต์ (Clement, 1990, pp. 1842-A) ได้ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารกับคณะกรรมการ โรงเรียนที่มีผลต่อผู้บริหาร โรงเรียนที่พอจะมองเห็นได้ และเพื่อเปรียบเทียบการมีปฏิริยาตอบสนองของผู้บริหารในการเป็นตัวแทนของเขตมัธยมที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วน กับผู้ที่เป็นตัวแทนของเขตมัธยมแบบสหศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมมักจะติดอยู่กับ การสื่อสารทางตรงกับคณะกรรมการมากกว่าการออกคำสั่งอย่างเป็นทางการ ยังมีการค้นพบอีกว่า การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วนนั้น จะบ่อยกว่าและตึงเครียด ว่าการสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนระบบสหศึกษา และยังคงค้นพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชายหรือหญิงล้วน ยอมรับว่าตัวเองเป็นผู้มีภาระหน้าที่มากต่อคณะกรรมการของเขต และท้ายที่สุดผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมที่มีแต่ชายล้วนหรือหญิงล้วน กล่าวว่า เขามีความรู้ในระบบของเขา และเราได้แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างมากต่อคณะกรรมการ โรงเรียนของเขา มากกว่าผู้บริหารระบบสหศึกษา ราฟเฟอติ (Rafferty, 2003) ได้ทำวิจัยเรื่อง บรรยากาศของโรงเรียนและทัศนคติของครูที่มีต่อการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยงานวิจัยจะเป็นเชิงพรรณนาที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในโรงเรียนและทัศนคติของครูในการติดต่อสื่อสารข้อมูลสารสนเทศไปยังผู้บริหารโรงเรียน ตัวแปรที่ศึกษา คือ บรรยากาศการจัดการ บรรยากาศในโรงเรียน และ

การติดต่อสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นเพียงคู่เดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ระหว่างครูติดต่อสื่อสารไปยังผู้อำนวยการ สำหรับการติดต่อสื่อสารคู่อื่น ๆ ไม่มีนัยสำคัญ และผลการวิจัยเสนอแนะว่า การทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างครูไปสู่อำนาจการในระบบเปิดจะได้ผลดีกว่าการสร้างบรรยากาศของโรงเรียนในระบบเปิด นั่นหมายถึงว่า แม้โรงเรียนจะบริหารจัดการให้มีระบบเปิดในส่วนต่าง ๆ แต่ยังไม่ดีเท่ากับการจัดให้ครูติดต่อสื่อสารแบบระบบเปิดไปสู่อำนาจการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้ครูเปิดตัวเองสู่อำนาจการจะช่วยให้บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิผลมากที่สุด

สตรอม (Strom, 2007) ได้ศึกษาเรื่อง การลาพักการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้การวิจัยการประเมินด้วยการวิเคราะห์แบบเมต้า เกี่ยวกับผลการให้ข่าวสารจากบ้านและในโรงเรียน พบว่า โครงสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีผลกระทบต่อความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนของนักเรียน โดยผลค่าน้ำหนักเฉลี่ยของการติดต่อสื่อสารที่บ้านมีผลต่อการจบการศึกษาของโรงเรียนมัธยมที่ $r = .21$ และผลค่าน้ำหนักเฉลี่ยของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีผลต่อการจบการศึกษาของโรงเรียนมัธยมที่ $r = .14$ และพบว่า อายุ และเขตการศึกษาของผู้เรียนมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารที่บ้านและโรงเรียน และส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียน สรุป งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมานี้พบว่า ผู้บริหารที่ครูพึงพอใจ คือ ผู้บริหารที่ติดต่อสื่อสารกับครูอย่างมีคุณภาพ ให้ความสำคัญกับความคิดของครู ไม่ตึงเครียดระหว่างการพูดคุยหรือออกคำสั่ง ครูต้องการผู้บริหารที่รับฟังและมีปฏิริยาตอบสนองสูง และงานวิจัยบางฉบับ ได้ให้ข้อมูลว่าสิ่งที่ช่วยให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนดีขึ้น คือ การสร้างบรรยากาศและการสร้างทัศนคติที่ดีให้ครู อีกทั้งการใช้ระบบเปิดในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูจะมีประสิทธิผลในการบริหารโรงเรียนดีกว่าการใช้ระบบเปิดของทั้งโรงเรียน

สรุปข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมานี้พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ ระดับการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมมักมีการสื่อสารทางตรงมากกว่าการออกคำสั่งอย่างเป็นทางการ ความตึงเครียดของการสื่อสารในโรงเรียนชายล้วนหญิงล้วนมีมากกว่าโรงเรียนสหศึกษา ส่วนผู้บริหารที่ครูพึงพอใจ คือ ผู้บริหารที่ติดต่อสื่อสาร

กับครูอย่างมิตรภาพ ให้ความสำคัญกับความคิดของครู ไม่ตั้งเครียดระหว่างการพูดคุยหรือออกคำสั่ง ครูต้องการผู้บริหารที่รับฟังและมีปฏิริยาตอบสนองสูง การติดต่อสื่อสารระหว่างครูไปสู่ผู้อำนวยการในระบบเปิดจะได้ผลดีกว่า ทำให้บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังพบอีกว่าโครงสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกระทบต่อผลความสำเร็จการศึกษาของนักเรียนมัธยมอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากร ได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) สังกัดสำนักการศึกษา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2561 จำนวน 71 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามเรื่อง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ตามแนวคิดของ รุสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) ประกอบด้วย รูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 แบบ คือ แบบสั่งการ (Direct) แบบมีชีวิตชีวา (Spirited) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) และแบบมีระเบียบ (Systematics) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยเกณฑ์การพิจารณา คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยอาศัยแนวคิดของลิเคอร์ต (Likert, 1967) จำนวน 40 ข้อ

2. การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

จังหวัดชลบุรี โดยได้ประเด็นการสัมภาษณ์จากการคัดเลือกจุดต่อของผลการศึกษา เรื่องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี มาทั้งหมด 4 ด้าน ด้านละ 4 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 12 ข้อคำถาม

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของรูสโซ (Russo, 1995, pp. 33-39) และข้อมูลของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและตรงเนื้อหาของเรื่องที่ศึกษาค้นคว้า

2. นำแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลแบบสอบถามของ อัญชลี กิติ (2551) ชนันดา โตใหญ่ดี (2554) สุดา บุญเดือน (2551) และนัตติณี จงรักษ์ (2554) มาบางส่วน เพื่อสร้างแบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้การเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ซึ่งได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันตนาวิ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร.สถาพร พุทธิพิบูล อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร.ปริญญา เรืองทิพย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอประธานควบคุมงานนิพนธ์ เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับสุดท้าย

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับครูใน โรงเรียนเมืองพัทยา 3 (วัดสว่างฟ้าพุทธาราม) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson moment product) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.25-8.0

6. นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากข้อ 5 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

8. นำผลการศึกษาคัดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) มาคัดเลือกจุดค้อยของผลการศึกษา เรื่อง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมือง พัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี มาทั้งหมด 4 ด้าน ด้านละ 4 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ คำถาม นำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) รายนามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้แก่

- | | |
|--------------------------------|--|
| 8.1 นางภัทรวดี เข้มแข็ง | รองผู้อำนวยการสถานศึกษาฝ่ายวิชาการ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) วิทยฐานะ รองผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ (คศ.4) |
| 8.2 นางผจงจิตร ชีวพัฒน์พิบูลย์ | ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ และเทคโนโลยี โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) หัวหน้าคณะกรรมการประสานงานวิชาการ (กปว.) กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ และเทคโนโลยีระดับเมืองพัทยา วิทยฐานะ ครูเชี่ยวชาญ (คศ.4) |
| 8.3 นางสาวเกศินี สนธิศิริ | ครูหัวหน้ากลุ่มสาระคณิตศาสตร์ และหัวหน้างานวิชาการ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) วิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ (คศ.3) |

9. นำบันทึกการสัมภาษณ์มาสรุปแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสถาน โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปพบผู้บริหารสถานศึกษาตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ฉบับ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืนด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนตามน้ำหนักของแต่ละข้อ แล้ววิเคราะห์หาวิธีการทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และโดยรวม
4. นำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำคะแนนที่วิเคราะห์แล้วว่าเป็นปัญหาไปหาแนวทางการพัฒนาด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา มาคัดเลือกและตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีการจัดกระทำข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตรวจสอบให้คะแนนข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) ตรวจสอบให้คะแนนแต่ละข้อตามเกณฑ์ ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อตอบในช่องน้อยที่สุด

