

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมมนุษย์มีวิวัฒนาการเป็นลำดับ นับจากอดีตมาสู่ปัจจุบัน เพราะมนุษย์มีการรวมตัวกันเป็นหมู่เหล่าเป็นชุมชนขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ไม่ว่าในครอบครัว หรือในองค์กรที่มีการอยู่รวมกัน จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน โดยอาศัย "การติดต่อสื่อสาร" เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อทราบความต้องการของผู้อื่น และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนความเข้าใจอันดีต่อกัน

ในชีวิตประจำวันของคนเราจะมีกิจกรรมการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา จากบุคคลหนึ่งไปอีกบุคคลหนึ่ง จากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่งด้วยรูปแบบและลักษณะการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป มีผู้ประมาณไว้ว่า เวลาที่คนเราตื่นอยู่นั้นใช้เพื่อการสื่อสารถึงร้อยละ 70 และในจำนวนนี้ยังแยกออกเป็น การติดต่อสื่อสารโดยการพูดร้อยละ 30 การฟังร้อยละ 30 การอ่านเพื่อความเข้าใจร้อยละ 16 และการเขียนร้อยละ 9 (พรวณราย ทวีพะยะประภา, 2529) ส่วนรูปแบบของการติดต่อสื่อสารดังกล่าวร้อยละ 75 จะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การทักทายการไต่ถามทุกข์สุข การสนทนา รวมกระทั่งการอภิปราย และการปรึกษาหารือทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2530)

ในองค์กรต่างๆ การติดต่อสื่อสารช่วยให้คนที่อยู่ร่วมกันรู้ความหมายจากการที่ได้ดู ได้ฟัง ได้สัมผัสส่อๆ ทำให้เข้าใจเรื่องนั้น ๆ มากขึ้น ตลอดจนช่วยคลี่คลายความเคียดแค้น และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะกันและกันได้ด้วย (เสนาะ ดีเยาว์, 2530) นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารยังใช้เพื่อประสานงานระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร การจึงมีผลกระทบต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม (จำนงค์ สมประสงค์, ม.ป.ป.) ทั้งนี้เพราะว่าความอยู่รอดขององค์กร ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ในการทำให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร (Barnard, 1968)

ในกระบวนการบริหาร และการทำงานตลอดจนพฤติกรรมการบริหารในองค์กร การ

ติดต่อสื่อสารก็มีบทบาทในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล สารสนเทศและการถ่ายทอดความหมาย ซึ่งกิจกรรมการติดต่อสื่อสารประจำวันของการบริหารนั้น อุทัย บุญประเสริฐ (2529) ได้สรุปรวมไว้ดังต่อไปนี้

- 1) การถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ การออกคำสั่งหรือการส่งต่อคำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องในงาน ซึ่ง สมบูรณ์ พรหมภาพ (2522) ก็ให้ความเห็นไว้ว่าองค์ประกอบของการสั่งการ คือ การติดต่อสื่อสาร
 - 2) การแปลความหรือตีความคำสั่งและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 - 3) การมอบหมายงานและการติดตามตรวจสอบงานที่มอบหมาย
 - 4) การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 5) การบำรุงขวัญและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 6) การเจรจาต่อรองทำความเข้าใจในการทำงาน การประสานงานการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
 - 7) การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การประชุมพบปะ และการใช้ข้อเสนอนะแนะแก่ผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องในงาน
 - 8) การแก้ไขความเข้าใจ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และการแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ
 - 9) การให้ความกระจ่างเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะกรณีแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ในระดับความร่วมมือ และการประสานกิจกรรมขององค์การ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน (Beach, 1957) ส่วนการปฏิบัติงานร่วมกันนั้น การติดต่อสื่อสารก็จะทำหน้าที่เป็นสะพานข้ามน้ำแห่งความเข้าใจผิด (กริช สืบสนธิ์, 2526) อนึ่ง ถ้าจะเปรียบเทียบการติดต่อสื่อสารในองค์การว่าเป็นเสมือนโลหิตที่ไปเลี้ยงร่างกาย หากการไหลของโลหิตสะดุดหยุดลง ทำให้มนุษย์ไม่อาจดำรงชีวิตอยู่ได้ฉันใด หากขาดการติดต่อสื่อสารแล้วองค์การก็ไม่อาจดำรงอยู่ได้ฉันนั้น (กิตติมาปริทีติกล, 2529; สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 และอรุณ รักธรรม, 2527)

