

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง แบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. สถานศึกษา
  - 1.1 ความหมายของสถานศึกษา
  - 1.2 ความสำคัญของสถานศึกษา
  - 1.3 ขอบข่ายของสถานศึกษา
2. การติดต่อสื่อสาร
  - 2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
  - 2.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
  - 2.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
  - 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
  - 2.5 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร
3. รูปการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร
  - 3.1 แบบลูกโซ่
  - 3.2 แบบวงล้อ
  - 3.3 แบบวงกลม
  - 3.4 แบบทุกช่องทาง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### สถานศึกษา

##### 1. ความหมายของสถานศึกษา

อุทัย บุญประเสริฐ, และจิราภรณ์ จันทรสุพัฒน์ (2544, หน้า 7) กล่าวว่า สถานศึกษา หมายถึง สถานที่พัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัย หน่วยงานการศึกษาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือของเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา (มาตรา 4 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542)

รุ่ง แก้วแดง (2545, หน้า 18) กล่าวว่า สถานศึกษา หมายถึง หน่วยงานตามกฎหมายที่มีหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือภาคเอกชน เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือ หน่วยงานการศึกษาอื่นๆ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 8) กล่าวว่า สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่กฎหมายยอมรับให้สามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ มีสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการประมวลแห่งกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายซึ่งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของสถานศึกษาไว้เป็นการเฉพาะ

ยงยุทธ สายตรง (2547, หน้า 5) กล่าวว่า สถานศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่จัดการศึกษาเป็นแหล่งของการแสวงหาความรู้ที่มีหลักสูตรเป็นของตนเอง คือหลักสูตรสถานศึกษาที่ต้องครอบคลุมภาระงานการจัดการศึกษาทุกด้าน สถานศึกษามีหน้าที่จัดการเรียนรู้ทั้งหมด เป็นประสบการณ์อื่นๆ ที่สถานศึกษาแต่ละแห่งวางแผนเพื่อพัฒนาผู้เรียน ซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550, หน้า 158) ได้ให้ความหมายของสถานศึกษา หมายถึง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัย หน่วยงานทางการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือเอกชน มีอำนาจหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา

สรุปได้ว่า สถานศึกษา หมายถึง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา

## 2. ความสำคัญของสถานศึกษา

อุทัย บุญประเสริฐ, และจิราภรณ์ จันทร์สุพัฒน์ (2544, หน้า 1) กล่าวว่า การปฏิรูปการศึกษาจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยหลักหลายอย่างด้วยกัน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ปรับระบบโครงสร้างให้และกระบวนการบริหารจัดการศึกษาที่นำไปสู่การปฏิรูปการบริหารและการจัดการศึกษาไว้หลายประการ ทั้งโครงสร้างระบบบริหาร การบริหารบุคคลากร แนวทางและรูปแบบปฏิรูปการเรียนการสอน หลักสูตร ระบบการประกันคุณภาพ ฯลฯ การปฏิรูปตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 5 จะเกี่ยวข้องกับ การจัดโครงสร้างของระบบการศึกษาใหม่ ทั้งที่ระดับกระทรวงและระดับเขตพื้นที่การศึกษาแต่ส่วนที่สำคัญที่สุดก็คือ ในระดับหน่วยปฏิบัติการทางการศึกษา ซึ่งหมายถึง สถานศึกษาหรือโรงเรียน ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการเรียนการสอนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด เป็นที่ที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งเป็นกิจกรรมหลักทางการศึกษาเกิดขึ้น ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นี้ สถานศึกษาจะมีบทบาทและภารกิจใหม่หลายประการทั้งการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น การจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องมีบทบาทในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา ฯลฯ สิ่ง

เหล่านี้ทำให้บทบาทหน้าที่และภารกิจของสถานศึกษาต้องเปลี่ยนไป และตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่นี้ โรงเรียนหรือสถานศึกษาจำเป็นจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมรับการกระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารทั่วไป โดยมีคณะกรรมการสถานศึกษาทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา ในขณะที่เดียวกันสถานศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพแตกต่างกันมาก ข้อกำหนดเหล่านี้ทำให้ภารกิจ โครงสร้างและอัตรากำลังของสถานศึกษาต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

รุ่ง แก้วแดง (2545, หน้า 244) กล่าวว่า การศึกษาในระบบโรงเรียนนั้นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ โรงเรียน หรือสถานศึกษา เพราะกิจกรรมการศึกษาที่แท้จริงหรือการเรียนการสอนนั้นเกิดขึ้นที่โรงเรียน การศึกษาในอดีตได้เน้นการปรับปรุงหน่วยงานที่มีอำนาจเหนือกว่าสถานศึกษา ซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอนน้อยมาก การปรับปรุงคุณภาพ การเรียนของนักเรียนให้ดีขึ้น จุดที่ต้องพัฒนาคือโรงเรียนหรือสถานศึกษา

สภาสังคายนา อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ (2549, หน้า 2) ได้แถลงถึงความสำคัญของสถานศึกษาว่า ในกระบวนการศึกษาอบรมทั้งหมด ต้องนับว่าโรงเรียนมีความสำคัญเป็นพิเศษโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับการพัฒนาสมรรถภาพทางสติปัญญา ฝึกหัดการพิจารณาไตร่ตรอง นำให้เข้าถึงมรดกทางวัฒนธรรมที่คนในยุคก่อนได้สร้างสมไว้ ส่งเสริมความรู้จักคุณค่าต่าง ๆ เตรียมชีวิตในด้านวิชาอาชีพ ทำให้เกิดสัมพันธไมตรีจิตขึ้น ในระหว่างนักเรียนที่มีฐานะทางสังคมและอุปนิสัยต่างกันและส่งเสริมจิตใจที่โน้มเอียงไปในทางมีความเข้าใจดีต่อกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนนั้นเหมือนกับก่อตั้งศูนย์อันหนึ่งขึ้น กิจกรรมและความก้าวหน้าของศูนย์นี้จะส่งผลไปถึงครอบครัว ครูบาอาจารย์และสมาคมทุกชนิด ซึ่งส่งเสริมพัฒนาชีวิตทางด้านวัฒนธรรม บ้านเมืองและศาสนา ทั้งยังส่งผลไปจนถึงสังคมในบ้านเมืองและประชาคมมนุษย์ทั้งมวล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1 (2550, หน้า 3) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสถานศึกษาว่า สถานศึกษาเป็นสถาบันที่พัฒนาผู้เรียนให้มีลักษณะเป็นคนเก่ง เป็นคนดี และมีความสุขเพราะฉะนั้นจึงต้องให้นักเรียนมีพัฒนาการ เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 120) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสถานศึกษาว่า สถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้แก่เด็กที่มีอายุในเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติและตามนโยบายของรัฐ โดยเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติที่สามารถทำให้นโยบายของรัฐเห็นผลการปฏิบัติที่เป็นจริง เกิดขึ้นและมีหน่วยงานระดับที่สูงกว่าสถานศึกษา รับผิดชอบร่วมกัน ทั้งในระดับกรม จังหวัด อำเภอ หรือระดับเขตการศึกษา ถึงแม้ว่าจะมีหน่วยงานหลายระดับรับผิดชอบร่วมกันในการจัดการศึกษา แต่สถานศึกษาถือว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติการผลของการจัดการศึกษาจะเกิดขึ้นที่สถานศึกษา ผู้บริหาร

สถานศึกษาจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และมีส่วนรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดต่อการศึกษาที่จะให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพเพราะความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า สถานศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งเป็นกิจกรรมหลักทางการศึกษาเกิดขึ้น ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยการจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งมีบทบาทในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้วย

### 3. ขอบข่ายงานของสถานศึกษา

สุวัฒน์ เงินน้ำ (2545, หน้า 6) กล่าวว่า ภารกิจที่สถานศึกษาต้องดำเนินการคือการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยวิธีการ 6 ประการ คือ 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนการสอน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรู้รอบรู้รวมทั้งใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และ 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ มีการผลานความรู้ ร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคล ในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ไพบุลย์ เสียงก้อง, และคนอื่นๆ (2546, หน้า 12) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาเป็นนิติบุคคล มีบทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย 7 ประการ คือ 1) จัดการศึกษาในรูปแบบการศึกษาในระบบ นอกระบบ และจัดการศึกษา ตามอัธยาศัย 2) จัดขบวนการเรียนรู้ 3) จัดการประเมินผู้เรียน 4) จัดทำสาระของหลักสูตร 5) ร่วมกับบุคคล ครอบครัว องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน 6) พัฒนาการกระบวนการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพ 7) การบริหารและการจัดการทั้งด้านวิชาการ การบริหารบุคคล งบประมาณ และการบริหารทั่วไป

ยงยุทธ สายตรง (2547, หน้า 12) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายงานของสถานศึกษา ไว้ 6 ประการดังนี้ 1) การวางแผนอัตรากำลัง 2) การส่งเสริมประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4) การเลื่อนขั้นเงินเดือน 5) การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และ 6) การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

บวร เทศารินทร์ (2550, หน้า 19) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายงานของสถานศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 1) จัดการนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษาด้านวิชาการ บุคคล งบประมาณ บริหารทั่วไป 2) จัดตั้ง รับผิดชอบการใช้ ใช้จ่ายงบประมาณ 3) พัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนการสอน 4) ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ 5) กำกับ ติดตามประเมินผลตามแผนงานโครงการ 6) ระดมทรัพยากร ปกครอง ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินฯ และ 7) จัดระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษา 8) ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน

ศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ทางการศึกษา (2550, หน้า 56) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายงานของสถานศึกษาหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น 12 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์และจัดทำนโยบาย และแผนพัฒนาการศึกษาศึกษาหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนสำนักงานเขตและของกระทรวงศึกษาธิการ 2) วางระเบียบ ออกประกาศและข้อบังคับของสถานศึกษา 3) ประสานกับสำนักงานเขต และร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิให้การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น 4) จัดการเรียนการสอนและจัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศการเรียนการสอนที่เหมาะสมและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของผู้เรียน 5) ขอจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายงบประมาณสถานศึกษา 6) วางระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและการจัดหารายได้จากทรัพย์สินของสถานศึกษา 7) กำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบการพัฒนาและดำเนินการทางวินัยกับครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา 8) ประสานการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา รวมทั้งปกครอง ดูแล บำรุง รักษา ใช้และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา ทั้งที่เป็นที่ราชพัสดุและที่เป็นทรัพย์สินอื่น 9) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ความร่วมมือในการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอกสถานศึกษา รวมทั้งรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการสถานศึกษา 10) ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน และสร้างความสัมพันธ์กับสถานศึกษาและสถาบันอื่นในชุมชนและท้องถิ่น 11) แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด และพิจารณาและเสนอออกความคิดเห็นในเรื่องใด หรือมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่คณะกรรมการสถานศึกษา หรือสถานศึกษา และ 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวกับกิจการภายในสถานศึกษาหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550, หน้า 9) กล่าวว่า บทบาทของสถานศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 สามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ 29 ประการดังนี้ 1) พัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) 2) จัดกระบวนการเรียนรู้กับผู้เรียน โดยมุ่งให้

ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่อไปนี้ (มาตรา 7) 2.1) ปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข 2.2) รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพ 2.3) เคารพกฎหมาย ความเสมอภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ 2.4) มีความภาคภูมิใจ ในความเป็นไทย 2.5) รู้จักรักษาส่วนประโยชน์ส่วนรวม และของประเทศชาติ 2.6) ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย 2.7) ส่งเสริมความรู้อันเป็นสากล 2.8) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2.9) มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง 2.10) มีความริเริ่มสร้างสรรค์ และ 2.11) ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง 3) จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสิบสองปีอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย 4) จัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์สังคม การส่งเสริม และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแล หรือด้อยโอกาส 5) จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการความช่วยเหลืออื่นๆ ทางการศึกษาสำหรับคนพิการ 6) จัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ด้วยรูปแบบที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น (มาตรา 10) 7) เลือกจัดการศึกษารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ในสามรูปแบบคือ การศึกษาในระบบ การศึกษา นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย หรือจะจัดตามทั้งสามระบบก็ได้ (มาตรา 15) 8) การจัดการศึกษาภาคบังคับจำนวน 9 ปี (มาตรา 17) 9) การจัดการศึกษาปฐมวัย (มาตรา 18) 10) การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด 11) ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (มาตรา 22) 12) จัดการศึกษาเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม ขบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของระดับการศึกษาต่อไปนี้ (มาตรา 23) 12.1) ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์กับตนเองและสังคมได้แก่ ชุมชนครอบครัว ชาติ สังคมโลก รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของสังคมไทยและระบบการเมือง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 12.2) ความรู้ทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน 12.3) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา 12.4) ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และด้านภาษา เน้นการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง 12.5) ความรู้และทักษะการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข 13) จัดระบบการเรียนรู้ ดำเนินการดังนี้ (มาตรา 24) 13.1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 13.2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์การเรียนรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา 13.3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 13.4) จัดการเรียนการสอนโดย

ผสมผสานสาระความรู้ต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุล รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 13.5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพสิ่งแวดล้อมสื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัย เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียน อาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการต่างๆ 13.6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ 14) ประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน การสังเกตการณ์พฤติกรรม การเรียน การร่วมกิจกรรม และการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษา 15) จัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อด้วยวิธีการที่หลากหลายและนำผลประเมินผู้เรียนตามข้อ 14) มาประกอบการพิจารณา (มาตรา 26) 16) จัดทำสาระตามหลักสูตรตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรแกนกลาง ในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ (มาตรา 27 วรรค 2) 17) พัฒนาสาระของหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และการรับผิดชอบต่อสังคม (มาตรา 28) 18) ร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ รวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนการพัฒนาระหว่างชุมชน (มาตรา 29) 19) พัฒนาระบบการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา (มาตรา 30) 20) จัดให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง (มาตรา 48) 21) จัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน 22) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อรองรับประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48) 23) เตรียมรับการประเมินคุณภาพอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี 24) ให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ข้อมูลสถานศึกษา บุคลากร กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน สำหรับให้ข้อมูลแก่สำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาตามคำร้องขอ 25) ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์หรือข้อเสนอแนะของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพ 26) ส่งเสริมครูให้มีคุณสมบัติที่จะรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 27) ระดมทรัพยากรในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยนำประสบการณ์ ความรอบรู้ ความชำนาญ และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาและยกย่องเชิดชูผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา (มาตรา 57) 28)

สถานศึกษาของรัฐที่เป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการปกครองดูแล บำรุงรักษาใช้และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา ทั้งที่เป็นที่ราชพัสดุ ตามกฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุ และที่เป็นทรัพย์สินอื่นรวมทั้งการจัดการรายได้จากการบริการสถานศึกษาและเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบาย วัตถุประสงค์และภารกิจหลักของสถานศึกษา (มาตรา 59) 29) มีอำนาจในการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ตามที่กฎหมายในกฎกระทรวง (มาตรา 39)

สรุปได้ว่า สถานศึกษามีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการ จัดการเรียนการสอนและจัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศการเรียนการสอนที่เหมาะสมและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของผู้เรียน ให้ไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

## การติดต่อสื่อสาร

### 1. ความหมายการติดต่อสื่อสาร

วนิดา นามบุตร (2545, หน้า 8) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

เทียน ทองแก้ว (2545, หน้า 35) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการอธิบาย การให้แนวทางและการให้ข้อเท็จจริง และแนวคิดต่างๆ ในลักษณะที่เชื่อถือได้ มีความสามารถในการเจรจากับบุคคล และกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การ ความสามารถในการพัฒนาเครือข่าย และการรับรู้ถึงการเมืองทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การติดต่อสื่อสาร คือ การเจรจา ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจา ความเป็นหุ้นส่วนกัน เข้าใจการเมือง และการสื่อสารด้วยการเขียน

ประมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 5) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่นๆ (ผู้รับสาร)

กานดา จันทรย์แย้ม (2546, หน้า 115) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547, หน้า 3) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

โอภาส แก้วจำปา (2547, หน้า 1) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, หน้า 115) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)

ณรงค์ สมพงษ์ (2548, หน้า 4) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่มีมุ่งสร้างให้เกิดความร่วมมือกัน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน

จิตทิพย์ ชยธวัช (2548, หน้า 130) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งมอบสารสนเทศและสิ่งมีความหมายต่างๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่างๆ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 145) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

คาร์เตอร์, และ ฮาร์วูด (Carter, & Harwood, 1973, p.74) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

ชแรมม์ (Schramm, 1974, p.13) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การมีความเข้าใจในเครื่องหมายที่แสดงข่าวสารร่วมกัน นั่นคือในระหว่างที่สื่อสาร ผู้สื่อสารต้องมีบางสิ่งบางอย่างเหมือนกัน

โรเจอร์ส (Rogers, 1976, p.9) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดและและเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

แคลเลย์ (Kelley, 1977, p.9) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน

นอร์แมน (Norman, 1979, p.49) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึงการส่งและการรับความคิดความรู้สึก และทัศนคติโดยใช้ถ้อยคำหรือภาษาเพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ

แมคเคลแลน (McClelland, 1985, p.68) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการโต้ตอบ แบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์กันด้วย

เดวิส (Davis, 1989, p.126) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึงกระบวนการที่จะส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

จูดิท (Judith, 1999, p.139) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

ฮอย, และ มิสเกล (Hoy, & Miskel, 2001, p.343) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระจายข่าวสาร ความคิด ทัศนคติ ให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

ลูสเซออร์ (Lussier, 2002, p. 28) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง คุณลักษณะที่มีกระบวนการที่ผู้ส่ง ทำการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับด้วยความเข้าใจอันดี

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

## 2. ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร

ซารี มณีศรี (2548, หน้า 98) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรทุกองค์การการบริหารงานทุกระดับต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การชี้แจงให้ผู้ร่วมงานหรือการประสานงาน ต่างอาศัยการติดต่อสื่อสารในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง การจัดทำระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นภารกิจของการบริหารงาน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 340-341) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจในเนื้องานและผลงาน ฯลฯ 2) เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และพนักงานโดยรวม 3) ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมาก

ยิ่งขึ้น 4) การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ 5) ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสารยอมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

บุญมี เณรยอด (2546, หน้า 132) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นทักษะการพูดและการฟังเป็นองค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่ดี ผู้นำที่ดีคือผู้สื่อสารที่ผู้บริหารต้องเรียนรู้ที่จะเสนอแนะงานได้อย่างชัดเจนตอบคำถามและเสนอแนะวิธีการรักษาสัมพันธภาพในที่มตลอดจนการให้ข้อมูลกับสมาชิกความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการสื่อสารกับสิ่งต่างๆทำให้เกิดผลดีดังนี้ 1) ผลการทำงานดีเด่น 2) แก้ปัญหาได้ดีขึ้น 3) การร้องทุกข์มีน้อยลง 4) มีความคิดหลากหลายในการปรับปรุงวิธีการทำงาน 5) ผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพในการทำงานดีขึ้น 6) มีความพึงพอใจในตนเองมากขึ้น

ฉันทนา จันทรบรรจง (2547, หน้า 116) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ว่าการติดต่อสื่อสารมีส่วนสัมพันธ์ในชีวิตมนุษย์ทั้งในด้านการดำรงชีวิต การศึกษาเล่าเรียนและการทำงานในด้านการศึกษาอันได้แก่การจัดการเรียนการสอนนับได้ว่าต้องอาศัยกระบวนการต่างๆของการสื่อสารมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2548, หน้า 112-113) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ว่า 1) เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารจะช่วยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ผู้นำจะต้องหาวิธีสร้างระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักแหล่งข้อมูลและประหยัดเวลาในการให้ข้อมูล 2) เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นทัศนคติและพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานซึ่งผู้นำจำเป็นต้องใช้อิทธิพลและผู้นำก็สื่อสารเพื่อใช้อิทธิพลนี้ 3) เพื่อเป็นการให้ข้อมูลหัวหน้าสถานศึกษาจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความถูกต้องและทันเวลามนุษย์คิดหรือตัดสินใจอะไรก็โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ 4) เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อมจูงใจและกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้ลงมือกระทำตามความปรารถนาของกลุ่ม 5) เพื่อเป็นการหาข้อมูลในการบริหารงานนั้นผู้นำจำเป็นต้องตัดสินใจการได้ข้อมูลมากเท่าใดก็จะช่วยให้การตัดสินใจผิดพลาดน้อยลง 6) เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจสถานศึกษาและงานของสถาบันการศึกษาดีขึ้นหัวหน้าสถานศึกษาจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นเช่นผู้ปกครองชุมชนสังคมเข้าใจในงานที่ผู้นำทำอยู่ผู้นำอาจต้องใช้วิธีการให้ข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 145) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ 1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน 2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน 3) การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กร และมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกัน 4) การช่วยให้เกิดการพัฒนา และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ณภัทร ธนเทศาภรณ์ (2554, ย่อหน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่าการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำอะไร ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน ทั้งในด้านชีวิตประจำวัน ด้านสังคม ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านการเมืองการปกครอง ด้านการเมืองระหว่างประเทศ

นันทพร ทิเวียงวงศ์ (2554, ย่อหน้า 1) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่าในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของธุรกิจหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความคิด อันก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน งานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการ ที่จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ตลอดจนมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสาร ยังช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นงานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่ใช้ส่งเรื่องราวข่าวสาร ข้อความ เรื่องและภาพ ไปมาระหว่างกันทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน

ประเสริฐ ศรีแสงปราง (2554, ย่อหน้า 1) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) ด้านสังคม เพื่อเกิดความเข้าใจ กฎระเบียบ การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม 2) ความสัมพันธ์ต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า ชักจูงผู้บริโภคโดยการโฆษณา 3) ด้านการปกครอง ใช้เป็นกลไกการกระจายข่าวสารต่างๆ ผู้ปกครองให้เข้าใจตรงกันและรับทัศนคติของผู้ถูกปกครอง

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1979, pp. 49 - 61) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อผู้บริหารดังนี้ 1) บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้บริหารต้องเป็นผู้นำของหน่วยงานต้องเกี่ยวพันกับผู้ใต้บังคับบัญชาต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร 2) บทบาททางด้านข่าวสารผู้บริหารจะแสวงหาข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชาและ

การติดต่อกับบุคคลอื่นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่อาจจะมีผลกระทบต่องานและความรับผิดชอบและยังเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารที่มีความสำคัญอีกด้วย และ 3) บทบาททางด้านการตัดสินใจผู้บริหารต้องดำเนินการโครงการใหม่ๆจัดการกับความยุ่งยากต่างๆและจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิกและแผนงานของหน่วยงานผู้บริหารจะต้องทำการติดต่อสื่อสารการตัดสินใจเรื่องดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1995, p. 117) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่าการติดต่อสื่อสารเปรียบเสมือนกาวทางสังคมที่ใช้ยึดเหนี่ยวองค์การให้มีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และ เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ องค์การ แต่การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ และที่สำคัญซึ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (communication) ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทำลงไปทุกอย่างนั้นเป็นการสื่อสารอะไรบางอย่าง โดยวิธีการบางอย่างถึงคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำถามก็คือ สิ่งที่สื่อออกไปนั้นจะมีผลเช่นใด นั่นคือ ในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ในการดำเนินธุรกิจนั้น การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (controlling) การจูงใจ (motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่างๆ (information)