ให้คะแนน 2 เมื่อตอบในช่องน้อย

ให้คะแนน 3 เมื่อตอบในช่องปานกลาง

ให้คะแนน 4 เมื่อตอบในช่องมาก

ให้คะแนน 5 เมื่อตอบในช่องมากที่สุด

2. นำข้อที่พิจารณาแล้วเป็นจุดด้อย 3 ข้อ ในทุก ๆ ด้าน ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของครู มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นทำการตีความจากผลของระดับคะแนนที่ได้ และสรุปผลเป็นความเรียง การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ฉบับที่ 2 ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน โดยกำหนดเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยของคำตอบตามหลักการของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23-24) ดังนี้

- 1.00-1.49 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย
- 2.50-3.49 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50-4.49 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก
- 4.50-5.00 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ลำดับขั้นตอน และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงลำดับตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยรวม

| ลำดับที่ | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|----------|------------------------------|-----------|------|-------|--------|
| 1. | สั่งการ | 4.28 | 0.79 | มาก | 2 |
| 2. | มีชีวิตชีวา | 4.17 | 0.84 | มาก | 4 |
| 3. | เห็นอกเห็นใจ | 4.18 | 0.83 | มาก | 3 |
| 4. | มีระเบียบ | 4.32 | 0.75 | มาก | 1 |
| รวม | | 4.24 | 0.13 | มาก | |

จากตารางที่ 1 พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบบมีระเบียบมากที่สุด รองลงมา คือ แบบสั่งการ แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีชีวิตชีวา ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2
(เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านสั่งการ

| ลำดับ ที่ | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านสั่งการ | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|--------------|---|-----------|------|-----------|--------|
| 1. | มอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ทำให้ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน | 4.27 | 0.73 | มาก | 5 |
| 2. | พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจ ในการทำงาน | 4.62 | 0.74 | มากที่สุด | 1 |
| 3. | พูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร | 4.08 | 0.91 | มาก | 9 |
| 4. | แสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม ทำให้เกิดความกลัวเกรง | 4.57 | 0.62 | มากที่สุด | 2 |
| 5. | ในการมอบหมายงานเปิดโอกาสให้สอบถาม ข้อสงสัย | 4.15 | 0.80 | มาก | 8 |
| 6. | ตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมี ส่วนร่วมน้อย | 4.20 | 0.84 | มาก | 7 |
| 7. | มีการควบคุมติดตาม นิเทศการทำงานอย่าง เคร่งครัด | 3.97 | 0.90 | มาก | 10 |
| 8. | ในการมอบหมายงานมักใช้ภาษาทางการ | 4.42 | 0.85 | มาก | 3 |
| 9. | มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย เยียบขี้น | 4.25 | 0.68 | มาก | 6 |
| 10. | พูดเร็ว และเสียงดัง | 4.30 | 0.85 | มาก | 4 |
| | รวม | 4.28 | 0.37 | มาก | |

จากตารางที่ 2 พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่ม
สาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านสั่งการ อยู่ใน
ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พูดด้วยความเชื่อมั่นสูงทำให้
เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขามทำให้เกิดความกลัวเกรง
และในการมอบหมายงานมักใช้ภาษาทางการ ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ
มีการควบคุมติดตาม นิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2
(เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านมีชีวิตชีวา

| ลำดับ ที่ | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านมีชีวิตชีวา | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|--------------|---|-----------|------|-------|--------|
| 1. | สามารถพุดจูงใจให้ครูทำงานได้เป็นอย่างดี | 3.97 | 1.01 | มาก | 10 |
| 2. | มีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว ทำให้เกิด การรีบเร่งในการทำงาน | 4.18 | 0.75 | มาก | 5 |
| 3. | ติดต่อพุดคุยด้วยการพุดเสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกลำบาก | 4.43 | 0.77 | มาก | 1 |
| 4. | มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง | 4.32 | 0.81 | มาก | 2 |
| 5. | มักจะพุดอธิบายกว้าง ๆ ทำให้เกิดความลังเล ในการปฏิบัติงาน | 4.02 | 0.93 | มาก | 9 |
| 6. | สามารถพุดจูงใจได้ดีทำให้ครูมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน | 4.27 | 0.73 | มาก | 3 |
| 7. | มีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง | 4.12 | 0.74 | มาก | 7 |
| 8. | ทักทายทุกคนอยู่เสมอ จนเกิดความรู้สึก เป็นกันเอง | 4.05 | 0.98 | มาก | 8 |
| 9. | มักจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ ทำให้ ครูเกิดความระมัดระวังในการติดต่อสื่อสาร | 4.22 | 0.83 | มาก | 4 |
| 10. | มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง | 4.15 | 0.86 | มาก | 6 |
| | รวม | 4.17 | 0.24 | มาก | |

จากตารางที่ 3 พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่ม
สาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านมีชีวิตชีวา อยู่ใน
ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ติดต่อพุดคุยด้วยการพุดเสียง
สูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกลำบาก มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง และ
สามารถพุดจูงใจได้ดีทำให้ครูมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
คือ สามารถพุดจูงใจให้ครูทำงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2
(เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการเห็นอกเห็นใจ

| ลำดับ ที่ | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านการเห็นอกเห็นใจ | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|--------------|--|-----------|------|-------|--------|
| 1. | มีการพุดจาแบบประนีประนอม ทำให้เกิด ความสบายใจในการติดต่อพูดคุย | 4.33 | 0.75 | มาก | 1 |
| 2. | รับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ทำให้ครูกล้าแสดง ความคิดเห็น | 4.20 | 0.80 | มาก | 4 |
| 3. | มีการพุดด้วยเสียงนุ่มนวลทำให้รู้สึก เกิดความอบอุ่น | 4.17 | 0.85 | มาก | 6 |
| 4. | มีท่าทีในการกล่าวตักเตือน โดยให้โอกาส อยู่เสมอ | 4.10 | 0.80 | มาก | 9 |
| 5. | พุดให้กำลังใจอยู่บ่อย ๆ ทำให้ครูรู้สึก อยากจะทำงานให้สำเร็จ | 4.18 | 0.87 | มาก | 5 |
| 6. | มักจะใช้การสัมผัสในการทักทายอย่างสุภาพ จนรู้สึกเป็นกันเอง | 4.13 | 0.87 | มาก | 8 |
| 7. | ควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการผิดพลาด | 4.22 | 0.78 | มาก | 3 |
| 8. | ให้อภัยเมื่องานไม่บรรลุตามเป้าหมาย | 4.02 | 0.91 | มาก | 10 |
| 9. | สร้างบรรยากาศรอบคร้วในการติดต่อสื่อสาร | 4.28 | 0.80 | มาก | 2 |
| 10. | มอบหมายงานโดยมีเป้าหมายชัดเจน และ คอยสนับสนุนให้กำลังใจขณะทำงาน | 4.15 | 0.86 | มาก | 7 |
| รวม | | 4.18 | 0.24 | มาก | |

จากตารางที่ 4 พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่ม
สาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการเห็นอกเห็นใจ
อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการพุดจาแบบ
ประนีประนอม ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย สร้างบรรยากาศรอบคร้วใน

การติดต่อสื่อสาร และควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการผิดพลาด ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้อภัยเมื่องานไม่บรรลุตามเป้าหมาย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2
(เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการมีระเบียบ

| ลำดับ ที่ | การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านการมีระเบียบ | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|--------------|--|-----------|------|-----------|--------|
| 1. | ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้ เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบ ที่ได้กำหนดไว้ | 4.18 | 0.95 | มาก | 9 |
| 2. | มักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับ อยู่เสมอ ทำให้รู้สึกอึดอัด | 4.43 | 0.70 | มาก | 3 |
| 3. | แสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ | 4.47 | 0.65 | มาก | 2 |
| 4. | มีการพูดที่กระชับทำให้เข้าใจในประเด็น ที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร | 4.55 | 0.67 | มากที่สุด | 1 |
| 5. | มักจะพูดด้วยเสียงที่ราบเรียบ ทำให้เกิด ความน่าสนใจในการติดต่อสื่อสาร | 4.42 | 0.70 | มาก | 4 |
| 6. | มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออก คำสั่ง | 4.17 | 0.81 | มาก | 10 |
| 7. | มักจะสงวนท่าทีในการเดินหรือเคลื่อนไหว | 4.27 | 0.80 | มาก | 6 |
| 8. | มักจะมีตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปี อย่างชัดเจน | 4.25 | 0.68 | มาก | 7 |
| 9. | สภาพบริเวณที่ทำงานของมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย | 4.28 | 0.76 | มาก | 5 |
| 10. | มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ในการติดต่อสื่อสาร | 4.22 | 0.76 | มาก | 8 |
| รวม | | 4.32 | 0.22 | มาก | |

จากตารางที่ 5 พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการมีระเบียบอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการพูดที่กระชับทำให้เข้าใจ ในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร แสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ และมักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับอยู่เสมอทำให้รู้สึกอึดอัด ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบกับการออกคำสั่ง