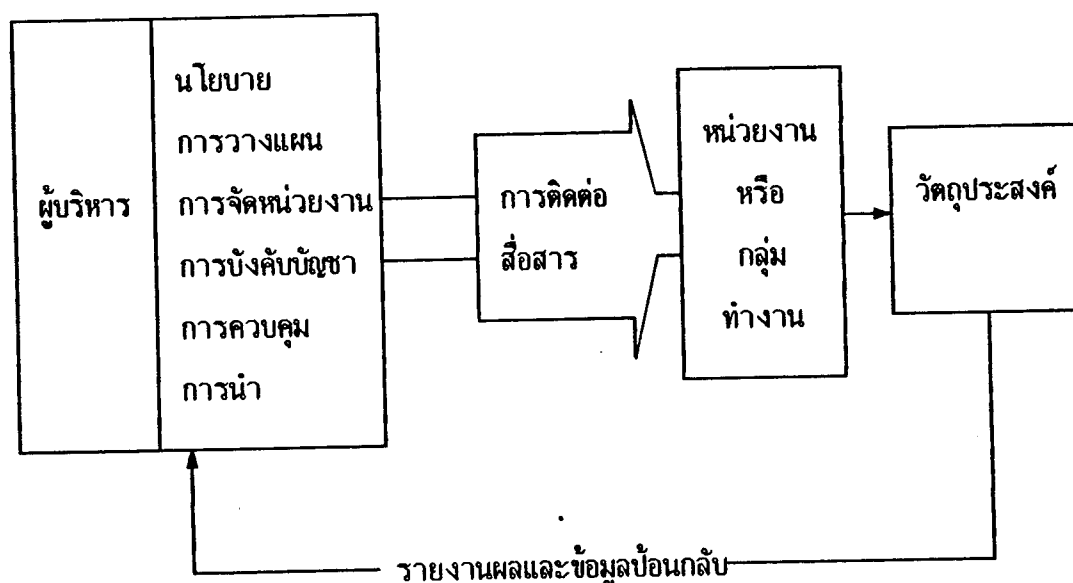
ด้านความสำคัญของสมรรถภาพการติดต่อสื่อสารของบุคคลนั้น D. Rockey Feller (อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2525) กล่าวว่า ถ้าสมรรถภาพด้านการติดต่อสื่อสารนี้สามารถซื้อหามาได้เหมือนน้ำตาลหรือกาแฟ เขาจะให้ค่าจ้างสูงที่สุดสำหรับสมรรถภาพด้านนี้ยิ่งกว่าสมรรถภาพอื่นใดภายใต้ดวงอาทิตย์ และการติดต่อสื่อสารนี้มีส่วนสัมพันธ์กับการบริหาร นับแต่มนุษย์รู้จักการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นการจัดให้คนกับงานผสมผสานกัน เพื่อให้งานบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ต้องการจึงได้มีผู้ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ และความสำคัญของการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ กัน ดังต่อไปนี้

อรุณ รักธรรม (2527) กล่าวว่า กิจกรรมทุกชนิดขององค์การต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีเดียวที่ผู้บริหารใช้สำหรับสั่งงานต่าง ๆ ไปยังบุคคล ตลอดจน การประสานกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ และทำนองเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาก็อาศัยการติดต่อสื่อสารรายงานเกี่ยวกับงานที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของละเอียด จงกลณี (2535) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีเดียวที่ใช้สำหรับสั่งสิ่งต่าง ๆ ไปยังสมาชิก หรือกลุ่มสมาชิกในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงานหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ

สมยศ นาวิการ และผุสดี รุมาคม (2520) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงานและกิจกรรมการปฏิบัติงานทุกอย่าง ดังนั้นประสิทธิภาพของผู้บริหารทุกคน จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของประเสริฐ รักไทยดี (2520) และธงชัย สันติวงษ์ (2523) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของหน่วยงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของหัวหน้างาน จึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่ต้องให้เป้าหมายในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้การทำงานแต่ละระดับชั้นเป็นไปอย่างราบรื่นทุกขั้นตอน ทั้งนี้ Barnard (1968) ก็ได้สรุปไว้ว่า หน้าที่ประการแรกของผู้บริหาร ได้แก่ การพัฒนาและการรักษาไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสาร

อุทัย บุญประเสริฐ (2529) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกับการบริหารไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์เพราะการติดต่อสื่อสารในการบริหาร เป็นเรื่องการสร้างความเข้าใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการบริหารทุกชนิด ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดหน่วยงาน การบังคับบัญชา การควบคุม หรือการนำในการทำงาน ดังนั้นการบริหารจะดำเนินไปได้โดยผ่านการติดต่อสื่อสาร คล้ายกับว่า การติดต่อสื่อสารเป็นคอขวดที่ของเหลวอื่นต้องไหลผ่าน (นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์, 2525; วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล, 2530) ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารกับการบริหาร

นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังเป็นตัวกำหนดบรรยากาศของหน่วยงานเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม ระหว่างบุคคล และเสริมสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงานด้วย (กรีซ สิบสนธ์, 2526) ซึ่งปัจจุบันนี้นักบริหารต่างประเทศได้ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักบริหารที่เชื่อมั่นว่า การให้ข่าวสารข้อมูลที่เพียงพอแก่บุคลากรจะทำให้เกิดงานได้ตามวัตถุประสงค์ จึงควรตระหนักว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการวางแผนและการตัดสินใจที่จะกระทำไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (นิพนธ์ กินาวงศ์, 2523) ฉะนั้น ในหน่วยงานทุกขนาด ทุกระดับ จึงต้องมีการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกัน ทั้งยังอาจมีผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การเจริญขึ้นหรือเสื่อมลงได้ (ประพันธ์ สุริหาร, 2533) อนึ่ง ในองค์การจะมีคนจำนวนมาก มีงานที่ซับซ้อนและต้องอาศัยเป้าประสงค์ร่วมกัน จึงจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันทุกฝ่าย ทุกระดับ ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (สมยศ นาวีการ, 2520) และพื้นฐานการประสานงาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์ ก็ได้แก่ การติดต่อสื่อสารนั่นเอง (จำนงค์ สมประสงค์, ม.ป.ป.) ทั้ง Barnard (1968) ก็ให้ความเห็นไว้ว่า ความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสาร ดังนั้น การติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานจึงไม่เพียงแต่เป็นการรับข่าวสารข้อมูลเท่านั้น หากแต่รวมไปถึงความเข้าใจการยอมรับ และการมี

ปฏิกิริยาอีกด้วย จึงจะนับได้ว่า การติดต่อสื่อสารนั้นสมบูรณ์ (วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล, 2530)

จึงพอประมวลความสำคัญ และประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารกับการบริหารได้ ดังนี้

- 1) ช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำระบบการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ เช่น ระบบวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ เป็นต้น วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้องยิ่งขึ้น
 - 2) ช่วยให้เกิดการประสานงาน การจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานมีความประสานสอดคล้องกัน ช่วยให้เกิดการประหยัดในการทำงาน และลดอันตรายจากการทำงานน้อยลง
 - 3) ช่วยให้การควบคุมงานได้ผลยิ่งขึ้น และช่วยให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่วนการบริหารและควบคุมบังคับบัญชาก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อได้มีการจัดการติดต่อสื่อสารที่ดี
 - 4) ช่วยให้เกิดความร่วมมือกันในกลุ่มองค์การโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติทั้งหลายมีความเข้าใจในหน่วยงานตรงกัน
 - 5) สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัยย่อมอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานมาก
- โรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นองค์การประเภทหนึ่ง ที่มีความซับซ้อนมากน้อยตามขนาดของโรงเรียน ฉะนั้นปัญหาการบริหารงานย่อมมีเป็นธรรมดา เช่นเดียวกับองค์การอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมากมีสายการบังคับบัญชาและการติดต่อประสานงานที่สลับซับซ้อนเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก หากบุคลากรในหน่วยงานไม่เข้าใจงานที่มอบหมาย หรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน ก็จะก่อให้เกิดปัญหาการบริหารงานได้ (อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2523)