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2002, p.329) กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่าเป็นหัวใจของการบริหารเพราะบทบาทของการบริหารเปรียบเสมือนศูนย์กลางของระบบประสาทที่มีการไหลเวียนของข้อมูลต่างๆทั้งไหลเข้าไหลออกอย่างวุ่นวาย สืบสนอยู่ตลอดเวลาผู้บริหารคือผู้ที่ให้บริการอยู่ ณ จุดศูนย์กลางของระบบต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ และเพื่อแสวงหาโอกาสให้แก่องค์การทักษะในการบริหารที่สำคัญมี 3 อย่างคือทักษะด้านวิสัยทัศน์ทักษะด้านเทคนิควิธีในการปฏิบัติงานและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งทักษะทั้ง 3 อย่างนี้ต้องอาศัยทักษะการสื่อสารทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญคือเป็นการชี้แจงสมาชิกใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน สายการบังคับบัญชาสมาชิกในหน่วยงาน การประสานกิจกรรมต่างๆ ทำให้คนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทั้งในการปฏิสัมพันธ์เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### 3. วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

เสนาะ ตีเขาวี (2544, หน้า 19-22) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) เพื่อควบคุม การสื่อสารเพื่อควบคุมถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมของคนบางคน เช่น เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ให้เป็นไปในทางที่ต้องการ 2) เพื่อรวบรวมข้อมูล การสื่อสารทำให้เรารู้ข้อมูลต่างๆ 3 เรื่องคือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเรา ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่น และข้อมูลความเป็นไปที่อยู่รอบตัวเรา 3) เพื่อการสังคม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันกับคน

อื่นทำให้เราต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม การพบปะ สังสรรค์การประชุมพูดคุยทำให้คนมีความร่าเริงชีวิตมีความหมาย ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมที่กระทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางด้านสังคมด้วย 4) เพื่อลดความตึงเครียด ในการทำงาน การเรียนหนังสือ การดำเนินชีวิตหรือการทำกิจกรรมใดๆ มนุษย์มักประสบความผิดหวัง ความสับสน ความขัดแย้ง หากได้พูดคุย ระบายความคับแค้นใจออกมาบ้างความตึงเครียดก็ลดลงได้

ปรมะ สดเวทิน (2546, หน้า 18 - 21) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง 4) เพื่อเสนอหรือชักจูง และ 5) เพื่อกระทำ หรือตัดสินใจ

สุรตน์ ศรีดาเดช (2549, หน้า 14) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ 2) เป็นการกระตุ้นเตือนและชักจูงให้มีการปฏิบัติตามแผน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วนิดา นามบุตร (2545, หน้า 10) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) เพื่อให้เรามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เราจะไม่มีทางเข้าใจได้เลยถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารกัน 2) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นจะทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ตามมา 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือความบันเทิง ผู้ติดต่อสื่อสารต้องการให้สารที่ตนส่งออกไปสร้างความสุข สนุกเพลิดเพลิน และความพอใจแก่ผู้รับ 4) เพื่อให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวไม่พอ เราต้องรับผิดชอบข่าวสารต่างๆ ที่ได้เสนอไป เพราะหลายๆ ข้อมูลอาจจะต้องไปกระทบหน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนการใช้สื่อในการส่งข้อมูลจะต้องมีความน่าเชื่อถือตามมาด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546, หน้า 7) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ว่า 1) บอกกล่าวให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสาร 2) ให้ความบันเทิง เพลิดเพลินสบายใจ 3) ให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกทางใดทางหนึ่ง เช่น กลัว สนุกสนาน อึกเหิม ฯลฯ 4) วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เพื่อให้เกิดความคิดเห็น เพื่อให้เกิดการประสานงาน ฯลฯ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 146) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร 2) เพื่อกระตุ้นและจูงใจ 3) เพื่อประเมินผลการทำงาน 4) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ภาวดี อนันต์นาวิ (2551, หน้า 140) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ว่าเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ส่งข่าวสารโดยอาจจะมีกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจกรรม การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจการ การจัดระบบของคนและทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ การควบคุม ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2002, p. 355) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้จำแนกไว้ ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อทราบ 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิงและ 4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตาม

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ส่งผลให้เกิดทัศนคติ แรงจูงใจ ความร่วมมือและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงานนั้นๆ

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546, หน้า 16 - 17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารไว้ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีทางจิตวิทยา และ ทฤษฎีทางสังคม ซึ่งทั้ง 2 ทฤษฎี มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychological Theory) ทฤษฎีทางจิตวิทยาเป็นทฤษฎี ที่พิจารณาว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารคือ คุณลักษณะเฉพาะของอวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลแต่ละคน ที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาที่บุคคลเปิดรับข่าวสารกับเวลาที่บุคคลนั้นตอบรับข่าวสารนั้นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของมนุษย์หลายทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งเร้า การตอบสนอง (S - R) ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงกระตุ้น (motivation) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางจิตใจ (psychological) อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (persuasion) ในกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปทฤษฎีทางจิตวิทยาของการติดต่อสื่อสารจะประกอบด้วยสภาพแวดล้อมซึ่งเกิดขึ้นจากภายในใจ (minds) ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพราะว่าอารมณ์ เจตคติของผู้ทำ การติดต่อสื่อสาร สามารถจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นกันเองหรือจริงจึงเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เป็นมิตรหรือศัตรูกันก็ได้ สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยามีความสำคัญเพราะว่าจิตใจของมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความหมาย (meaning) ของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสิ่งที่บุคคลแต่ละคนได้เรียนรู้จากวัฒนธรรม และประสบการณ์ในสังคมนวมทั้งการใช้ประสาทสัมผัสทำ การเพิ่มเติม ตัดต่อหรือแม้แต่บิดเบือนข่าวสารที่ได้รับ นอกจากนั้นค่านิยมต่าง ๆ ประสบการณ์ ความต้องการ (needs) แบบแผนความรู้และความคิด (cognitive styles) ตลอดจนการรับรู้เกี่ยวกับตัวเรา เกี่ยวกับผู้อื่น และสถานการณ์ต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นปัจจัยช่วยในการสร้างความหมายให้ข่าวสารที่บุคคลได้รับมาทั้งสิ้น

2. ทฤษฎีทางสังคม (Sociological Theory) แนวคิดของทฤษฎีทางสังคมมีพื้นฐานมาจากทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรดาสัญลักษณ์ต่าง ๆ (symbolic interaction) ในสังคม ตามทฤษฎีนี้ถือว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้น ในสังคมเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์ การที่

มนุษย์มีพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้นเพราะว่าตนเองเป็นสมาชิกของสังคม ดังนั้นบุคคลแต่ละคนจึงไม่สามารถแยกตัวตามลำพัง โดยปราศจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในสังคมได้กล่าวอีกนัยหนึ่ง ระบบสังคมเป็นผลอันเกิดจากตนเองต้องการมีพฤติกรรม เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้อื่นในสังคมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารตามทฤษฎีทางสังคมได้แก่ ตำแหน่ง บทบาท สถานภาพ อำนาจ กลุ่มปทัสถานของกลุ่ม เป้าหมายของกลุ่ม กลุ่มอ้างอิง องค์การทางสังคม วัฒนธรรมในสังคม เป็นต้น

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546, หน้า 89) ได้กำหนดแนวคิดในการติดต่อสื่อสารไว้ 4 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (performance feedback) รวมทั้งการประชุม (meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาลงที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร

3. การสื่อสารในแนวนอน (later หรือhorizontal communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (diagonal communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้ พนักงานได้ทราบ

พัชนี เจริญยา, และ คนอื่นๆ (2548, หน้า 185) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีการแบ่งกลุ่มทางสังคม (Social Categories Theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนาอายุ เพศ ภูมิภาค ภูมิภาค ฯลฯ จะมีพฤติกรรมการสื่อสารคล้ายคลึงกันด้วย เช่น การเปิดรับสื่อความพอใจ ในสื่อ ด้วยเหตุนี้ลักษณะกลุ่มทางสังคมจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อกระบวนการสื่อสารของบุคคล

2. ทฤษฎีการสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two – Step Flow of Communication Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า บุคคลทุกคนไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวในสังคม แต่ทุกคนจะต้องมีกิจกรรม ร่วมกันในสังคม ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กัน และในทุก ๆ สังคมก็จะมีสังคม กลุ่ม หนึ่งได้รับการยอมรับให้เป็นกลุ่มผู้นำ ความคิดเห็น ซึ่งมักจะได้รับข่าวสารก่อนผู้อื่น และทำ หน้าที่เผยแพร่ข่าวสารที่ได้รับนั้นไปยังบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3. ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ทฤษฎีนี้ อธิบายว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน และ ตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลคือ สภาพเงื่อนไข (condition) ที่แต่ละบุคคลได้รับจากสังคม หรือสภาพแวดล้อม ข่าวสารต่าง ๆ ที่มีในสังคมเปรียบเสมือนสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมี การตอบสนองต่างกัน รวมทั้งสร้างลักษณะความแตกต่างของบุคคลด้วย

ธนวดี บุญลือ (2549, หน้า 474-529) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ไว้ 4 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีพฤติกรรมการเข้ารหัสและถอดรหัส ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า สิ่งสำคัญใน การสื่อสาร คือ กระบวนการสร้างรหัสและถอดรหัสของผู้สื่อสารทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร กิจกรรมที่ สำคัญของการสื่อสารได้แก่การแปลเนื้อหาข่าวสารให้เป็นรหัสสัญญาณการแปลรหัสสัญญาณ กลับเป็นเนื้อหาและการแปลความหมายของข่าวสาร สรุปสาระสำคัญของทฤษฎี ดังนี้ คือการ สื่อสาร เป็นปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นจากความต้องการตรวจสอบและควบคุมสิ่งแวดล้อม กระบวนการสื่อสาร ต้องมีการเข้ารหัส ถอดรหัสและแปลความหมายอยู่ตลอดเวลาที่มีการรับรู้ ความรู้สึก ความสนใจ และการจำแนกประเภทข่าวสารขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเชิงสรีระ เช่น ระบบกล้ามเนื้อ เกี่ยวกับการฟัง การเขียนรวมถึงกระบวนการทางอารมณ์เน้นการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารระบบสมอง การคิด เป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ ตัดสินว่าสิ่งใดที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นตัวกระตุ้นให้สนใจที่จะรับสาร

2. ทฤษฎีเชิงระบบพฤติกรรมให้ความสำคัญกับเรื่องของสื่อหรือช่องทางการ สื่อสารสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้คือมุ่งอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการส่งข่าวสาร จากผู้ ส่ง ผ่านสื่อหรือช่องทาง ไปยังผู้รับเปรียบเทียบการสื่อสารของมนุษย์ได้กับการทำงานของ เครื่องจักรการสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องเป็นวงกลมและเกิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นเสมอ มี ความหมายหรือเจตนาการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารและสถานการณ์แวดล้อม

3. ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ สรุปสาระสำคัญดังนี้ คือ ให้ความสำคัญกับกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร ซึ่งปกติจะมีความสัมพันธ์ด้วยอำนาจภายนอกและมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายอย่าง การสื่อสารจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งข่าวสารเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาของผู้รับสารพฤติกรรมทั้งหลายของคนเป็นผลมาจากพฤติกรรมทางการสื่อสารพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนมีอิทธิพลต่อกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร

4. ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม มีสาระสำคัญดังนี้ คือ เน้นอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารการสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม กลุ่มสังคม องค์กร มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ การตัดสินใจ และสังคมเป็นตัวควบคุมการไหลของกระแสข่าวสาร เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงกระแสข่าวสารก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549, หน้า 135-136) กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ว่าประกอบด้วย 1) ด้านชี้แจง 2) ด้านมีส่วนร่วม 3) ด้านจุดประกาย และ 4) ด้านเชื้อเชิญ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารไว้ 4 รูปแบบ คือ 1) การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ เป็นการติดต่อสื่อสารไปหรือมาขึ้นหรือลงไปทางเดียว แล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า 2) การติดต่อสื่อสารแบบวงล้อ เป็นเครือข่ายของการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง 3) การติดต่อสื่อสารแบบวงกลม เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน 4) การติดต่อสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่เป็นอิสระ สามารถสื่อสารกันตลอดทั่วถึงกันทุกคนในที่

ลีวิท, และมุลเลอร์ (Leavitt, & Moller, 1951, p. 112) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารไว้ 2 รูปแบบคือ 1) การสื่อสารระบบทางเดียว (one-way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว มีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบ หรือซักถามข้อสงสัยใดๆ 2) การสื่อสารระบบสองทาง (two-way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสาร มีการตอบสนอง และมีปฏิกริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ ปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1973, pp.49 - 61) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารไว้ 3 รูปแบบคือ 1) บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2) บทบาททางข่าวสาร และ 3) บทบาททางการตัดสินใจ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารข้างต้น จะเห็นว่า กระบวนการสื่อสารจะเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล ข่าวสาร เพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ การ

ติดต่อสื่อสารแบบวงล้อ การติดต่อสื่อสารแบบวงกลม และการติดต่อสื่อสารแบบทุกช่องทาง มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 5. รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

ริติภพ ชยธวัช (2548, หน้า 13) กล่าวถึงรูปแบบของเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ในการจัดเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารกัน สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. แบบลูกโซ่ (chain) เป็นเครือข่ายที่พบความผิดพลาดอยู่เสมอ –
2. แบบวงล้อหรือดาว (wheel or star) เป็นเครือข่ายของการประสานงานแบบ

เผด็จการ

3. แบบวงกลม (circle) เป็นการติดต่อข่าวสารกันแบบต่อเนื่องกัน ซึ่งให้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาได้ต่ำ - แบบวาว (kite) เป็นการติดต่อที่ผสมผสานกันทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงล้อ

4. แบบทุกช่องทาง (all channel) เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกันได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวถึง รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร ในการจัดเครือข่ายการสื่อสาร เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารกัน สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. แบบลูกโซ่ (chain) เป็นรูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

2. แบบวงล้อ (wheel) เป็นเครือข่ายของการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ก็กิจกรรมต่างๆ ถูกส่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

3. แบบวงกลม (circle) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

4. แบบทุกช่องทาง (all channel) เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่เป็นอิสระสามารถสื่อสารกันตลอดทั่วถึงกันทุกคนในทีมเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกันได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ยงยุทธ ยศยิ่งยง (2557, ย่อหน้า 3) กล่าวถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารว่าประกอบด้วย

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (chain network) เป็นรูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

2. เครือข่ายแบบวงล้อ (wheel network) เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ก็กิจกรรมต่างๆ ถูกส่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

3. เครือข่ายรูปแบบตัววาย (Y network) เป็นเครือข่ายที่มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารไปยังสมาชิกในระดับถัดไป โดยที่สมาชิกลำดับถัดไปมีโอกาสติดต่อสื่อสารกันเองได้บางส่วน สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและส่งข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งจะติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่กับสมาชิกที่อยู่ถัดไป

4. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (circle network) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

5. เครือข่ายการสื่อสารรูปดาว (star network) เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วถึงและเป็นอิสระ ไม่เข้มงวด ไม่มีศูนย์กลางที่เป็นทางการ เครือข่ายประเภทนี้จะรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพของงานสูง

เซอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p. 553) กล่าวถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารว่าประกอบด้วย

1. แบบลูกโซ่ (chain) เป็นขอบข่ายของการสื่อสารแบบง่าย ๆ โดยผู้มีอำนาจสูงสุดจะอยู่ด้านบนสุดและส่งข่าวผ่านมาถึงคนที่มีอำนาจต่ำสุดซึ่งอยู่ด้านล่าง เป็นการสื่อสารตามลำดับขั้นตอน โดยที่ผู้อยู่ล่างสุดไม่สามารถส่งข่าวขึ้นข้างบนโดยตรง หรือผู้ที่อยู่ข้างบนก็ได้ส่งข่าวสู่ผู้อยู่ด้านล่างได้โดยตรง ทำให้โอกาสความผิดพลาดของข่าวสาร จะมีสูง

2. แบบ Y เป็นขอบข่ายการสื่อสารที่ขยายมาจาก แบบลูกโซ่ จะมีสมาชิกในระดับบนที่เท่ากันอยู่ 2 กลุ่ม หรือในทำนองกลับกัน อาจจะมีสมาชิกระดับล่างที่เท่ากันอยู่ 2 กลุ่มก็ได้

3. แบบวงล้อ (wheel) เป็นขอบข่ายการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ทุกการสื่อสารจะต้องผ่านมาที่ผู้นำเสมอ

4. แบบวงกลม (circle) เป็นขอบข่ายการสื่อสารที่สมาชิกจะมีการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกอีก 2 คน หรือ 2 กลุ่มที่อยู่ใกล้ชิดกันเท่านั้น แต่ไม่สามารถติดต่อกับคนอื่นได้

5. แบบดาว (star) เป็นขอบข่ายการสื่อสารแบบประชาธิปไตย จะพบบ่อยในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal group) เป็นรูปแบบที่สมาชิกทุกคน สามารถสื่อสารกับคนอื่นๆ ได้ทุกคนทุกช่องทาง

6. แบบ (COM-CON) เป็นการรวมขอบข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ และแบบดาวเข้าด้วยกัน สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกันได้ จะต่างจากแบบของ star ตรงที่จะมีสมาชิกคนหนึ่งอยู่ตรงกลางทำหน้าที่เหมือนเป็นผู้นำของกลุ่ม

สรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการประสานงานในองค์การเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อน การถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่นๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

สำหรับการศึกษาเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 กำหนดกรอบในการศึกษา 4 รูปแบบ จากแนวคิดของสุภาวดี ขุนทองจันทร์ คือ แบบลูกโซ่ แบบวงล้อ แบบวงกลม และแบบทุกช่องทาง

## รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

### 1. การสื่อสารแบบลูกโซ่

#### 1.1 ความหมายการสื่อสารแบบลูกโซ่

โอภาส แก้วจำปา (2547, หน้า 1) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง รูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, หน้า 115) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ที่อยู่ถัดจากเขาเท่านั้น ทำให้การเคลื่อนที่ของข้อมูลไม่เป็นอิสระ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการประสานงาน และเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ถัดไปเท่านั้น ทำให้ข้อมูลในการสื่อสารอาจเบี่ยงเบน

ธิดิภพ ชยธวัช (2548, หน้า 130) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง ขอบข่ายของการสื่อสารแบบง่าย ๆ โดยผู้มีอำนาจสูงสุดจะอยู่ด้านบนสุดและส่งข่าวผ่านมาถึงคนที่มีความต่ำสุดซึ่งอยู่ด้านล่าง เป็นการสื่อสารตามลำดับขั้นตอน โดยที่ผู้อยู่ล่างสุดไม่สามารถส่งข่าวขึ้นข้างบนโดยตรง หรือผู้ที่อยู่ข้างบนก็ได้ส่งข่าวสู่ผู้อยู่ด้านล่างได้โดยตรง ทำให้โอกาสความผิดพลาดของข่าวสาร จะมีสูง

วิโรจน์ โสวัณณะ (2545, หน้า 25) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่มีผู้นำ คนในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการกระจาย ข่าวสาร มีอำนาจและอิทธิพลต่อกลุ่มอย่างเสมอภาค

วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 35) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง การสื่อสารที่คล้ายกับแบบวงกลม (circle) แต่ต่างกันที่ผู้สื่อสารคนสุดท้ายสามารถสื่อสารกับคนคนเดียวการสื่อสารรูปแบบนี้ไม่มีผู้นำที่ชัดเจน แต่ตำแหน่งตรงกลางน่าจะเป็นผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง รูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

ซาแรมบ้า (Zaramba, 2003, p. 5) กล่าวว่า การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง การติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ

ริชาร์ด (Richard, 2011, p.65) กล่าวถึง การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อ สื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ที่อยู่ถัดจากเขาเท่านั้น ทำให้การเคลื่อนที่ของข้อมูลไม่เป็นอิสระ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการประสานงานและเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ถัดไปเท่านั้น

สรุปได้ว่า การสื่อสารแบบลูกโซ่ หมายถึง รูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลงไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ

## 1.2 ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่

โอภาส แก้วจำปา (2547) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่ว่ามีลักษณะวงกลม สื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ 2 ข้าง เว้นแต่บุคคลปลายสุดจะติดต่อกับบุคคลข้างเคียงได้เพียงคนเดียว

เสนาะ ตีเขาวี (2546, หน้า 67) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงานในรูปการแจ้งข่าวสาร คำสั่ง ประกาศ จดหมาย เว็บบอร์ด อีเมล การประสานงานหรือการประเมินผลการดำเนินงานของพนักงาน

ธิตินพ ชยธวัช (2548, หน้า 131) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ทำให้ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ ระดับหนึ่งเพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา และการสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ศุภานน อนุศาสนนันท์ (2549, หน้า 59) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน 2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร 3) ช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและประสานงานระหว่างกัน และ 4) ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ว่าเป็นการสื่อสารของข่าวสารที่จะถูกควบคุมอยู่ส่วนกลาง โดยคนที่อยู่ตำแหน่งกลางของการรับส่งข่าวสารจะเป็นผู้นำของการสื่อสาร และคนตรงกลางจะได้รับข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ได้รับข้อมูลของกันและกัน

สุรัตน์ ตรีสุกุล (2550, หน้า 62) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบลูกโซ่ มี 4 ประการ ประกอบด้วย 1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย 2) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง 3) ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ ระดับหนึ่งเพราะได้

โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา และ4) การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

นงคราญ ดงเย็น, และคนอื่นๆ (2553, ย่อหน้า 1) กล่าวถึง ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่ว่าเป็นรูปแบบที่สมาชิกบางคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นๆ ได้มากกว่า 1 คน อย่างไรก็ตามบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของลูกโซ่ยังคงเป็นผู้ควบคุมข่าวสารทั้งหมด

แดเนียล, และสไปเกอร์ (Daniels, & Spiker, 1994, p. 27) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบลูกโซ่ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบลูกโซ่เป็นการไหลของข่าวสารจะถูกควบคุมอยู่ส่วนกลาง (centralized) คนอยู่ตำแหน่งกลางของการรับส่งข่าวสารจะเป็นผู้นำของการสื่อสาร เหมาะสำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ เครือข่ายประเภทลูกโซ่ (chain) คนตรงกลางจะได้รับข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ต้องเจอกัน