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี พบว่า ในแต่ละด้านของการติดต่อสื่อสารมีข้อคำถามที่เป็นจุดด้อยด้านละ 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ที่เป็นจุดด้อยของแต่ละด้านของการติดต่อสื่อสาร

| ลำดับที่ | การติดต่อสื่อสาร | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|---|--|-----------|------|-------|--------|
| การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านสั่งการ | | | | | |
| 1. | มีการควบคุมติดตาม นิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด | 3.97 | 0.90 | มาก | 10 |
| 2. | พูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร | 4.08 | 0.91 | มาก | 9 |
| 3. | ในการมอบหมายงานเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย | 4.15 | 0.80 | มาก | 8 |
| การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านมีชีวิตชีวา | | | | | |
| 1. | ติดต่อพูดคุยด้วยการพูดเสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกน่าเบื่อ | 4.43 | 0.77 | มาก | 1 |
| 2. | มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง | 4.32 | 0.81 | มาก | 2 |
| 3. | สามารถพูดจูงใจได้ดีทำให้ครูมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน | 4.27 | 0.73 | มาก | 3 |

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| ลำดับที่ | การติดต่อสื่อสาร | \bar{X} | SD | ระดับ | อันดับ |
|---|--|-----------|------|-------|--------|
| การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านการเห็นอกเห็นใจ | | | | | |
| 1. | มีการพุดจาแบบประนีประนอม ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพุดคุย | 4.33 | 0.75 | มาก | 1 |
| 2. | สร้างบรรยากาศรอบคร้วในการติดต่อสื่อสาร | 4.28 | 0.80 | มาก | 2 |
| 3. | ควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการผิดพลาด | 4.22 | 0.78 | มาก | 3 |
| การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านการมีระเบียบ | | | | | |
| 1. | ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ | 4.18 | 0.95 | มาก | 9 |
| 6. | มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออกคำสั่ง | 4.17 | 0.81 | มาก | 10 |
| 10. | มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร | 4.22 | 0.76 | มาก | 8 |

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีจุดด้อย ที่ต้องมีการพัฒนาให้ดีขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญด้วยการสัมภาษณ์ทั้งหมด 12 ประเด็น ได้แก่ มีการควบคุมติดตามนิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด พุดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสารในการมอบหมายงานเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยติดต่อพุดคุยด้วยการพุดเสียงสูง-เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกลำเอื้อ มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง สามารถพุดจูงใจได้ดีทำให้คร้วมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการพุดจาแบบประนีประนอม ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพุดคุย สร้างบรรยากาศรอบคร้วในการติดต่อสื่อสาร ควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิดการผิดพลาด ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออกคำสั่ง มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำประเด็นดังกล่าวไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน มีผลการสัมภาษณ์ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพญา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

| ลำดับ ที่ | การติดต่อ สื่อสาร | ผู้เชี่ยวชาญ | | |
|--------------|----------------------|---|--|--|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 |
| 1. | สั่งการ | แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ควรเป็นไปด้วยความตรงไปตรงมาก็จริง แต่ควรทิ้งช่วงเวลาทำงานให้ครูบ้าง การติดตามนิเทศควรเป็นไปอย่างเป็นระบบ แต่ไม่ต้องเคร่งครัดจนครูรู้สึกอึดอัดและทำงานไม่สะดวก อาจทำให้การทำงานของครูไม่เต็มศักยภาพได้ และควรเสนอตรงประเด็น ข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสารว่าต้องการให้ครูทำอะไรให้ชัดเจน อธิบาย และให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรเปิดโอกาสให้ปฏิบัติได้ สอบถามข้อสงสัย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง และเพื่อได้แนวการปฏิบัติที่มีวิธีการ | แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ควรพูดแสดงออกถึงบุคลิกที่น่าเกรงขามเพื่อแสดงถึงความจริงจังในการสั่งงาน แต่ไม่ควรมากเกินไปจะทำให้เกิดความเกรงกลัว ควรเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ทำเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม บุคลิกในการพูดควรแสดงถึงความมั่นใจ เสียงดังฟังชัด แต่ไม่ควรดังเกินไป น่าจะดูสีหน้าของผู้รับสารด้วยว่ามีปฏิกิริยาแบบไหน พอใจหรือไม่พอใจที่รับฟังคำสั่ง และเต็มใจที่จะทำหรือไม่ และมีอะไรที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ได้บ้าง | แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ควรมีบุคลิกในการพูดที่มั่นใจในตัวเอง เสียงดังฟังชัด ไม่พูดซ้ำหรือเร็วจนเกินไป เปิดโอกาสให้ครูร่วมแสดงความคิดเห็นบนฐานของความมีเหตุผล และสามารถพูดระงับเหตุการณ์ที่ครูคิดเห็นขัดแย้งกัน โดยสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ในสถานการณ์ที่เหมาะสมโดยไม่พูดถึงเรื่องบทลงโทษตลอดเวลา ควรให้โอกาสผู้รับสารได้ตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น หรือได้ |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ลำดับ ที่ | การติดต่อ สื่อสาร | ผู้เชี่ยวชาญ | | |
|--------------|----------------------|---|--|---|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 |
| | | ที่รอบคอบ เนื่องจาก ได้รับฟังความคิดเห็น ที่อาจเป็นข้อควรระวัง ก่อนจะนำไปสู่การปฏิบัติ | หรือต้องการผู้ช่วย หรือไม่ | พูดความรู้สึกออกมา ได้พอสมควร |
| 2. | มีชีวิตชีวา | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ มีชีวิตชีวา ผู้บริหารและ ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรมี ความสามารถให้ครู ยอมรับในสิ่งที่พูดอย่างมี เหตุผล มีน้ำเสียงที่น่าฟัง ฟังแล้วไม่รู้สึกแข็ง เกร็ง เป็นทางการมากเกินไป สามารถพูดจูงใจให้ครู ทำงานอย่างเต็มใจ มี กำลังใจในการทำงาน ให้ความเป็นกันเองบ้าง แสดงความรู้สึกในด้านดี ให้คนรอบข้างรับรู้และ มีปฏิสัมพันธ์กับคน รอบข้าง การแสดงออก ทางความรู้สึกก็สามารถ ทำได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้มีความจริงจังกด้วย ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ควรยิ้มแย้มแจ่มใส | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ มีชีวิตชีวา ผู้บริหารและ ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรพูด อย่างเป็นธรรมชาติ พูดโน้มน้าว จูงใจ ให้ครูมีกำลังใจใน การปฏิบัติงาน ให้รู้สึก ว่าผู้บริหารไว้ใจให้ ทำงานและครูสามารถ ใช้เวลาที่เหมาะสม ทำงานอย่างอิสระ ทางความคิด เพื่อให้ งานออกมาอย่างมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลสูงสุด งานบางอย่างที่ต้องมี การประสานงานกับ หน่วยงานอื่น ๆ ผู้บริหารควรช่วยเหลือ ประสานงานให้ตาม สมควร เพื่อให้เกิด | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ มีชีวิตชีวา ผู้บริหาร และครูหัวหน้ากลุ่ม สาระการเรียนรู้ ควร มีปฏิสัมพันธ์กับคน รอบข้าง สามารถพูด เพื่อให้ครูยอมรับและ ปฏิบัติตามได้โดยไม่ ตะขิดตะขวงใจ เป็น กันเอง ไม่เร่งรีบใน การปฏิบัติงาน จนเกินไป และให้เขา รู้สึกว่าเขาได้รับ โอกาสอันดีใน การทำงานและแสดง ความสามารถออกมา อย่างเต็มที่ และ ไม่ รู้สึกกดดันว่าไม่เคย ทำ แล้วจะทำให้ดีได้ อย่างไร รอถามเขาว่า มีอะไรให้ช่วย หรือ ต้องการสิ่งใด |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ลำดับ ที่ | การติดต่อ สื่อสาร | ผู้เชี่ยวชาญ | | |
|--------------|----------------------|---|---|--|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 |
| | | ไม่บึ้งตึง ทักทาย ได้ถาม สารทุกข์สุกดิบหรือพุดจา เรื่องอื่น ๆ บ้าง ไม่ใช่ ทวงถามแต่งงาน จนครู ไม่กล้าเผชิญหน้า และ หลบหนี จะทำให้งาน ไม่เสร็จสิ้นทันเวลาที่ กำหนดได้ เนื่องจากครู กดดันและไม่สบายใจ ที่จะตอบ เนื่องจากครู มีภาระงานต่าง ๆ มากมาย นอกจากการสอน | ความสะดวกใน การทำงาน และลดภาระ ในการทำงานนั้น ๆ ถ้าครูต้องการผู้ช่วย ผู้บริหารควรพิจารณา และจัดหาผู้ช่วยให้ครู ตามความเหมาะสม โดยเลือกบุคคลที่มี ความถนัดและความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ รวมถึงพิจารณาให้ครู ที่สามารถทำงานร่วมกัน ได้เข้ามาช่วย | ในการทำงานนั้น ๆ หรือไม่ โดยจะช่วย จัดสรรให้เพิ่ม ความสะดวกใน การทำงานอย่างเต็มที่ การสั่งงานบางอย่าง ต้องมีลักษณะ ลายลักษณ์อักษร หรือ ออกคำสั่งประกอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจน และเป็นการให้อำนาจ ในการทำงานเต็มที่ ที่ได้ |
| 3. | เห็นอก เห็นใจ | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ เห็นอกเห็นใจ ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรสร้าง บรรยากาศในการพูด ให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นกันเอง มีการพุดจาแบบ ประนีประนอม ช่วยลด ความขัดแย้งที่อาจจะ เกิดขึ้น ให้ครูรู้สึกสบายใจ ที่ได้พุดแสดงความคิดเห็น หรือปรึกษาหารือ เรื่องต่าง ๆ ทำให้เกิด ความสบายใจใน | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ เห็นอกเห็นใจ ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรมี ความสุภาพเป็นกันเอง คำพุดแสดงให้เห็นถึง ความเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้ครูมีความสบาย ใจในการติดต่อพุดคุย เมื่อพบว่า ครูบาง ระดับชั้น หรือบางคน มีปัญหาบางอย่างต้อง พิจารณาเหตุการณ์ และเรียกมากพุดคุย | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ เห็นอกเห็นใจ ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรพุดให้ กำลังใจบ่อย ๆ เพื่อทำ ให้ครูรู้สึกอยากทำงาน ให้สำเร็จ ให้สมกับที่ ไว้วางใจ ให้ความรู้สึก เป็นกันเอง สบายใจเมื่อ ได้คุยด้วย ไม่พุดจา เปรียบเทียบหรือยกยอ คนที่ทำงานได้ดีจนเกิน ความเหมาะสม ทำให้ คนที่ทำงานได้ไม่ดีทำ |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ลำดับ ที่ | การติดต่อ สื่อสาร | ผู้เชี่ยวชาญ | | |
|--------------|----------------------|---|--|---|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 |
| | | การติดต่อพูดคุย เมื่อเกิด เหตุผิดพลาด ควรติดตาม งานแสดงความเห็นอก เห็นใจ ให้รู้สึกที่โรงเรียน เหมือนบ้าน เพื่อนครู เหมือนพี่น้อง ผู้บริหาร หัวหน้างาน | ให้คำปรึกษาเพื่อให้ สถานการณ์บรรเทา มีการปรับความเข้าใจ อาจมีกิจกรรมละลาย พฤติกรรมของครู ให้ทำงานที่ผ่อนคลาย ร่วมกัน | เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อ ต่ำใจและทอดถอย หรือ ถอดใจในการทำงาน |
| 4. | มีระเบียบ | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ มีระเบียบ ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรปฏิบัติงาน อย่างมีระเบียบวินัย ที่ชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็น ตัวอย่างที่ควรปฏิบัติตาม ระเบียบที่กำหนด แต่ก็ไม่ ควรเข้มงวดจนเกินไป จนกระทั่งสร้างความรู้สึกร อึดอัดในกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ควรมีหลักการ พูดคุยใจให้ทำมากกว่า การขู่ด้วยบทลงโทษ และ สั่งงานเป็นลายลักษณ์ อักษรให้มากขึ้น เพื่อ ลดการผิดพลาดและ การละเว้นการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้ตั้งใจ | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบ มีระเบียบ ผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ ควรมี ระเบียบกฎเกณฑ์ ในการปฏิบัติและควร ปฏิบัติตามระเบียบนั้น อย่างเคร่งครัด ทำตาม คำสั่ง หรือปฏิทินการ ทำงานอย่างมีระบบ แต่ถ้ามีครูคนไหนไม่ สามารถทำตามระเบียบ ตามเวลาที่ได้ตกลงกัน ไว้ ผู้บริหารหรือ หัวหน้างานต้องเข้าไป ดูแล ว่าขาดเหลือ สิ่งใด หรือต้องการ ความช่วยเหลือใด ๆ บ้าง และให้การช่วยเหลือ ตามคำร้องขอนั้น | แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสาร แบบมีระเบียบ ผู้บริหาร และหัวหน้า กลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรมีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่ การวางแผนตารางเวลา การปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำตัวให้อยู่ในระเบียบ วินัยเป็นตัวอย่างด้วย การปฏิบัติ แต่ไม่ควร พูดอ้างอิงหรือเสริมแรง ทางลบ เช่น กล่าวโทษ หรือพูดจาตำหนิแรง ๆ ควรให้โอกาสครูได้ แก้ตัว แก้ไข และ ให้คำปรึกษาที่ดี |