เมื่อโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความสำคัญในการรับผิดชอบต่อการให้บริการการศึกษา แก่เยาวชนที่เป็นกำลังของชาติในอนาคต การบริหารเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้องย่อมมีผลต่อการพัฒนาการศึกษาเพื่อให้สำเร็จตามจุดหมายของการศึกษา ผู้บริหาร และครูอาจารย์ทุกคน ภายในโรงเรียนจึงเป็นบุคคลสำคัญยิ่ง หากโรงเรียนใดมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ภายในโรงเรียน ย่อมบ่งบอกถึงการบริหารงาน ดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2525) กล่าวว่า

การติดต่อสื่อสารที่ดี นำไปสู่ความเข้าใจที่ดี แล้วนำไปสู่ความร่วมมือและประสานงานเพื่อความสำเร็จ

ความสำเร็จในการบริหารงานภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ ความสำเร็จในการใช้หลักสูตร การปฏิบัติตามนโยบาย การนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการเรียนการสอน หรืองานอื่น ๆ ภายในโรงเรียนขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงระหว่างงานนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ กับการปฏิบัติประจำวัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมั่นใจว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาขึ้นอยู่กับ การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนเป็นสำคัญ แต่จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัย ยังไม่ปรากฏว่า ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นโดยตรง และไม่มีผลงานวิจัยที่ชัดเจนที่จะนำมาอ้างอิงได้

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จึงสนใจใคร่ศึกษาว่า ผู้บริหารและครูอาจารย์มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารกันอย่างไร ติดต่อกันด้วยวิธีใดบ้าง ผู้บริหารและครูอาจารย์ ได้ส่ง ได้รับข่าวสารชนิดใดบ้าง มีลักษณะการติดต่อสื่อสารอย่างไร รวมทั้งมีปัญหอุปสรรคการติดต่อสื่อสารด้านใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้อื่นได้ศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) ศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และชนิดของข่าวสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
- 2) สำรวจปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
- 3) เปรียบเทียบระดับปัญหาของการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

- 1) จะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต๋อสื่อสาร ลักษณะการติดต๋อสื่อสาร วิธีการติดต๋อสื่อสาร ชนิดของข่าวสารในโรงเรียน และปัญหาอุปสรรคของการติดต๋อสื่อสารในโรงเรียน
- 2) จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสาร และลักษณะการติดต๋อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มืประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3) จะได้เผยแพร่วามรู้ เกี่ยวกับการติดต๋อสื่อสาร ภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา แก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง
- 4) จะได้แนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการติดต๋อสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดต๋อสื่อสารในโรงเรียน
- 5) จะเป็นแนวทางให้ผู้อื่นที่สนใจ ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย เกี่ยวกับการติดต๋อสื่อสาร กับตัวแปรอื่น ๆ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาพฤติกรรมการติดต๋อสื่อสาร ลักษณะการติดต๋อสื่อสาร วิธีการติดต๋อสื่อสารของผู้บริหารและครูอาจารย์ ตลอดจนสภาพปัญหาและอุปสรรคของการติดต๋อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ตำแหน่งของบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารและครูอาจารย์
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการติดต๋อสื่อสาร ลักษณะการติดต๋อสื่อสาร วิธีการติดต๋อสื่อสาร และปัญหาอุปสรรคในการติดต๋อสื่อสาร

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1) โรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง โรงเรียนในสังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่สังกัดสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่น