### 1.3 องค์ประกอบการสื่อสารแบบลูกโซ่

จิตติภพ ชยธวัช (2548, หน้า 131) กล่าวถึง องค์ประกอบการสื่อสารแบบลูกโซ่ประกอบด้วย 1) มีการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อใช้ในการสื่อสาร 2) ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารจากการสื่อสารในแต่ละครั้ง 3) มีการพัฒนาทักษะการฟังจากการสื่อสาร 4) คาดการณ์ล่วงหน้าในเรื่องการโต้ตอบของผู้สื่อสาร 5) บุคคลที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารมีความเป็นผู้นำสูง 6) บุคลากรมีการแสดงความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน 7) แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 63) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่เชื่อถือได้ 2) การสื่อสารในองค์กรสามารถเริ่มต้นจากบุคลากรทุกระดับ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บริหาร 3) บุคลากรทุกคนสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นได้และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 4) บุคคลที่อยู่ตำแหน่งตรงกลางมีความเป็นผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

ชาญวิทย์ ศรีปารยะ (2552, ย่อหน้า 7) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการสื่อสารได้ให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ใช้ภาษาธรรมดาที่ช้อยู่ประจำ 3) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะโต้ตอบมาอย่างไร 4) เข้าใจภาษาท่าทางเนื่องจากการใช้ภาษาท่าทางเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีความสำคัญมาก 5) การศึกษาว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้น ผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว 6) พัฒนานิสัยการฟังที่ดี อาทิ ฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความคิดเห็นประกอบของผู้

พูด และต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ และ7) ปรับปรุงทักษะการเขียน ซึ่งถือเป็นกระบวนการรวบรวมความคิด

ยาเป็น เรื่องจรรยาตรี (2553, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) รายงานสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชากำลังทำการอยู่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และแผนงานในอนาคตของเขา 2) แจ้งปัญหาการทำงานที่ยังไม่ได้แก้ไขที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอาจต้องการความช่วยเหลือบางอย่าง 3) ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหน่วยงานของเขาหรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น และ4) เผยให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคิดและรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงานและองค์การอย่างไร

หนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555, ย่อหน้า 4) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นจากบุคลากรในทุกๆระดับ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากผู้บังคับบัญชา 2) ท่านสามารถรายงานผู้บังคับบัญชา ของท่านได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นและ3) บุคลากรมีโอกาสดูความคิดเห็นร่วมกันตัดสินใจและร่วมการแก้ไขปัญหากับผู้บริหารได้

แดเนียล, และสไปเกอร์ (Daniels, & Spiker, 1994, p. 28) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) บุคคลที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารมีความเป็นผู้นำสูง 2) แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ 3) บุคลากรมีการแสดงความรู้สึกร่วมกัน 4) บุคลากรทุกคนมีการแสดงความคิดเห็นในการสื่อสาร 5) ) ผู้ใต้บังคับบัญชามีการรายงานผลการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชา 6) จุดเริ่มต้นของการสื่อสารสามารถเริ่มต้นได้จากบุคลากรทุกระดับ

ซาแรมบ้า (Zaramba, 2003, p. 5) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) มีการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อใช้ในการสื่อสาร 2) ใช้ภาษาธรรมดาที่เข้าใจง่าย 3) มีการพัฒนาทักษะการฟังจากการสื่อสาร 4) แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ 5) มีการใช้ภาษาท่าทางประกอบการสื่อสาร 6) ผู้ใต้บังคับบัญชามีการรายงานผลการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบลูกโซ่ ประกอบด้วย 1) มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การสื่อสารให้ตรงเป้าหมาย 2) ใช้ภาษาธรรมดาที่เข้าใจง่าย 3) ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อการสื่อสาร 4) คาดการณ์ล่วงหน้าในเรื่องการโต้ตอบของผู้สื่อสาร 5) มีการใช้ภาษาท่าทางประกอบการสื่อสาร 6) ตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารจากการสื่อสารในแต่ละครั้ง 7) มีการพัฒนาทักษะการฟังจากการสื่อสาร 8) มีการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อใช้ในการสื่อสาร 9) จุดเริ่มต้นของการสื่อสารสามารถเริ่มต้นได้จากบุคลากรทุกระดับ 10) ผู้ใต้บังคับบัญชามีการรายงานผลการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชา 11) บุคลากรทุกคนมีการแสดงความคิดเห็นในการสื่อสาร 12) บุคลากรมีการแสดงความรู้สึกร่วมกัน

เพื่อนร่วมงาน 13) แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ 14) บุคคลที่เป็นตัวกลางในการสื่อสาร มีความเป็นผู้นำสูง

## 2. การสื่อสารแบบวงล้อ

### 2.1 ความหมายการสื่อสารแบบวงล้อ

วิทยา ตำนธำรงกุล (2546, หน้า 297) ว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่มีผู้นำชัดเจน อำนาจการควบคุมการสื่อสารอยู่ที่ศูนย์กลาง คือ ผู้นำ ผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารลดความเชื่อมโยงของการสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการรวมอำนาจ รับข้อมูล และตัดสินใจเพียงคนเดียว

เสนาะ ดิเยาว์ (2546, หน้า 25–26) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

ชิตาภา สุขพลำ (2548, หน้า 40) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ทุกการสื่อสารจะต้องผ่านมาที่ผู้นำเสมอ

ธิตทิภ ชยธวัช (2548, หน้า 130) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้กิจกรรมต่าง ๆ ถูกสั่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวถึง การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้กิจกรรมต่าง ๆ ถูกสั่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

นงคราญ ดงเย็น, และคนอื่นๆ (2553, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกคนหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของทีม โดยเขาจะเป็นผู้รับ-ส่งข่าวสาร และสร้างความเข้าใจกับสมาชิกคนอื่น ซึ่งบางครั้งเขาอาจเป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งงานให้สมาชิกคนอื่นปฏิบัติตาม หรือเป็นผู้นำของกลุ่มนั่นเอง

ซาแรมบ่า (Zaramba, 2003, p. 5) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างใน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะทำเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

ริชาร์ด, และคนอื่นๆ (Richard, et al., 2012, p. 55) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง สมาชิกคนใดคนหนึ่งเป็นตัวกลาง และมีอำนาจในการรับส่งข้อมูล สมาชิกคนอื่น ๆ จะต้องติดต่อกับผู้ที่เป็นศูนย์กลาง และไม่มีการติดต่อกันโดยตรงของสมาชิก พบในองค์กร

ที่มีการแบ่งระดับผู้บริหารออกอย่างชัดเจน เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาง่ายๆ หัวหน้าแต่ละระดับมีอำนาจในการตัดสินใจได้ โดยไม่ต้องมีการตั้งกลุ่มประชุมเพื่อหาข้อแก้ไข

สรุปได้ว่า การสื่อสารแบบวงล้อ หมายถึง การสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ กิจกรรมต่างๆ ถูกส่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

## 2.2 ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, และคนอื่นๆ (2546, หน้า 50) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อคือ คนในองค์กรทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสารเป็นการสื่อสารแบบประชาธิปไตยเหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารลดความเชื่อข้องซ้ำของการสื่อสารจากบนลงล่าง

กิติมา สุรสนธิ (2547, หน้า 30) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่า คนในองค์กรทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสารเป็นการสื่อสารแบบประชาธิปไตยเหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใช้เวลาไม่เหมาะกับการตัดสินใจปัญหาโดยเร็ว

ทรงธรรม ธีระกุล (2548, หน้า 51) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในที่ทีมจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในที่ทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน

สุรัตน์ ตรีสุกุล (2550, หน้า 35) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้กิจกรรมต่างๆ ถูกส่งออกจากส่วนกลางและหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

จุฑามาศ สุขสวัสดิ์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นบุคคลที่อยู่ตรงกลางติดต่อสื่อสารกับคนอื่นได้ทุกคน แต่คนเหล่านั้นไม่สามารถติดต่อกับคนอื่น ๆ ได้ ฉะนั้นบทบาทของคนที่อยู่ตรงกลางจึงเป็นบทบาทของคนที่มีอำนาจมากที่สุด

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 65) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นการสื่อสารที่สมาชิกคนหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของทีม โดยเขาจะเป็นผู้รับ – ผู้ส่งข่าวสาร และสร้างความเข้าใจกับสมาชิกคนอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งงานให้สมาชิกคนอื่นปฏิบัติตาม หรือเป็นผู้นำของทีมนั่นเอง

นงคราญ ดงเย็น, และคนอื่นๆ (2553, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในที่ทีมจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

ซาแรมบ้า (Zaramba, 2006, p. 5) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบวงล้อ คือเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางการคอยสั่งการไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ

แอนดิว (Andrew, 2006, p. 69) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบวงล้อ ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการติดต่อข้ามแผนกของหน่วยงาน บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือระดับตำแหน่งต่างกันได้

วิลเลียม (Williams, 2008, p. 121) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบวงล้อ คือเป็นเครือข่ายของการประสานงานแบบเผด็จการที่เป็นลักษณะของการสั่งงานบอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน ที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดในการสื่อสารก็มีความจำเป็นในสถานการณ์ที่สมาชิกในองค์กรไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบวงล้อว่าเป็นรูปแบบที่รวมอำนาจมากที่สุด ข่าวสารทุกอย่างจะต้องไหลผ่านบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของล้อ

### 2.3 องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ

มัลลิกา ต้นสอน, และฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 102) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการติดต่อข้ามแผนกของหน่วยงาน 2) วิธีการติดต่อสื่อสารจัดเป็นเครื่องมือที่จะนำข่าวสาร/ข้อมูลไปยังผู้รับสาร มีทั้งวิธีการติดต่อที่ไม่ใช้วาจา 3) บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือระดับตำแหน่งต่างกันได้ 4) การเปลี่ยนแปลงท่าที หรือพฤติกรรมของผู้รับสารที่แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ 5) เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นประโยชน์โดยรวมขององค์การในแง่ของการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงตลอดทั้งองค์การ 7) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งทางบวกและทางลบ

ชิตาภา สุขพลา (2548, หน้า 48) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบงานโดยไม่มีการควบคุม 2) สมาชิกทุกคนรับผิดชอบต่อกระบวนการผลิตทั้งหมด 3) สมาชิกจะทำงานอย่างถูกต้องและอิสระ 4) สมาชิกจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 5) สมาชิกจะมีประสบการณ์ในการควบคุม ตัดสินใจ สั่งการ และตรวจสอบ และ 6) ทีมสามารถเลือกสมาชิกและสมาชิกสามารถตรวจสอบซึ่งกันและกัน

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำชัดเจน 2) ผู้บริหารเป็นผู้มีอำนาจการควบคุมการสื่อสารที่ศูนย์กลาง 3) สมาชิกสามารถสื่อสารกับผู้บริหารได้โดยตรง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551, หน้า 16) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติในองค์การ 2) การสนทนากันในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงาน 3) พนักงานมีความร่วมมือผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน 4) วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลตอบแทนที่จะได้หากผลงานออกมาดี และ 5) การดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

ชาญวิทย์ ศรีปารยะ (2552, ย่อหน้า 20) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) พนักงานแต่ละคนที่ต้องการสื่อสารข้ามสายงานต้องขออนุญาตล่วงหน้าจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อน 2) พนักงานแต่ละคนที่สื่อสารข้ามสายงานต้องแจ้งสิ่งที่เกิดขึ้นจากการพบปะสนทนาและทำงานร่วมกันต่อผู้บังคับบัญชาของตนด้วย 3) การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อย 4) ท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงานอยู่เสมอ 5) หน่วยงานของท่าน มักมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานเสมอ

นงคราญ ดงเย็น, และคนอื่นๆ (2553, ย่อหน้า 3) องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารเป็นผู้ดูแลภาพรวมของการสื่อสารในหน่วยงาน 2) มีการติดต่อสื่อสารกันแบบข้ามหน่วยงาน 3) มีการสื่อสารทั้งแบบที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจา 4) มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วทั้งหน่วยงาน 5) ผู้ที่สื่อสารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดก็ได้ 7) การสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แดเนียล, และสไปเกอร์ (Daniels, & Spiker, 1994, p. 28) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วทั้งหน่วยงาน 2) การสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) มีการสื่อสารทั้งแบบที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจา 4) มีการติดต่อสื่อสารกันแบบข้ามหน่วยงาน 5) ผู้ที่สื่อสารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดก็ได้ 7) มีการรายงานผลการสื่อสารข้ามหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

ริชาร์ด, และคนอื่นๆ (Richard, et al., 2012, p. 55) กล่าวว่าองค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) บุคลากรทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการสื่อสารมี 2) บุคลากรมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อกันในการติดต่อสื่อสาร 3) การสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดก็ได้ 5) ผู้ที่สื่อสารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วทั้งหน่วยงาน 7) มีการสื่อสารทั้งแบบที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจา

อาร์เจนติ (Argenti, 2009, p. 20) กล่าวว่าองค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) มีผู้นำที่ชัดเจนในการติดต่อสื่อสาร 2) มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วทั้งหน่วยงาน 3) มีการสื่อสารทั้งแบบที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจา 4) มีการรายงานผลการสื่อสารข้ามหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 5) ผู้ที่สื่อสารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดก็ได้ 7) การสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 8) บุคลากรทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการสื่อสาร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงล้อ ประกอบด้วย 1) มีการติดต่อสื่อสารกันแบบข้ามหน่วยงาน 2) มีการรายงานผลการสื่อสารข้ามหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 3) มีการสื่อสารทั้งแบบที่ใช้วาจาและไม่ใช้วาจา 4) ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดก็ได้ 5) ผู้ที่สื่อสารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน 6) มีการติดต่อสื่อสารกันทั่วทั้งหน่วยงาน 7) การสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 8) บุคลากรทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบต่อกระบวนการสื่อสาร 9) บุคลากรมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อการติดต่อสื่อสาร 10) มีผู้นำที่ชัดเจนในการติดต่อสื่อสาร 11) ผู้บริหารเป็นผู้ดูแลภาพรวมของการสื่อสารในหน่วยงาน

### 3. การสื่อสารแบบวงกลม

#### 3.1 ความหมายการสื่อสารแบบวงกลม

เสนาะ ตีเยาว์ (2546, หน้า 25) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่มีผู้นำ คนในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าว มีอำนาจและอิทธิพลต่อกลุ่มอย่างเสมอภาค

จิตติภพ ชยธวัช (2548, หน้า 13) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

ชิตามา สุขพลำ (2548, หน้า 20) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง สมาชิกส่งข่าวสารผ่านช่องทางซึ่งเป็นบุคคลจากข้างหนึ่ง การส่งข่าวสารจะสามารถวกกลับไปจุดเริ่มของผู้ส่งที่ส่งข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่าๆ กันดูเหมือนว่ามีผู้นำในการส่งข่าวสาร การที่ทุกคนมีโอกาสได้รับข่าวสารเท่าเทียมกันจะส่งเสริมขวัญและกำลังใจ มีความพอใจในการเป็นสมาชิก เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

จุฑามาศ สุขสวัสดิ์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง รูปแบบที่อนุญาตให้สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่ติดกันได้ทั้ง 2 ข้าง

วิภาส ทองสุทธิ (2552, หน้า 33) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง คนในองค์กรทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสารเป็นการสื่อสารแบบประชาธิปไตย เหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นการสื่อสารที่ใช้เวลามากไม่เหมาะกับการตัดสินใจโดยเร็ว

อาร์เจนติ (Argenti, 2009, p. 20) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง ลักษณะของการสื่อสารสองทางซึ่งตรงกันข้ามอย่างเห็นได้ชัดกับการสื่อสารทางเดียวซึ่งเส้นตรงของช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ส่งและผู้รับ

ริชาร์ด (Richard, 2011, p. 22) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันแบบต่อเนื่องกัน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาได้ต่ำ

ริชาร์ด, และคนอื่นๆ (Richard, et al., 2012, p. 69) กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่าย การติดต่อสื่อสาร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

สรุปได้ว่า กล่าวว่า การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

### 3.2 ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม

เสนาะ ตีเขาวี (2546, หน้า 6) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของคำสั่ง การแจ้งนโยบาย ฯลฯ ซึ่งอาจมีปัญหากับการรับรู้ข่าวสารและการตีความหมายของข่าวสาร และต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรเป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าวสาร การสื่อสารจากบนลงล่างจะเน้นการทำงานเป็นหลัก โดยมุ่งที่ประสิทธิผลของงาน

กิติมา สุรสนธิ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไป ทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

ชิตามา สุขพลา (2548, หน้า 40) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากตำแหน่งหน้าที่การงานรวมทั้งการให้รางวัล หรือลงโทษ ส่วนอำนาจ หมายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสามารถ บุคลิกลักษณะส่วนตัวในการควบคุม หรือมีอิทธิพลต่อคนอื่นและเหตุการณ์นั้น

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 20) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกจะมีการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกอีก 2 คน หรือ 2 กลุ่มที่อยู่ใกล้ชิดกันเท่านั้น แต่ไม่สามารถติดต่อกับคนอื่นได้

จุฑามาศ สุขสวัสดิ์ (2551, หน้า 16) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกในกลุ่มทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดจากคนทั้งสองชั้น สถานะของทุกคนมีความเท่าเทียมกันและทุกคนมีความพอใจ อย่างไรก็ตาม ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นจะหาใครมาเป็นศูนย์กลางรวมของกลุ่มได้

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2551, หน้า 54) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นการสื่อสารที่มีสมาชิกคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของทีม โดยเขาจะเป็นผู้รับ - ส่งข่าวสาร และสร้างความเข้าใจกับสมาชิกคนอื่น ซึ่งบางครั้งเขาอาจเป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งงานให้สมาชิกคนอื่นปฏิบัติตาม หรือเป็นผู้นำของกลุ่มนั่นเอง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 30) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

ซารามา (Zaramba, 2003, p. 69) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม คือสมาชิกในกลุ่มแต่ละคนสามารถสื่อสารได้กับคนที่อยู่ข้างๆ เท่านั้น ดังนั้นข่าวสารจากผู้ส่งหรือผู้นำจะมีโอกาสบิดเบือนหรือผิดเพี้ยนไปได้สูง เมื่อส่งสารต่อๆ กันไปจนครบวงกลมและย้อนกลับไปให้ผู้ส่งหรือผู้นำอีกครั้ง การจัดสายใยแบบวงกลมนี้มีความคล่องตัวในการปรับตัวเพื่อรับมือกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ สูงและสร้างผลที่ดีต่อขวัญและกำลังใจของสมาชิกในกลุ่ม

สรุปได้ว่า กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบวงกลม ว่าเป็นการติดต่อข่าวสารกันแบบต่อเนื่องกัน ซึ่งให้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาได้ต่ำ ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

### 3.3 องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงกลม

ทรงธรรม ธีระกุล (2548, หน้า 51) กล่าวว่า องค์ประกอบการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการ

ปฏิบัติงาน 2) ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย 3) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง 4) ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ ระดับหนึ่งเพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา 5) การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นจึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

เสนาะ ดิยาวี (2546, หน้า 25) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มสามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดจากตนทั้งสองข้างเท่านั้น 2) สมาชิกทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน 3) เป็นการสื่อสารที่เป็นประชาธิปไตย 4) เป็นการสื่อสารที่เหมาะสมแก่การแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่มีผู้นำ 2) คนในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสาร 3) มีอำนาจและอิทธิพลต่อกลุ่มอย่างเสมอภาค 4) เป็นการติดต่อสื่อสารกันแบบต่อเนื่อง

ธร สุนทรายุทธ (2551, หน้า 44) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) การแบ่งปันข้อมูล การสื่อสารช่วยให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในองค์กรโดยเฉพาะข้อมูลองค์การด้านพันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย และภาระงาน 2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ การสื่อสารทำให้บุคลากรได้ทราบคุณภาพการปฏิบัติงาน 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถทำได้ในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบเผชิญหน้า หรืออาจเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการ 4) การสื่อสารใช้เพื่อการจูงใจให้สมาชิกสนององค์การทำตามและมีความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร 5) การสื่อสารมีหน้าที่สำคัญในการทำให้สมาชิกในองค์กรได้แสดงความรู้สึกรู้สึกของตนเองต่อสมาชิกในองค์กร 6) องค์การสมัยใหม่ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ชาญวิทย์ ศรีปารยะ (2552, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) เป็นผู้ับงการมากกว่าเป็นผู้นำในแนวประชาธิปไตย เป็นผู้นำที่คำนึงถึงเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก 2) ออกคำสั่งโดยปราศจากคำอธิบายที่ชัดเจน ไม่รับฟังคำแนะนำของผู้อื่น พร้อมทั้งจะบิดความผิดให้ผู้อื่นทันทีที่ปัญหาเกิดขึ้น 3) งานจะดำเนินไปด้วยดีและมีประสิทธิผล แต่ถ้าสมาชิกไม่มีความเชื่อมั่นในผู้นำ จะเกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

นันทพร ทิเวียงวงศ์ (2552, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) วิธีการทำงาน เป็นคำแนะนำในการทำงานต่างๆ 2) เหตุผลของการทำงาน เป็นข้อมูลที่ต้องการให้เข้าใจว่า ทำไมต้องทำงานนี้ และงานนี้มีความสัมพันธ์กับงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างไร 3) นโยบายและคำสั่ง เป็นนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ 4) การป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชา มองผลปฏิบัติงาน

ของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นอย่างไรบ้าง ควรปรับปรุงในเรื่องใด 5) ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรอย่างไรก็ตามเราพบว่า การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง มีความผิดพลาดมาก ของชาวที่มาเริ่มแรกได้สูญหายไปภายใต้การสื่อสารแบบนี้หน่วยงานหรือบุคคลที่อยู่เบื้องล่างจะ ได้รับข้อมูลเพียงบางส่วน และจากการศึกษายังพบอีกว่ามีค่าใช้จ่ายเพียงแต่ข้อมูลหายไปเท่านั้น แต่มีการบิดเบือนข้อความต่างไปจากความเป็นจริงอีกด้วย

แบร์รี่ (Barry, 2002, p. 33) กล่าวว่า องค์กรประกอบการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) การสื่อสารแบบประชาธิปไตย 2) เหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3) ใช้เวลามาก 4) ไม่เหมาะกับการตัดสินใจโดยเร็ว

เซอร์มาร์ฮอน (Schermerhorn, 2002, p. 77) กล่าวว่า องค์กรประกอบการสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) สมาชิกส่งข่าวสารผ่านช่องทางซึ่งเป็นบุคคลจากข้างหนึ่ง 2) การส่งข่าวสารจะสามารถวกกลับไปจุดเริ่มของผู้ส่งที่ส่งข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง 3) ทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่าๆ กันดูเหมือนว่ามีผู้นำในการส่งข่าวสาร 4) การที่ทุกคนมีโอกาสได้รับข่าวสารเท่าเทียมกันจะส่งเสริมขวัญและกำลังใจ และ 5) มีความพอใจในการเป็นสมาชิก เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาคอขวด

สรุปได้ว่า องค์กรประกอบการติดต่อสื่อสารแบบวงกลม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับของการทำงาน 2) ผู้บริหารนำข้อมูลย้อนกลับไปกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กร 3) ผู้บริหารได้ทราบปัญหาอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรจากการสื่อสาร 4) บุคลากรลดความกดดันและความเครียดลง จากการให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้บริหาร 5) บุคลากรมีความผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้นจากผลของการสื่อสาร 6) บุคลากรสื่อสารได้กับผู้มีตำแหน่งใกล้เคียงกัน 7) บุคลากรมีสิทธิเท่าเทียมกันในการติดต่อสื่อสาร 8) เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 9) ไม่จำเป็นต้องมีผู้นำในการเริ่มการติดต่อสื่อสาร 10) มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง

#### 4. การสื่อสารแบบทุกช่องทาง

##### 4.1 ความหมายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

กิติมา สุรสนธิ (2547, หน้า 29) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง เครื่องข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจา ปรบความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ข่าวสารข้อมูลถูกส่งจากต้นทางไปยังผู้รับสารแต่ละคน

ศุภานน อนุศาสนนันท์ (2549, หน้า 36) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง เป็นการสื่อสารทุกช่องทางไม่มีผู้นำในการสื่อสาร สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกันได้โดยตรง ไม่มีใครเป็นศูนย์กลางข้อมูล มักเกิดขึ้นในการพบปะกันครั้งแรกของกลุ่ม แล้วเมื่อกลุ่ม

พัฒนาไปเครือข่ายการสื่อสารประเภทอื่นจะเกิดขึ้น อาจไม่เป็นเครือข่าย แต่ใช้อธิบายวิธีการสื่อสารในการพบกันครั้งแรกของกลุ่ม

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 20) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เป็นอิสระ สามารถสื่อสารกันตลอดทั่วถึงกันทุกคนในทีมเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกันได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ (2550, หน้า 33) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกมีความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ทำให้สมาชิกสามารถสื่อสารกันได้ทุกทิศทุกทาง ก่อให้เกิดการสื่อสารในวงกว้าง

จุฑามาศ สุขสวัสดิ์ (2551, หน้า 36) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกมีความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ทำให้สมาชิกสามารถสื่อสารกันได้ทุกทิศทุกทางก่อให้เกิดการสื่อสารในวงกว้าง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, หน้า 45) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง ช่องทางสื่อสารไม่เหมาะสมเพียงพอหรือขาดประสิทธิภาพ ขบวนการของการรับข้อมูลก็อาจจะไม่เกิดขึ้นหรือเกิดน้อย เช่นถ้าหนังสือเล่มนี้พิมพ์ไม่ดี มีหมึกที่เลอะเลือนหรือข้อมูลขาดๆ หายๆ ผู้อ่านก็ไม่สามารถที่จะรับรู้ข่าวสารได้ หรือขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์เกิดเสียงคลื่นรบกวน เราก็ไม่สามารถจับใจความได้

ถิรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ (2553, หน้า 27) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง ทุกคนมีส่วนร่วมร่วมอย่างเท่าเทียมกัน โดยส่งข่าวสารถึงทุกคน ทำให้มีความรวดเร็วถูกต้อง เหมาะกับองค์กรขนาดเล็ก สมาชิกมีไม่มาก

บรรณากิจ บรรจง (2552, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนไหวได้อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจา ปรับความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ข่าวสารข้อมูลถูกส่งจากต้นทางไปยังผู้รับสารแต่ละคน ซึ่งจะมีความถูกต้องและไม่เบี่ยงเบน

โลว์, และโกลด์เวอร์ (Law, & Glover, 2000, p. 55) กล่าวว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกันได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารดีที่สุด

สรุปได้ว่า การสื่อสารแบบทุกช่องทาง หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เป็นอิสระ สามารถสื่อสารกันตลอดทั่วถึงกันทุกคนในทีมเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีการประสานกันได้ทุกจุด ทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 4.2 ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 45) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทางเป็นการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสานทสัมพันธ์ ทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

อาคม วัชโรสง (2547, หน้า 30) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทางคือสมาชิกเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ทำให้สื่อสารกันได้ทุกทิศทางข้อมูลกระจายไปได้หลายทิศทาง

ทรงธรรม ชีระกุล (2548, หน้า 61) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทางเป็นการเข้าถึงข่าวสาร หรือช่องทางที่เขารู้สึกพอใจ หรืออาจจะอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงบางประเภทเท่านั้น ซึ่งจะมีลักษณะเช่นเดียวกับทีมที่เกิดจากสมาชิกที่มีลักษณะร่วมกัน เช่น ความสนใจ ค่านิยม และบรรทัดฐาน ซึ่งจะทำให้มีการแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันจะเข้าถึงและรับทราบข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกัน

ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2549, หน้า 29) กล่าวว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทางเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่องค์การกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามแผนภูมิขององค์การในการส่งข้อมูลข่าวสารและบอกถึงการที่แต่ละบุคคลต้องรายงานผ่านตามสายงาน

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 67) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการสื่อสารกันในวงกว้าง ทำให้บุคลากรในสายงานสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง สมาชิกทุกคนมีความเท่าเทียมกัน

รังสิมา มั่นใจอารีย์ (2550, หน้า 28) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่นได้ โดยตรง ไม่ต้องผ่านสมาชิกคนอื่น ๆ ทั้งในการรับข่าวและส่งข่าว อาจถือได้ว่าเป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ที่สุด เพราะไม่มีข้อจำกัดการสื่อสารของสมาชิกโดยเครือข่ายนี้จะเปิดโอกาสให้มีปฏิกริยาย้อนกลับสูงที่สุด

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 30) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจา ปรึบความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ข่าวสารข้อมูลถูกส่งจากต้นทางไปยังผู้รับสารแต่ละคน ซึ่งจะมีความถูกต้องและไม่เบี่ยงเบน

ลูนิลเบิร์ก, และออสติน (Lunenburg, & Ornstein, 2000, p. 55) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง เป็นการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจา ปรึบความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม

สรุปได้ว่า ความสำคัญการสื่อสารแบบทุกช่องทางว่าเป็นการสื่อสารแต่ละช่องทางจะมีความสามารถในการรองรับชนิดและปริมาณข่าวสารได้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของช่องทางการสื่อสาร และทำให้เกิดการสื่อสารกันในวงกว้าง บุคลากรมีความเท่าเทียมกันในการติดต่อสื่อสารและสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง

### 4.3 องค์ประกอบการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

จิตติภพ ชยธวัช (2548, หน้า 130) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) ช่องทาง เป็นสื่อกลาง หรือรูปแบบการส่งข่าวสารที่มีหลายรูปแบบ 2) จะเป็นบุคคลหรือองค์การทั่วไปทำหน้าที่ในการส่งข่าวสารไปในพื้นที่การรับข่าวสารหรือการแปลความของแต่ละบุคคล 3) การถ่ายทอด เป็นการส่งสารหรือการรับสาร โดยเลือกรูปแบบช่องทางในการส่ง 4) การประเมินค่าเป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลในการที่จะแปลความหรือวินิจฉัยความหมายของสาร 5) ผลตอบรับเป็นการตอบรับขั้นแรกของข่าวสารที่ส่งไป เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศ 6) ผลของการสื่อสารเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสาร และขั้นตอนในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร 7) การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการในการสื่อสาร

สุรัตน์ ตรีสุกุล (2550, หน้า 5) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพในการที่จะพูดอย่างสนุกสนาน พูดเสียงดังในการประชุมสามารถที่จะให้การแนะนำและมอบนโยบาย ตลอดจนการสนทนากับผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การชัดเจนมากกว่าการบอกหรือบงการ 3) รู้สึกไวต่อความรู้สึกและความต้องการในศักดิ์ศรีของผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา 4) ประสิทธิภาพในการที่จะเปิดเผยในการส่งข่าวสาร ด้วยการใช้คำเตือน การเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และอธิบายเหตุผลและข้อบังคับ และ 5) ประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับปัจจัย เช่น โครงสร้างของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และอำนาจตามตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2550, หน้า 61-68) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) สมาชิกทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร 2) สมาชิกสามารถสื่อสารกันได้ทุกทิศทาง ก่อให้เกิดการสื่อสารในวงกว้าง 3) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากเพราะสามารถประสานกันได้ทุกจุด

รวีวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 20) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) การประสานงานและการมอบหมายงาน 2) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ 3) การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแผนงานเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน 4) การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์การจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะ

เปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, หน้า 29) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมานาน้อยเพียงใด 3) ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริงๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด 4) ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

วิภาส ทองสุทธิ (2552, หน้า 16-17) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) การสื่อสารในองค์กรนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน 2) การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย 3) การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน 4) การนัดหมาย ต่อร่องทางธุรกิจ และเรื่องอื่นๆ ทุกเรื่อง และผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น 5) ดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยให้ผู้ 6) มีการบริหารจัดการสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

ลูธเธอร์ (Luthans, 1995, p. 36) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) ไม่มีผู้นำในการสื่อสาร สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกันได้โดยตรง 2) ไม่มีใครเป็นศูนย์กลางข้อมูล มักเกิดขึ้นในการพบปะกันครั้งแรกของกลุ่ม แล้วเมื่อกลุ่มพัฒนาไปเครือข่ายการสื่อสารประเภทอื่นจะเกิดขึ้น All Channel อาจไม่เป็นเครือข่าย แต่ใช้อธิบายวิธีการสื่อสารในการพบกันครั้งแรกของกลุ่ม

อาร์เจนติ (Argenti, 2009, p. 20) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 2) เพื่อการให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ 3) เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานในองค์กร 4) เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่างๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือพนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารแบบทุกช่องทาง ประกอบด้วย 1) เลือกรูปแบบการส่งข่าวสารได้หลายรูปแบบ 2) การสื่อสารจะเป็นในนามบุคคลหรือหน่วยงานก็ได้ 3) มีผลการตอบรับเบื้องต้นหลังจากสื่อสารเรียบร้อยแล้ว 4) วิธีการในการสื่อสารมีผลต่อความเข้าใจตรงกันในช่องทางการสื่อสาร 5) สามารถให้การแนะนำและมอบนโยบายในระหว่างการสื่อสาร 6) ประสิทธิภาพของผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆในการติดต่อสื่อสาร 7) บุคลากรทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการติดต่อสื่อสาร 8) บุคลากรสามารถเลือกสื่อสารกันได้อย่างอิสระทุกตำแหน่ง 9) มีการสื่อสารกันเป็นวงกว้างในหน่วยงาน 10) บุคลากรสามารถประสานเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารได้ทุกจุด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

บำเรอ จรเกตุ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและในแต่ละรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมผู้นำที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ ผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์ และผู้นำที่เน้นงานตามลำดับ 2) รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อพบว่ารูปแบบการสื่อสารส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุดซึ่งการสื่อสารที่มีการปฏิบัติมากที่สุดได้แก่ เชิงโครงสร้าง รองลงมาคือ เชิงยอมตาม เชิงพลวัต เชิงสมภาพ และเชิงควบคุมตามลำดับ ส่วนรูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัวมีระดับการปฏิบัติน้อยและต่ำที่สุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) พฤติกรรมผู้นำที่เน้นงานมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) พฤติกรรมผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 6) พฤติกรรมผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิโรจน์ สุริยะวิจิตรวงศ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษา ปัญหาอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์การขนาดใหญ่ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ซีเลชติกา (ประเทศไทย) จำกัด การติดต่อสื่อสารภายในองค์การขนาดใหญ่จากบนลงล่าง พบว่า มีวิธีการติดต่อสื่อสารภายใน 4 รูปแบบ คือ การประชุมกลุ่ม การฝึกอบรม กระดานประกาศข่าวสาร ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจากบนลงล่าง เพื่อเป็นการถ่ายทอดนโยบายหรือเป้าหมายขององค์การให้พนักงานนำไปปฏิบัติในการทำงาน และจากการศึกษาการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรขนาดใหญ่จากล่างขึ้นบนพบว่า มีวิธีการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน กล้องแสดงความคิดเห็นคณะกรรมการสวัสดิการ การประชุมพนักงานกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากล่างขึ้นบน เพื่อเป็นการถ่ายทอดความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและการร้องทุกข์ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการไปสู่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารขององค์กร ปัญหาอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรขนาดใหญ่จากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนเกิดจากทักษะในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ ทักษะของ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสารและผู้รับข้อมูลข่าวสาร และเกิดจากความสมบูรณ์ของตัวข้อมูลข่าวสารเอง องค์กรจำเป็นต้องหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อช่วยการดำเนินงานต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพการวินิจฉัยเรื่องสั่งการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องช่วยให้เกิดการประสานงานของพนักงานในองค์กรให้สอดคล้องกันช่วยลดอันตรายจากการทำงาน และช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจอันดีต่อองค์กร

กนกวรรณ สมนา (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารในองค์กรผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า 1) ข้าราชการกรมการปกครองส่วนใหญ่เคยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยในการบริหาร/การปฏิบัติงานได้มาก แต่ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของกรมการปกครอง ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอและตรงต่อความต้องการใช้ของข้าราชการ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีมูลเหตุมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน รวมถึงการขาดงบประมาณในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และข้าราชการยังต้องการที่จะให้กรมการปกครองจัดอบรมเพิ่มพูนด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้กับข้าราชการด้วย 2) ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีความคิดเห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมการปกครอง มีข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่เพียงพอและไม่ตรงต่อความต้องการใช้ประโยชน์ในการบริหาร/การปฏิบัติงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากต้องใช้ร่วมกับระบบให้บริการประชาชนทางการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอส่วนการใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ประจำตำแหน่งของข้าราชการระดับ 7-9 ที่ต้องเข้าใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้งานน้อย และข้าราชการที่มีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ประจำตำแหน่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการบริหาร/การปฏิบัติงานได้น้อย และ3) โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารงานราชการมาก โดยส่วนใหญ่ใช้เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว ที่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการใช้งานได้ สำหรับโครงการจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับผู้บริหารส่วนกลางปลัดจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโครงการที่เหมาะสมต่อสภาพสังคมในปัจจุบัน

และเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กรมการปกครองจัดหาให้มีคุณภาพมากเพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคผ่านระบบข้อความข้าราชการกรมการปกครองที่ได้รับโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตำแหน่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร/การปฏิบัติงานได้มากนักเนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยาก

ชววิช ศรีบานเย็น (2550, บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษามีระบบการสื่อสารในแนวดิ่งมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารในแนวนอน และมีระดับการปฏิบัติในระดับมากที่สุดสามด้าน ในขณะที่การสื่อสารในแนวไขว้เป็นการสื่อสารที่น้อยที่สุดและมีระดับการปฏิบัติในระดับปานกลาง ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการดำเนินงานระบบ การติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 พบว่าส่วนใหญ่สถานศึกษามีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารในแนวไขว้มากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารในแนวดิ่ง แต่ทั้งสองด้านระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่การสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่มีปัญหาน้อยที่สุดและการปฏิบัติปัญหาระดับน้อย ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาระบบการสื่อสารแบบไขว้ สถานศึกษาควรมีการประชุมร่วมกันและการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนงานด้านวิชาการให้มากขึ้น

ทรงลักษณ์ พงษ์สวัสดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทในเครือ เอเอ เอส กรุ๊ป ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ด้านการสื่อสารตามแนวนอน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน 2) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรูปแบบวิธีการคิด ด้านความคิดเชิงระบบ และด้านการเรียนรู้เป็นทีม และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม 3) พนักงานที่มีบริษัท อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ และอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน และ 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชลี กีสี่ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้างานกลุ่มสาระโรงเรียนในเครือ-พระแม่มาลี ผลการวิจัยพบว่า 1)

ผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนเครือพระแม่มาลี มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แบบสั่งการ แบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนแบบมีระเบียบอยู่ในระดับปานกลาง 3) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) ครูมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แบบสั่งการและแบบมีชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับแบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ครูมีความเห็นต่างกัน 5) ครูที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 6) ครูที่สอนระดับช่วงชั้นที่ทำการสอนต่างกันมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี มีความคิดเห็นทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

นภาพร ไทยเหนือ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน รองลงมา คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และต่ำที่สุด คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านองค์การและการจัดการ รองลงมา คือ ด้านงานที่ปฏิบัติ และต่ำที่สุด คือ ด้านผลประโยชน์/สวัสดิการ การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในหน่วยงานจำแนกตามทิศทางการสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่ากับ .312 คือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับน้อย รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานจำแนกตามลักษณะของการใช้ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่ากับ .642 คือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางและรูปแบบการสื่อสารในหน่วยงานจำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่ากับ .753 คือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

ดาวลอย พิมพิบาล (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในโรงเรียน เขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูและผู้บริหารมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนเขตหนองจอกสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและผู้บริหารมีรูปแบบการสื่อสารภายในโรงเรียนเขตหนองจอก สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ใน

การทำงาน และตำแหน่ง สรุปได้ดังนี้ 2.1) ครูและผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2.2) ครูและผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.3) ครูและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นแบบสั่งการ และแบบเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2.4) ครูที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายได้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นัฐวุฒิ วิพรรณะ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีระดับความคิดเห็นต่อการใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับ บ่อยครั้ง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับทุกครั้ง 1 ด้าน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านที่ 1 แบบสั่งการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านที่ 3 แบบเห็นอกเห็นใจ

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

โกรฟ (Grove, 1967, pp. 73-74) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลระหว่างอาจารย์ใหญ่และครู พบว่า 1) อาจารย์ใหญ่เข้าใจตนเองว่าสื่อสารได้ผลมากกว่าที่ครูเข้าใจ 2) ขนาดของโรงเรียนไม่ได้เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้อาจารย์ใหญ่ปฏิบัติการสื่อสารให้ได้ผล 3) ระดับของโรงเรียนคือประถมศึกษามัธยมศึกษาและมีอิทธิพลบ้างเล็กน้อยต่อการปฏิบัติการสื่อสารที่ได้ผลของอาจารย์ใหญ่ 4) ครูตระหนักว่าอาจารย์ใหญ่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผลมากที่สุดในการที่ได้แสดงความสนใจเป็นการส่วนตัวกับครูเป็นรายบุคคล 5) ครูตระหนักว่าอาจารย์ใหญ่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารได้ผลน้อยที่สุดในกรณีที่ล้มเหลวในการจัดให้ครูมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารงาน 6) อาจารย์ใหญ่และครูเห็นพ้องต้องกันว่าสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อการติดต่อสื่อสารที่สำคัญได้แก่สภาพการทำงานที่ดีการช่วยเหลือปัญหาส่วนตัวและระบบการเลื่อนขั้นและที่มีความเห็นไม่ตรงกันคือการมีความเข้าใจอันดีต่อการรู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา เรื่องระเบียบวินัยเงินเดือนเป็นที่น่าพอใจและความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 7) ครูร้อยละ 65 ยอมรับว่าการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารของอาจารย์ใหญ่ประสบผลสำเร็จ 8) ครูต้องการทราบวาระการประชุมหรือการมอบหมายงานล่วงหน้า 9) ครูเห็นว่าการติดต่อระหว่างอาจารย์ใหญ่และครูสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยวิธีการประชุมซึ่งผ่านการเตรียมตัวมาอย่างดี และ 10) ครูยอมรับว่าการประชุมเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลดีที่สุด

เลเวล (Level, 1976, pp.300-306) ศึกษาเรื่องในสถานการณ์ใดจึงควรใช้วิธีการสื่อสารแบบใดจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด พบว่า การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดแล้วตามด้วยการเขียนมีความเหมาะสมในเกือบทุกสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มี

การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้มีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในฉับพลันหรือการให้ข่าวสารข้อมูล  
ทั่วๆ ไป

คิมเบิล (Kimble, 1986, abstract) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ตนเองและ  
รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษามีการ  
ติดต่อสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ผู้บริหารยอมรับฟังข้อคิดเห็นข้อวิจารณ์ดีมาก อีกทั้งผู้บริหารยัง  
มีความเข้าใจ ชัดเจนเป็นอย่างดีเกี่ยวกับด้านการทำงาน การกำหนดทิศทางการทำงาน การ  
ช่วยเหลือและการสร้างเสริมกำลัง และมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับทีมงานในการกำหนดแนว  
ทางการทำงานความช่วยเหลือ และการเสริมกำลังเป็นไปได้ในทางบวก

แอลฮอสไซไน (Al-Hossaini, 1986, abstract) ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารใน  
การบริหารงานของโรงเรียนประถมศึกษา และบรรยากาศองค์การของโรงเรียน ผลการวิจัย  
พบว่า บรรยากาศของโรงเรียนประถมศึกษาที่มีการพัฒนาการสูงประสิทธิภาพของงานสูง ส่วน  
โรงเรียนที่มีการพัฒนาการต่ำประสิทธิภาพของงานก็ต่ำด้วย และการติดต่อสื่อสาร องค์ประกอบ  
ของ การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการจัดบรรยากาศขององค์การ

มาโลเนย์ (Maloney, 1994, abstract) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึง  
พอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในหลายด้านของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลในมลฑล  
นัสซอ และมลฑล ซัฟโพลด์ รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้าน  
ความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยการ  
ปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ กล่าวคือการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในระดับหน่วยงาน  
และระดับสูงขึ้นไป การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการ  
ปฏิบัติงาน และงานที่ปฏิบัติ

เบรนเจตโต (Brengetto, 1995, abstract) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง  
สมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานในองค์การของรัฐบาลในรัฐ  
แคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาผลการวิจัย พบว่า หัวหน้างานที่มีคุณลักษณะมีสมรรถนะใน  
การติดต่อสื่อสารกับพนักงานสามารถสร้างกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง สมรรถนะ  
ทางการติดต่อสื่อสารของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
และการติดต่อ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจำ เป็นต้องสนใจ  
และปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

แบร์รี่ (Barry, 2002, abstract) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการ  
สื่อสารกับภาวะผู้นำของครูใหญ่กับการให้อำนาจครูการสื่อสารกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและ  
การสื่อสารกับผู้นำแบบแปลงสภาพโดยใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำพหุปัจจัย (Multi-factor  
Leadership) วัดการสื่อสารกับภาวะผู้นำและแบบประเมินการให้อำนาจผลการศึกษาพบว่าการ  
สื่อสารกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการให้อำนาจครูขอเสนอแนะ

ว่าในการปฏิรูปการศึกษานั้นครูใหญ่ควรมีการสื่อสารกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพจึงจะเหมาะสม

เลนเกอร์ (Lenker, 1996, abstract) ศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารระหว่างครู: ผลของการมีอาชีพครู ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อความเป็นผู้นำ ผู้บริหารต้องการพัฒนาสัมพันธภาพที่สร้างขึ้นโดยอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ และการติดต่อสื่อสารที่ดีจะให้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพครู และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ร่วมงาน

จากผลการศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการดำเนินงานขององค์กรไปยังบุคลากร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และขณะเดียวกันบุคลากรก็สามารถที่จะสะท้อน ความคิดเห็นกลับไปยังผู้บริหารได้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้