จากที่กล่าวข้างต้น แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. แบบสั่งการ

แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดังหรือดุดันจนเกินไป เสนอตรงประเด็นข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสาร และให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้สอบถามข้อสงสัย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง ครูมีส่วนร่วมการตัดสินใจ พูดแสดงออกถึงบุคลิกที่น่าเกรงขามเพื่อแสดงถึงความจริงจังในการทำงาน แต่ไม่ควรมากเกินไปจะทำให้เกิดความเกรงกลัว บุคลิกในการพูดควรแสดงถึงความมั่นใจ เสียงดังฟังชัด แต่ไม่ควรดังเกินไป มีบุคลิกในการพูดที่มั่นใจในตัวเอง ไม่พูดซ้ำหรือเร็วจนเกินไป และสามารถพูดระงับเหตุการณ์ที่ครุคิดเห็นขัดแย้งกัน โดยสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ในสถานการณ์ที่เหมาะสม

2. แบบมีชีวิตชีวา

แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรมีความสามารถให้ครูยอมรับในสิ่งที่พูดอย่างมีเหตุผล สามารถพูดโน้มน้าว พูดจูงใจให้ครูทำงานอย่างเต็มใจ มีกำลังใจในการทำงาน ให้ความเป็นกันเองบ้าง แสดงความรู้สึกในด้านดีให้คนรอบข้างรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง พูดอย่างเป็นธรรมชาติ สามารถพูดเพื่อให้ครูยอมรับและปฏิบัติตามได้โดยไม่ตะขิดตะขวงใจ เป็นกันเอง ไม่เร่งรีบในการปฏิบัติงานจนเกินไป

3. แบบเห็นอกเห็นใจ

แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรสร้างบรรยากาศในการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นกันเอง มีการพูดจาแบบประนีประนอม ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย เมื่อเกิดเหตุผิดพลาด คำพูดแสดงให้เห็นความเห็นอกเห็นใจ ควรมีความสุภาพเป็นกันเอง ให้กำลังใจบ่อย ๆ เพื่อให้ครูรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จ ให้สมกับที่ไว้วางใจ ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง สบายใจเมื่อได้คุยด้วย

4. แบบมีระเบียบ

แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ควรปฏิบัติตามระเบียบนั้นอย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงให้เห็นตัวอย่างที่ควรปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด แต่ก็ไม่ควรจะเข้มงวดจนเกินไป จนกระทั่งสร้างความรู้สึกรู้สึกอึดอัดในกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ควรมีหลักการพูดจูงใจให้ทำมากกว่า

การรู้ด้วยบทลงโทษ มีการวางแผนตารางเวลาการปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำตัวให้อยู่ในระเบียบวินัย เป็นตัวอย่างด้วยการปฏิบัติ แต่ไม่ควรพูดอ้างอิงหรือเสริมแรงทางลบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการติดต่อสื่อสารและแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) สังกัดสำนักงานการศึกษา เมืองพัทยา ที่ได้จากกลุ่มประชากรตามเกณฑ์ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลแบบสอบถามของ อัญชลี กิติ (2551) ชนันดา ไทใหญ่ดี (2554) สุดา บุญเดือน (2551) และนัตติณี จงรักษ์ (2554) มาบางส่วน เพื่อสร้างแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .25-.80 มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .95 และแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการติดต่อสื่อสารและแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านสั่งการ อยู่ในระดับมาก

1.2 การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านมีชีวิตชีวา อยู่ในระดับมาก

1.3 การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก

1.4 การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ด้านการมีระเบียบ อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี สามารถแบ่งได้ ดังนี้

2.1 แบบสั่งการ แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดังหรือดุดันจนเกินไป เสนอตรงประเด็นข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสาร และให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้สอบถามข้อสงสัย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง ครูมีส่วนร่วมการตัดสินใจ พูดแสดงออกถึงบุคลิกที่น่าเกรงขามเพื่อแสดงถึงความจริงจังในการสั่งงาน แต่ไม่ควรมากเกินไป จะทำให้เกิดความเกรงกลัว บุคลิกในการพูดควรแสดงถึงความมั่นใจ เสียงดังฟังชัด แต่ไม่ควรดังเกินไป มีบุคลิกในการพูดที่มั่นใจในตัวเอง ไม่พูดซ้ำหรือเร็วจนเกินไป และสามารถพูดระงับเหตุการณ์ที่ครูคิดเห็นขัดแย้งกัน โดยสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ในสถานการณ์ที่เหมาะสม