2) ขนาดของโรงเรียน หมายถึง การแบ่งขนาดของโรงเรียนตามจำนวนนักเรียน ที่กรมสามัญศึกษากำหนด โดยแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ

(1) โรงเรียนขนาดเล็ก มีนักเรียนไม่เกิน 499 คน

(2) โรงเรียนขนาดกลาง มีนักเรียน 500 - 1,499 คน

(3) โรงเรียนขนาดใหญ่ มีนักเรียนตั้งแต่ 1,500 คน ขึ้นไป

3) บุคลากร หมายถึง ข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารและครูอาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น

4) ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครูใหญ่, อาจารย์ใหญ่, ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว ในปีการศึกษา 2537 รวมถึงผู้ช่วยและผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ช่วยตำแหน่งดังกล่าวด้วย

5) ครูอาจารย์ หมายถึง ข้าราชการครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น

6) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งความคิดหรือข่าวสารจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับสาร ด้วยเจตนาให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับสาร ซึ่งรวมถึงคำต่าง ๆ ที่มีความหมายในลักษณะเดียวกัน เช่น การติดต่อ การสื่อความหมาย การสื่อความคิด การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

7) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกด้านการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์ และการปฏิบัติงานโดยเน้นที่ (1) พฤติกรรมทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับการทักทาย การสวัสดี การแสดงสีหน้าท่าทางประกอบ การพบปะสนทนากันนอกเวลาทำงาน การพูดอย่างตรงไปตรงมา การชักชวนให้ผู้อื่นเข้ามาหา แสดงความยินดีและเต็มใจพบปะกับผู้อื่น การปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงาน และการแก้ข้อขัดแย้งที่เป็น พฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ ส่วนพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทักท้วงตักเตือน เมื่อผู้อื่นทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง การซักถามติดตามความก้าวหน้าของงาน การรายงานผลงาน การพูดเฉพาะเรื่องกับเฉพาะคน การเข้าประชุมชี้แจง และการแจ้งข่าวสาร (2) พฤติกรรมที่เป็นลักษณะในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเตรียมส่งข่าวสาร การรับ-ส่งข่าวสาร และการได้ข้อมูลป้อนกลับโดยที่การเตรียมส่งข่าวสารมีขอบข่ายเกี่ยวกับการ

จัดสรร เลือกสรร และการเลือกใช้ช่องทาง วิธีการที่เหมาะสม การรับ-ส่งข่าวสารมีขอบข่ายเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งขณะทำการรับ-ส่งข่าวสาร ส่วนการได้ข้อมูลย้อนกลับนั้น หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับโดยอาศัยสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ (3) พฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางวาจา ทางลายลักษณ์อักษร และการใช้สัญญาณอื่น ๆ โดยที่การติดต่อสื่อสารทางวจากมีขอบข่ายเกี่ยวกับการติดต่อด้วยภาษาพูด ทั้งที่เป็นการพูดแบบเผชิญหน้ารายบุคคล กลุ่ม หรือพูดโดยอาศัยสื่อช่องทางอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรมีขอบข่ายเกี่ยวกับการติดต่อกันด้วยภาษาที่เป็นตัวหนังสือ โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ และศึกษาการติดต่อสื่อสารโดยการใช้สัญญาณอื่น เช่น ออด, กริ่งไฟฟ้า หรือระฆัง เป็นต้น

8) ชนิดของข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาหรือเรื่องราวของข่าวสารที่ผู้บริหารเผยแพร่ให้ครูอาจารย์ได้ทราบ และข่าวสารที่ครูอาจารย์ได้รับเป็นข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์และข่าวอื่น ๆ

9) ช่องทาง หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยนำส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เป็นเสมือนพาหะหรือทางระหว่างผู้ร่วมส่งสารอันได้แก่ สื่อและเครื่องมือต่าง ๆ

1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถาม และให้ข้อมูลตามความเป็นจริง
- 2) ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้อมูลที่ได้นำมา
- 3) ระยะห่างของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับ มีค่าเท่ากัน