2.2 แบบมีชีวิตชีวา แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรมีความสามารถให้ครูยอมรับในสิ่งที่พูดอย่างมีเหตุผล สามารถพูดโน้มน้าว พูดจูงใจให้ครูทำงานอย่างเต็มที่ มีกำลังใจในการทำงาน ให้ความเป็นกันเอง บ้าง แสดงความรู้สึกในด้านดีให้คนรอบข้างรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง พูดอย่างเป็นธรรมชาติ สามารถพูดเพื่อให้ครูยอมรับและปฏิบัติตามได้โดยไม่ตะขิดตะขวงใจ เป็นกันเอง ไม่เร่งรีบในการปฏิบัติงานจนเกินไป

2.3 แบบเห็นอกเห็นใจ แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรสร้างบรรยากาศในการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นกันเอง มีการพูดจาแบบประนีประนอม ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย เมื่อเกิดเหตุผิดพลาด คำพูดแสดงให้เห็นความเห็นอกเห็นใจ ควรมีความสุภาพ เป็นกันเอง ให้กำลังใจบ่อย ๆ เพื่อทำให้ครูรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จ ให้สมกับที่ไว้วางใจ ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง สบายใจเมื่อได้คุยด้วย

2.4 แบบมีระเบียบ แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ควรปฏิบัติตามระเบียบนั้นอย่างเคร่งครัดเพื่อแสดงให้เห็นตัวอย่างที่ควรปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด แต่ก็ไม่ควรจะเข้มงวดจนเกินไป จนกระทั่งสร้างความรู้สึกรัดอึดในกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ควรมีหลักการพุดจูงใจให้ทำมากกว่าการขู่ด้วยบทลงโทษ มีการวางแผนตารางเวลาการปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำตัวให้อยู่ในระเบียบวินัยเป็นตัวอย่างด้วยการปฏิบัติ แต่ไม่ควรพุดอ้างอิงหรือเสริมแรงทางลบ

อภิปรายผล

1. การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทธา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่ก้าวหน้าและพัฒนาส่งเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องมีกระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกลงในการบริหารจัดการ ทั้งในระดับโรงเรียนและระดับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้กับครู สอดคล้องกับแนวคิดของ ปานจักษ์ เหล่ารัตนวงษ์ (2548, หน้า 36) ที่กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้นำและผู้ตาม ในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ทั้งสองฝ่ายต่างใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารจึงเป็นคุณลักษณะที่ทั้งผู้นำและผู้ตามพึงมี สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรารมณ บัญณอม (2540) ได้วิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ รังสาธิต จันทรวินุต (2548) วิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทธา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 แบบสั่งการ แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการระหว่างผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ควรพุดด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดังหรือดุดันจนเกินไป เสนอตรงประเด็นข้อมูลที่ต้องการจะสื่อสาร และให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้สอบถามข้อสงสัย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง ครูมีส่วนร่วมการตัดสินใจ พุด

แสดงออกถึงบุคลิกที่น่าเกรงขามเพื่อแสดงถึงความจริงจังในการสั่งงาน แต่ไม่ควรมากเกินไป จะทำให้เกิดความเกรงกลัว บุคลิกในการพูดควรแสดงถึงความมั่นใจ เสียงดังฟังชัด แต่ไม่ควรดังเกินไป มีบุคลิกในการพูดที่มั่นใจในตัวเอง ไม่พูดซ้ำหรือเร็วจนเกินไป และสามารถพูดระงับเหตุการณ์ที่ครูคิดเห็นขัดแย้งกัน โดยสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ในสถานการณ์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ รุสโซ (Russo, 2006) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบสั่งการของผู้บริหาร ในโอกาสที่รุสโซได้พูดอภิปรายให้กับบริษัท เอชอาร์ดีคิว (HRDQ) ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดฝึกอบรมพนักงานและผู้นำเชิงธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการ รุสโซได้กล่าวว่า ผู้บริหารแบบสั่งการจะมีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) ในระดับสูงหรือมักจะเป็นบุคคลที่พูดตรงไปตรงมา มีความพยายามที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความมั่นใจในตัวผู้บริหาร ผู้บริหารแบบสั่งการมักจะพยายามควบคุมความคิดหรือการปฏิบัติของผู้อื่น เขามักจะบอกให้ผู้อื่นต้องทำอะไรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยา นิรนาท โกลม (2549) ที่พูดถึงผู้นำแบบที่มีความมุ่งมั่น (Assertiveness) ว่าเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของผู้บริหารแบบสั่งการ กล่าวคือ เป็นคุณลักษณะที่ต้องอาศัยพลังงานในตนเอง เพื่อการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นจริงจัง และจุดยืนของตน เช่น รักความสงบ วางตัวง่าย ๆ ไม่ชอบแข่งขัน ไปจนถึงพร้อมที่จะปะทะเพื่อยืนหยัดในจุดยืนของตนเอง แต่ผู้นำแบบนี้จะไม่ใช้คนก้าวร้าว เนื่องจากบริบทของคนไทยคิดว่า การพูดตรงไปตรงมา ถือว่าเป็นคนแข็งกร้าว แต่การพูดจาแบบสั่งการที่มีการยืนยันอย่างมั่นใจ (Assertiveness) นี้ เป็นที่ยอมรับเชิงบวก และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศ ะสี (2550) กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารที่ใช้การสนทนาพูดคุย แทนที่การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ เนื่องจากการสื่อสารของสังคมในโลกศตวรรษที่ 21 เป็นโลกที่ต้องการสิทธิทางความคิด การมีส่วนร่วม ฉะนั้น วิธีการพูดของบุคคลที่เคยพูดแบบสั่งการ จึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบนี้เสียใหม่ ควรฝึกฝนทักษะการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในแนวระนาบ เสมือนเป็นญาติกัน

2.2 แบบมีชีวิตชีวา แนวทางการพัฒนา การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรมีความสามารถให้ครูยอมรับในสิ่งที่พูดอย่างมีเหตุผล สามารถพูดโน้มน้าว พูดจูงใจให้ครูทำงานอย่างเต็มใจ มีกำลังใจในการทำงาน ให้ความเป็นกันเองบ้าง แสดงความรู้สึกในด้านดีให้คนรอบข้างรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง พูดอย่างเป็นธรรมชาติ สามารถพูดเพื่อให้ครูยอมรับและปฏิบัติตามได้โดยไม่ตะจิตตะขงใจ เป็นกันเอง ไม่เร่งรีบในการปฏิบัติงานจนเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549, หน้า 101-112) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (Spirited communication) ที่ผู้บริหารเน้นถึงการเป็นผู้นำด้วยจิตวิญญาณ โดยมีการแสดงออกจากภายในจิตใจสู่ภายนอก นั่นคือ

การมีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานด้วยชีวิตชีวา ฉะนั้น เขาจะแนะนำผู้อื่นให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น และมองโลกในแง่บวก ผู้บริหารแบบนี้จะมีแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นค่อนข้างสูง โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำอยู่ ผู้บริหารแบบนี้มักจะไม่นำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมาเป็นเครื่องกีดขวางต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารแบบมีชีวิตชีวามักจะมีวิสัยทัศน์ ติดต่อกสื่อสารกับผู้อื่นในภาพที่กว้าง มีความรู้สึกว่าคุณและผู้อื่นเป็นส่วนรวมที่ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และรู้สึกว่าต้องเป็นผู้ให้บริการและมอบคืนประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นของชุมชน

2.3 แบบเห็นอกเห็นใจ แนวทางการพัฒนา การติดต่อกสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรสร้างบรรยากาศในการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นกันเอง มีการพูดจาแบบประนีประนอม ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อกพูดคุย เมื่อเกิดเหตุผิดพลาด คำพูดแสดงให้เห็นความเห็นอกเห็นใจ ควรมีความสุขที่เป็นกันเอง ให้กำลังใจบ่อย ๆ เพื่อให้ครูรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จ ให้สมกับที่ไว้วางใจ ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง สบายใจเมื่อได้คุยด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ รูสโซ (Russo, 2006) ซึ่งกล่าวเกี่ยวกับการติดต่อกสื่อสารของผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจหรือการบริหารที่คิดถึงความคิดของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ เป็นรูปแบบบริหารที่มีความอบอุ่นในทีมงาน มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี ผู้บริหารแบบนี้จะมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดีกับลูกน้องและมักจะมีคนเข้าหาเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษา เนื่องจากผู้บริหารแบบนี้มีคุณลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้บริหารแบบเห็นอกเห็นใจจะทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น

2.4 แบบมีระเบียบ แนวทางการพัฒนา การติดต่อกสื่อสารแบบมีระเบียบ ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ควรปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ควรปฏิบัติตามระเบียบนั้นอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เห็นตัวอย่างที่ควรปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด แต่ก็ไม่ควรเข้มงวดจนเกินไป จนกระทั่งสร้างความรู้สึกรัดอึดในกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ควรหลีกเลี่ยงการพูดจูงใจให้ทำมากกว่าการขู่ด้วยบทลงโทษ มีการวางแผนตารางเวลาการปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำตัวให้อยู่ในระเบียบวินัยเป็นตัวอย่างด้วยการปฏิบัติ แต่ไม่ควรพูดอ้างอิงหรือเสริมแรงทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ สิมะ โสภคิ (2548, หน้า 100) ได้กล่าวว่า การบริหารงานแบบมีระเบียบวินัย คือ ผู้บริหารจะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน หากขัดขึ้นจะต้องมีการลงโทษที่เหมาะสม และผู้บังคับบัญชามักได้รับความลำเอียงจากข้อบังคับ เพราะมีการกำหนดขอบเขตอำนาจของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งสิทธิในการสั่งการที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข อันเป็นผลมาจากการร้องเรียนของพนักงานอีกด้วย จะเห็นว่า ผู้บริหารแบบมีระเบียบ จะใช้บรรยากาศของกฎเกณฑ์มาตรฐาน

และเน้นบทลงโทษเป็นเงื่อนไขในการติดต่อสื่อสารเพื่อการมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติ ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะต้องสร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เสริมจุดด้อยของตนโดยการแสดงตนว่าเป็นผู้บริหารที่มีความเที่ยงธรรม ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก มีความโปร่งใส พร้อมทั้งจะให้ทุกคนตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี เป็นการติดต่อสื่อสารระดับมาก แบบมีระเบียบ แบบสั่งการ แบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีชีวิตชีวา ตามลำดับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 แบบมีระเบียบ ผู้ส่งสารควรปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ควรปฏิบัติตามระเบียบนั้นอย่างเคร่งครัดตามระเบียบที่กำหนด และมีหลักการพูดจูงใจให้ทำมากกว่าการจู่ด้วยบทลงโทษ มีการวางแผนตารางเวลาการปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำตัวให้อยู่ในระเบียบวินัยเป็นตัวอย่างด้วยการปฏิบัติ แต่ไม่ควรพูดอ้างอิงหรือเสริมแรงทางลบ

1.2 แบบสั่งการ ผู้สื่อสารควรพูดด้วยน้ำเสียงพอดี สุภาพ พูดตรงประเด็นข้อมูลให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ สอบถามข้อสงสัย ตัดสินใจได้ด้วยตนเองในสถานการณ์ที่เหมาะสม

1.3 แบบมีชีวิตชีวา ผู้ส่งสารควรพูดอย่างมีเหตุผล สามารถพูดโน้มน้าว พูดจูงใจให้ครูทำงานอย่างเต็มใจ มีกำลังใจในการทำงาน ให้ความสำคัญกับตนเอง ไม่เร่งรีบในการปฏิบัติงานจนเกินไป

1.4 แบบเห็นอกเห็นใจ ผู้ส่งสารควรสร้างบรรยากาศในการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นกันเอง มีการพูดจาแบบประนีประนอม ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย เมื่อเกิดเหตุผิดพลาด คำพูดแสดงให้เห็นอกเห็นใจกัน ควรพูดด้วยคำพูดสุภาพ ให้กำลังใจกันให้บ่อยขึ้น เพื่อทำให้ครูรู้สึกอยากส่งงานให้สำเร็จให้สมกับที่ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานไว้วางใจ ด้วยความสบายใจและเต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบและแบบสั่งการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับสถานศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีความพึงพอใจ และเมื่อรับสารแล้วเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กฤต รัตนมณีวงศ์. (2544). *ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาราชเทวี*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนบริหารการศึกษามนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กวี วงศ์พุด. (2540, กรกฎาคม-สิงหาคม). กระบวนการติดต่อสื่อสาร นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน. *เพิ่มผลผลิต*, 36(10), 24-32.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บั๊กพอยท์.
- ชนันดา โตใหญ่ดี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครู กลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชุลีพร พงษ์พานิช. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลของกลุ่มในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐิติพร เลิศเชาวน์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2549). *การบริหารจัดการนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธงชัย ตรีรัตนาวลัย. (2550). *แนวทางการบริหารแบบครอบครัว*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipapermill.com/Welcome/manage.htm>
- ธร สุนทรายุทธ. (2551). *การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป: ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

- นัตริณี จงรักษ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา นิรนาทโกมล. (2549). *คุณเป็นคน 'สี' อะไร?.* เข้าถึงได้จาก http://www.thaifda.com/narcotic/chat/post.asp?method=TopicQuote&TOPIC_ID=26&FORUM_ID=16
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม*, 3(1), 22-25.
- ประเวศ ะสี. (2550). *การสื่อสาร: กลไกสำคัญในการก้าวสู่ประชาสังคมในศตวรรษที่ 21*. เข้าถึงได้จาก http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3013202/SOC45/topic3/linkfile/print5.html
- ปรารมภ์ บุญถนอม. (2540). *การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปานจักษ์ เหล่ารัตนวงษ์. (2548). *การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศุภบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนม แสงอินทร์. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูริวรรษ คำอ้ายกาวิณ. (2550). *การสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารโรงเรียนจากพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่*. เข้าถึงได้จาก <http://www.wijai48.com/utility/proposal/proposal3.doc>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2549). *The dynamics of leadership*. เข้าถึงได้จาก <http://ictm.utcc.ac.th/download/th/20060352073552.doc>

- มาลัยภรณ์ บุตรดี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของครู: ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี*. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รังสาด จันทรวิสูตร. (2548). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุ่งเพ็ชร บุญเทศ. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ). (2560). *รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559*. ชลบุรี: ฝ่ายวิชาการ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ).
- วนิดา นามบุตร. (2543). *การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรัท พฤกษากุลนนท์. (2550). *การเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-based instruction)*. เข้าถึงได้จาก http://www.kroobannok.com/view.php?article_id=133
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2548). *หัวหน้างานมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม.
- ศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏลำปาง. (2546). *แนวคิดการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.lpru.ac.th/be/SBM/sbm8.pdf>
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร: Management*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหาร: Management (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร. (2546). *ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการบริหารการศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: พรินทวานกราฟฟิค.
- สุดา บุญเถื่อน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารที่มีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์. (2547). *รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เสนาะ ดิยาวี. (2537). *การสัมภาษณ์ในงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2538). *การสื่อสารในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2525). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อัญชลี กิติ. (2551). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Baker, D. D., & Ganster, D. C. (1985). Leader communication style: A test of average versus vertical dyad linkage models. *Group and Organization Studies*, 10, 242-259.
- Bingham, J. E. (1990). A study of principals' and teachers' perceptions of principals' communication style and the association with teachers' communication satisfaction. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/8451843>
- Clement, J. R. (1990). The perceived effects of communication with school board members on high school principals. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/2846354>

- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Davis, K. (1989). *Human behavior at work: Organizational behavior* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Fairhurst, G. T. (2000). Dualisms in leadership research. in *Handbook of Organizational Communication Edited by Frederic Jablin*. pp. 379-439. Thousand-Oaks: Sage.
- HRDQ. (2006). *What's my communication style? Interpretive Report*. Retrieved from http://www.hrdq.com/content/promos/hrdq-online/WMCSO_Sample.pdf
- Jablin, F. M., & Sias, P. M. (2000). Communication competence. in *Handbook of Organizational Communication Edited by Frederic Jablin*. pp. 819-864. Thousand-Oaks: Sage.
- Kolb, D. A., Joyce, S. O., & Irwin, M. L. (1995). *The organizational reader* (6th ed.). London: Prentice-Hall.
- Kolb, D. A., Osland, J. S., & Rubin, I. M. (1991). *Organizational behavior and experiential approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kramer, M. W. (1995). *A longitudinal study of superior-subordinate communication during job transfers*. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2958.1995.tb00361.x>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Likert, R. (1967). The method of constructing and attitude scale. In *Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Rafferty, T. J. (2003). *School climate and teacher attitudes toward upward communication in secondary schools*. Retrieved from <http://wilsonxt.hwwilson.com/pdf/04584/p34qr/6s8.pdf>
- Rogers, E. (1976). *Communication in organizations*. New York: The Free Press.
- Russo, E. M. (1995). *What's my communication style?. Organization Design and Development*. Boston: Allyn and Bacon.

- Russo, E. M. (2006). *Organizational employee development resource library*. Retrieved from www.colorado.edu/humres/downloads/library.pdf
- Schiemann, W. A., & Graen, G. B. (1984). *Structural and interpersonal effects in patterns of managerial communication*. Unpublished manuscript, Department of Management, University of Cincinnati.
- Schriesheim, C. A., Castro, S. L., Zhou, X., & Yammarino, F. J. (2001). The folly of theorizing “A” but testing “B”. A selective level-of analysis review of the field and detailed leader-member exchange illustration. *The Leadership Quarterly*, 12, 515-551.
- Sias, P. M. (1996). *Differential superior-subordinate relations, perceptions of fairness, and coworker communication*. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2958.1995.tb00360.x>
- Strom, E. (2007). Dropping out of high school: A meta-analysis assessing the effect of messages in the home and in school. *Communication Education*, 56(4), 433-452.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ.๖๖๒๑.๘/ ว.๒๕๕

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงการวิจัย
2. เครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นางสาวจรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส ๕๖๕๕๐๐๕๒ ได้รับความเห็นชอบให้ทำงานนิพนธ์เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ภาควิชาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยของนิสิตครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประยูร อิ่มสวาสดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๐-๒๐๕๒
โทรสาร ๐-๓๘๓๔-๕๘๑๑

(สำเนา)

ที่ ศธ.๖๖๒๑.๘/ ว.๒๕๕

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ค.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

เรียน

ด้วย นางสาวจรรยาพัชร์ ใจดีเย็น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา รหัส ๕๖๕๕๐๐๕๒ ได้รับความเห็นชอบให้ทำงานนิพนธ์เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ภาควิชาการบริหารการศึกษา มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประยูร อิ่มสวาสดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๐-๒๐๕๒
โทรสาร ๐-๓๘๓๔-๕๘๑๑

(สำเนา)

ที่ ศธ.๖๖๒๑.๘/ ว.๒๕๕

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ค.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วย นางสาวจรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา รหัส ๕๖๕๕๐๐๕๒ ได้รับความเห็นชอบให้ทำงานนิพนธ์เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของ โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย มีความประสงค์ จะขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ประยูร อิ่มสวาสดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๐-๒๐๕๒

โทรสาร ๐-๓๘๓๔-๕๕๑๑

ภาคผนวก ข

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- คำอำนาจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี และเพื่อหาแนวทางพัฒนาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากท่านไปวิเคราะห์ และใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาต่อไป
2. แบบสอบถามระดับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของครู โรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน
4. ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

นางสาวจรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น

นิสิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. ให้ท่านพิจารณาถึงการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) อยู่ในระดับใด โดย ทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

2. ข้อมูลของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพียงอย่างเดียว จะไม่เกิดผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่าน และหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด

| ข้อ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | แบบสั่งการ | | | | | |
| 1 | มอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2 | พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน | | | | | |
| 3 | พูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร | | | | | |
| 4 | แสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม ทำให้เกิดความกลัวเกรง | | | | | |
| 5 | ในการมอบหมายงานเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย | | | | | |
| 6 | ตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมน้อย | | | | | |
| 7 | มีการควบคุมติดตาม นิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด | | | | | |

| ข้อ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 8 | ในการมอบหมายงานมักใช้ภาษาทางการ | | | | | |
| 9 | มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย เจ็บข้อม | | | | | |
| 10 | พูดเร็ว และเสียงดัง | | | | | |
| | แบบมีชีวิตชีวา | | | | | |
| 11 | สามารถพูดจูงใจให้ครูทำงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 12 | มีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว ทำให้เกิดการรีบเร่งในการทำงาน | | | | | |
| 13 | ติดต่อพูดคุยด้วยการพูดเสียงสูง- เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกรำเื่อ | | | | | |
| 14 | มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง | | | | | |
| 15 | มักจะพูดอธิบายกว้าง ๆ ทำให้เกิดความลังเลในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 16 | สามารถพูดจูงใจได้ดีทำให้ครูมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 17 | มีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง | | | | | |
| 18 | ทักทายทุกคนอยู่เสมอ จนเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง | | | | | |
| 19 | มักจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ ทำให้ครูเกิดความระมัดระวังในการติดต่อสื่อสาร | | | | | |
| 20 | มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง | | | | | |
| | แบบเห็นอกเห็นใจ | | | | | |
| 21 | มีการพูดจาแบบประนีประนอม ทำให้เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย | | | | | |
| 22 | รับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ทำให้ครูกล้าแสดงความคิดเห็น | | | | | |
| 23 | มีการพูดด้วยเสียงนุ่มนวล ทำให้รู้สึกเกิดความอบอุ่น | | | | | |

| ข้อ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 24 | มีท่าทีในการกล่าวตักเตือนโดยให้โอกาสอยู่เสมอ | | | | | |
| 25 | พูดให้กำลังใจอยู่บ่อย ๆ ทำให้ครูรู้สึกอยากจะทำงานให้สำเร็จ | | | | | |
| 26 | มักจะใช้การสัมผัสในการทักทายอย่างสุภาพจนรู้สึกเป็นกันเอง | | | | | |
| 27 | ควบคุมติดตามงานด้วยความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดการผิดพลาด | | | | | |
| 28 | ให้อภัยเมื่องานไม่บรรลุตามเป้าหมาย | | | | | |
| 29 | สร้างบรรยากาศรอบคร่ำในการติดต่อสื่อสาร | | | | | |
| 30 | มอบหมายงาน โดยมีเป้าหมายชัดเจน และคอยสนับสนุนให้กำลังใจขณะทำงาน | | | | | |
| | แบบมีระเบียบ | | | | | |
| 31 | ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ | | | | | |
| 32 | มักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับอยู่เสมอทำให้รู้สึกอึดอัด | | | | | |
| 33 | แสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ | | | | | |
| 34 | มีการพูดที่กระชับทำให้เข้าใจในประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร | | | | | |
| 35 | มักจะพูดด้วยเสียงที่ราบเรียบ ทำให้เกิดความน่าสนใจในการติดต่อสื่อสาร | | | | | |
| 36 | มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออกคำสั่ง | | | | | |
| 37 | มักจะสงวนท่าทีในการเดินหรือเคลื่อนไหว | | | | | |

| ข้อ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 38 | มักจะมีตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปีอย่างชัดเจน | | | | | |
| 39 | สภาพบริเวณที่ทำงานของมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 40 | มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรในการติดต่อสื่อสาร | | | | | |

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวจรรยาทรัพย์ ใจดีเย็น

นิสิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถาม เรื่องการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
การเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2 (เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

| ข้อ | รายการพิจารณา | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ข้อเสนอแนะ |
|-----|---|-------------------------|---------------|----------------------|------------|
| | | เหมาะสม +1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่ เหมาะสม -1 | |
| | แบบสั่งการ | | | | |
| 1 | มอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 2 | พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน | | | | |
| 3 | พูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร | | | | |
| 4 | แสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่าเกรงขาม ทำให้เกิดความกลัวเกรง | | | | |
| 5 | ในการมอบหมายงานเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัย | | | | |
| 6 | ตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมน้อย | | | | |
| 7 | มีการควบคุมติดตาม นิเทศการทำงานอย่างเคร่งครัด | | | | |
| 8 | ในการมอบหมายงานมักใช้ภาษาทางการ | | | | |
| 9 | มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย เงียบขรึม | | | | |
| 10 | พูดเร็ว และเสียงดัง | | | | |
| | แบบมีชีวิตชีวา | | | | |
| 11 | สามารถพูดจูงใจให้ครูทำงานได้เป็นอย่างดี | | | | |
| 12 | มีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว ทำให้เกิดการรีบเร่งในการทำงาน | | | | |

| ข้อ | รายการพิจารณา | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ข้อเสนอแนะ |
|-----|--|-------------------------|---------------|----------------------|------------|
| | | เหมาะสม +1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่ เหมาะสม -1 | |
| 13 | ติดต่อพูดคุยด้วยการพูดเสียงสูง- เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอทำให้ไม่รู้สึกน่าเบื่อ | | | | |
| 14 | มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง | | | | |
| 15 | มักจะพูดอธิบายกว้าง ๆ ทำให้เกิดความลังเล ในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 16 | สามารถพูดจูงใจได้ดีทำให้ครูกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 17 | มีการเดินหรือเคลื่อนไหวอย่างกระฉับกระเฉง | | | | |
| 18 | ทักทายทุกคนอยู่เสมอ จนเกิดความรู้สึก เป็นกันเอง | | | | |
| 19 | มักจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกในสิ่งที่ทำอยู่ ทำให้ครูเกิดความระมัดระวังใน การติดต่อสื่อสาร | | | | |
| 20 | มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง | | | | |
| | แบบเห็นอกเห็นใจ | | | | |
| 21 | มีการพูดจาแบบประนีประนอม ทำให้ เกิดความสบายใจในการติดต่อพูดคุย | | | | |
| 22 | รับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ทำให้ครูกล้าแสดง ความคิดเห็น | | | | |
| 23 | มีการพูดด้วยเสียงนุ่มนวลทำให้รู้สึก เกิดความอบอุ่น | | | | |
| 24 | มีท่าทีในการกล่าวตักเตือนโดยให้โอกาส อยู่เสมอ | | | | |
| 25 | พูดให้กำลังใจอยู่บ่อย ๆ ทำให้ครูรู้สึก อยากจะทำงานให้สำเร็จ | | | | |

| ข้อ | รายการพิจารณา | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ข้อเสนอแนะ |
|-----|--|-------------------------|---------------|----------------------|------------|
| | | เหมาะสม +1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่ เหมาะสม -1 | |
| 26 | มักจะใช้การสัมผัสในการทักทายอย่างสุภาพ จนรู้สึกเป็นกันเอง | | | | |
| 28 | ให้อภัยเมื่องานไม่บรรลุตามเป้าหมาย | | | | |
| 29 | สร้างบรรยากาศรอบคร้วในการติดต่อสื่อสาร | | | | |
| 30 | มอบหมายงาน โดยมีเป้าหมายชัดเจน และ คอยสนับสนุนให้กำลังใจขณะทำงาน | | | | |
| | แบบมีระเบียบ | | | | |
| 31 | ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่ชัดเจน ทำให้ เกิดความเข้าใจดีในการปฏิบัติตามระเบียบ ที่ได้กำหนดไว้ | | | | |
| 32 | มักจะอ้างอิงถึงกฎเกณฑ์มาตรฐานข้อบังคับ อยู่เสมอทำให้รู้สึกอึดอัด | | | | |
| 33 | แสดงออกด้วยสีหน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ | | | | |
| 34 | มีการพูดที่กระชับทำให้เข้าใจประเด็น ที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร | | | | |
| 35 | มักจะพูดด้วยเสียงที่ราบเรียบ ทำให้เกิด ความน่าสนใจในการติดต่อสื่อสาร | | | | |
| 36 | มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบการออก คำสั่ง | | | | |
| 37 | มักจะสงวนท่าทีในการเดินหรือเคลื่อนไหว | | | | |
| 38 | มักจะมีตารางเวลาของแผนปฏิบัติการตลอดปี อย่างชัดเจน | | | | |
| 39 | สภาพบริเวณที่ทำงานของมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย | | | | |
| 40 | มักจะใช้การเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์ อักษรในการติดต่อสื่อสาร | | | | |

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ
ค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้แบบประเมินค่าความสอดคล้อง
IOC (Index of item-objective congruence)

ตารางที่ 8 ค่าความตรงเชิงเนื้อหา

| ข้อที่ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | คะแนนความคิดเห็นของ | | | ค่า IOC | แปลผล |
|-------------------|---|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ | | | | |
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| แบบสั่งการ | | | | | | |
| 1 | มอบหมายงานด้วยน้ำเสียงที่ดัง ฟังชัด ทำให้เกิดความมั่นใจ ในการปฏิบัติงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง ทำให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | พูดตรงกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | แสดงออกทางบุคลิกภาพเป็นที่น่า เกรงขาม ทำให้เกิดความกลัวเกรง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | ในการมอบหมายงานเปิดโอกาส ให้สอบถามข้อสงสัย | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 6 | ตัดสินใจด้วยตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมน้อย | +1 | +1 | 0 | 0.67 | ใช้ได้ |
| 7 | มีการควบคุมติดตาม นิเทศ การทำงานอย่างเคร่งครัด | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 8 | ในการมอบหมายงานมักใช้ภาษา ทางการ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 9 | มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย เฉียบขีริม | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 10 | พูดเร็ว และเสียงดัง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ข้อที่ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | คะแนนความคิดเห็นของ | | | ค่า IOC | แปลผล |
|-----------------------|---|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ | | | | |
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| แบบมีชีวิตชีวา | | | | | | |
| 11 | สามารถพุดจูงใจให้ครูทำงานได้ เป็นอย่างดี | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 12 | มีลักษณะการทำงานที่รวดเร็ว ทำให้เกิดการรีบเร่งในการทำงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 13 | ติดต่อพุดคุยด้วยการพุดเสียง สูง- เสียงต่ำ ขึ้นลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 14 | มีการแสดงออกทางความรู้สึก ในระดับสูง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 15 | มักจะพุดอธิบายกว้าง ๆ ทำให้เกิด ความลังเลในการปฏิบัติงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 16 | สามารถพุดจูงใจได้ดีทำให้ครู มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 17 | มีการเดินหรือเคลื่อนไหว อย่างกระฉับกระเฉง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 18 | หักท่ายทุกคนอยู่เสมอ จนเกิด ความรู้สึกเป็นกันเอง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 19 | มักจะเน้นอารมณ์ความรู้สึก ในสิ่งที่ทำอยู่ ทำให้ครู เกิดความระมัดระวังใน การติดต่อสื่อสาร | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 20 | มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ข้อที่ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | คะแนนความคิดเห็นของ | | | ค่า IOC | แปลผล |
|------------------------|--|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ | | | | |
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| แบบเห็นอกเห็นใจ | | | | | | |
| 21 | มีการพุดจาแบบประนีประนอม ทำให้เกิดความสบายใจใน การติดต่อพุดคุย | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 22 | รับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ทำให้ครูกล้า แสดงความคิดเห็น | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 23 | มีการพุดด้วยเสียงนุ่มนวลทำให้ รู้สึกเกิดความอบอุ่น | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 24 | มีท่าทีในการกล่าวตักเตือน โดยให้ โอกาสอยู่เสมอ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 25 | พุดให้กำลังใจอยู่บ่อย ๆ ทำให้ครู รู้สึกอยากจะทำงานให้สำเร็จ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 26 | มักจะใช้การสัมผัสในการทักทาย อย่างสุภาพ จนรู้สึกเป็นกันเอง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 27 | ควบคุมติดตามงานด้วย ความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเกิด การผิดพลาด | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 28 | ให้อภัยเมื่องานไม่บรรลุตาม เป้าหมาย | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 29 | สร้างบรรยากาศครอบครัว ในการติดต่อสื่อสาร | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 30 | มอบหมายงานโดยมีเป้าหมาย ชัดเจน และคอยสนับสนุนให้ กำลังใจขณะทำงาน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ข้อที่ | รูปแบบการติดต่อสื่อสาร | คะแนนความคิดเห็นของ | | | ค่า IOC | แปลผล |
|---------------------|--|---------------------|---------|---------|---------|--------|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ | | | | |
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| แบบมีระเบียบ | | | | | | |
| 31 | ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัย ที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจดี ในการปฏิบัติตามระเบียบที่ได้ กำหนดไว้ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 32 | มักจะอ้างถึงกฎเกณฑ์มาตรฐาน ข้อบังคับอยู่เสมอทำให้รู้สึกอึดอัด | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 33 | แสดงออกด้วยสี หน้าที่เข้มงวดอยู่เสมอ | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 34 | มีการพูดที่กระชับทำให้เข้าใจใน ประเด็นที่สำคัญที่ต้องการสื่อสาร | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 35 | มักจะพูดด้วยเสียงที่ราบเรียบ ทำให้เกิดความน่าสนใจใน การติดต่อสื่อสาร | +1 | +1 | 0 | 0.67 | ใช้ได้ |
| 36 | มักจะอ้างถึงบทลงโทษประกอบ กับการออกคำสั่ง | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 37 | มักจะสงวนท่าทีในการเดินหรือ เคลื่อนไหว | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 38 | มักจะมีตารางเวลาของแผนปฏิบัติ การตลอดปีอย่างชัดเจน | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 39 | สภาพบริเวณที่ทำงานของ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 40 | มักจะใช้การเสนอรายงาน เป็นลายลักษณ์อักษรใน การติดต่อสื่อสาร | +1 | +1 | +1 | 1.00 | ใช้ได้ |

ตารางที่ 9 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของการศึกษาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร
สถานศึกษาและครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ของโรงเรียนเมืองพัทยา 2
(เจริญราษฎร์อุทิศ) จังหวัดชลบุรี

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก |
|-----|---------------|
| 1 | 0.41 |
| 2 | 0.45 |
| 3 | 0.40 |
| 4 | 0.51 |
| 5 | 0.44 |
| 6 | 0.77 |
| 7 | 0.24 |
| 8 | 0.46 |
| 9 | 0.59 |
| 10 | 0.43 |
| 11 | 0.25 |
| 12 | 0.45 |
| 13 | 0.40 |
| 14 | 0.59 |
| 15 | 0.25 |
| 16 | 0.43 |
| 17 | 0.74 |
| 18 | 0.71 |
| 19 | 0.70 |
| 20 | 0.64 |
| 21 | 0.74 |
| 22 | 0.71 |
| 23 | 0.80 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก |
|-----|---------------|
| 24 | 0.69 |
| 25 | 0.73 |
| 26 | 0.53 |
| 27 | 0.64 |
| 28 | 0.54 |
| 29 | 0.46 |
| 30 | 0.53 |
| 31 | 0.52 |
| 32 | 0.62 |
| 33 | 0.64 |
| 34 | 0.75 |
| 35 | 0.81 |
| 36 | 0.26 |
| 37 | 0.32 |
| 38 | 0.54 |
| 39 | 0.31 |
| 40 | 0.51 |

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .95