

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการเสนอผลการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจะนำเสนอเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- 1) แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร
- 2) องค์ประกอบและกระบวนการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 4) รูปแบบการติดต่อสื่อสาร
- 5) ลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 6) การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน
- 7) หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี
- 8) ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
- 9) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร
- 10) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

ผลงานของ Scott (1967) เป็นรากฐานแนวคิดขององค์การทางสังคม ซึ่งเป็นแบบแผนความเกี่ยวพันกันทางสังคม ได้แก่ ความถี่และระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การเริ่มต้นติดต่อและความแตกต่างด้านสถานภาพ และความเป็นระเบียบในพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งจะเชื่อมโยงบุคคลเข้าเป็นกลุ่ม จากกลุ่มจะรวมเป็นระบบที่ใหญ่กว่า ในแง่นี้ Berlo (1960) ได้เสนอว่า องค์การทางสังคมนี้จะเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสาร 3 ประการ คือ ประการแรก สังคมถูกสร้างขึ้นมาโดยทางการติดต่อสื่อสาร แล้วการติดต่อสื่อสารจะสร้างบรรทัดฐานขึ้นเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกภายในกลุ่ม ประการที่สอง เมื่อระบบสังคมถูก

พัฒนาแล้ว ก็จะมีการกำหนดการติดต่อสื่อสารของสมาชิก และกำหนดความถี่ของข่าวสาร โดยจำกัดประเภท เวลา และบุคคลที่ดำรงตำแหน่งบางอย่างสามารถติดต่อสื่อสารได้ ประการที่สาม ความรู้ในระบบสังคมทำให้เราคาดคะเนบุคคลได้ถูกต้อง เมื่อเราพบบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง หรือ บทบาทที่กำหนดให้ เช่น บทบาทของผู้บริหาร แม้ไม่เคยติดต่อกับเขามาก่อน ก็คาดคะเนได้ว่า ในบทบาทของผู้บริหารจะทำอย่างไร (สมยศ นาวิกาน, 2527)

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ผู้บริหารเริ่มได้รับความช่วยเหลือด้านการจัดการมากขึ้น ได้มีการนำเอาวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการเข้ามาช่วยในการตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มีการพัฒนาวิธีการวิเคราะห์ระบบและเทคนิคเชิงระบบขึ้นใช้ จนก้าวหน้ามาเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารในปัจจุบัน (อุทัย บุญประเสริฐ, 2529) แนวการศึกษาการติดต่อสื่อสารตามทฤษฎีข้อมูล (Information Theory) อาศัยวิธีการวิเคราะห์ระบบการส่งข้อมูล โดยถือว่าข้อมูลทำให้เกิดความหมาย เน้นความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งออกไป และข้อมูลที่ได้รับโดยจัดความแตกต่างด้านสถานภาพ ทักษะและค่านิยม ผู้วิเริ่มทฤษฎีเป็นวิศวกรชื่อ Channon ซึ่งมีความเห็นว่าการติดต่อสื่อสารเป็นระบบกลไก 4 ส่วน คือ ตัวสาร เครื่องหมาย จุดหมายปลายทาง และสิ่งรบกวน โดยแหล่งข่าวจะเป็นผู้เลือกข่าวว่า จะส่งข่าวชนิดใดไปยังผู้รับ แล้วตัวนำสารก็จะเปลี่ยนข่าวสารเป็นเครื่องหมาย หรือสัญญาณส่งผ่านช่องทางการสื่อสารไปยังผู้รับ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ผู้ส่งข่าวต้องการให้ข่าวสารไปถึง ในระหว่างที่ส่งข่าวอาจมีสิ่งรบกวนทำให้ข่าวสารผิดไปจากเดิม ข่าวสารจากต้นทางและปลายทางไม่ตรงกันเหล่านั้นเป็นรูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสารของ Channon และ Weaver นั่นเอง (เสนาะ ดิยาวี, 2530) ในการนำเอาทฤษฎีข้อมูลเข้ามาใช้ในองค์การ ไม่อาจนำมาใช้กับการติดต่อสื่อสารระบบบุคคลที่มีพฤติกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะความหมายของคำพูดมิใช่เฉพาะคำพูดเท่านั้น หากรวมถึงกิริยาท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า การแต่งกาย ฯลฯ ในแง่นี้ Barnard (1968) ได้เสนอว่าองค์การเป็นระบบบุคคล แต่ระบบบุคคลมิใช่ตำแหน่งที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์การที่เป็นทางการ ความสำคัญอยู่ที่ความร่วมมือของบุคคลในองค์การ ดังนั้น การอยู่รอดขององค์การ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในองค์การที่จะติดต่อสื่อสารกันให้เข้าใจในสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์การและประโยชน์ของบุคคล รวมทั้งบุคคลสามารถปฏิบัติตามสารนั้นได้ ดังนั้น เมื่อนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารมาใช้ในระบบการบริหารและการติดต่อสื่อสารองค์การ จึงสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของคนประกอบด้วยระบบการรับรู้ และระบบการส่งข่าวโดยอาศัยภาษาเป็นสื่อกลาง

ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2527)

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ก่อให้เกิดองค์ประกอบ และกระบวนการติดต่อสื่อสาร ที่มีทั้งความแตกต่างและคล้ายคลึงกันดังจะกล่าวต่อไปนี้

2.2 องค์ประกอบและกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ในเชิงบริหารการติดต่อสื่อสารจะถูกจำแนกเป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ ในลักษณะที่เป็นภารกิจหน้าที่การทำงาน จะแฝงอยู่ในกระบวนการบริหาร และในลักษณะที่เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย โดยการสั่งการ การกระตุ้น และชักจูงให้มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด (พัลลภ หันนาคินทร์, 2525) ซึ่งกิจกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารนั้น ได้แก่ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร การส่งต่อคำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้อง การตีความนโยบายของหน่วยงาน การมอบงานและการตรวจสอบงาน การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การสอนงาน การนิเทศงาน การบำรุงขวัญและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะ การประชุมพบปะกับผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งการแก้ความเข้าใจผิด ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือข่าวลือ และการให้ความกระจ่างเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะกรณี เป็นต้น

ในด้านองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารนั้น ได้มีผู้เสนอไว้มากมาย นับแต่องค์ประกอบพื้นฐานอย่างง่าย ๆ จนกระทั่งองค์ประกอบที่ซับซ้อนมากขึ้น ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ องค์ประกอบตามแนวคิดของ Aristotle, Berlo, Channon and Weaver, Wesley and Mcleen, Barnlund, Mc Croskey และ Lasswell ซึ่งพอประมวลสรุปได้ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับสาร ดังนี้ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2529)

1) ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลผู้เริ่มทำการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นผู้นำความรู้ความคิด ประสบการณ์ที่ต้องการถ่ายทอดมาแปลเป็นสัญลักษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษา หรือกิริยาท่าทาง แล้วส่งผ่านสื่อหรือช่องทาง เช่น การเขียน การพูดไปยังผู้รับสาร โดยที่ผู้ส่งสารต้องมีคุณลักษณะต่อไปนี้ คือ

(1) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการพูด เขียน แสดงท่าทางและมีเหตุผล

(2) ทศนคติ เป็นความรู้สึกภายในที่เกิดจากความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม

หากผู้ส่งมีทัศนคติกลมเกลียวกับผู้รับสาร ย่อมทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

(3) ความรู้ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่ตนส่งสารให้คนอื่น จะทำให้ผู้รับได้รับสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์

(4) สถานภาพในสังคม ต้องเป็นคนที่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ส่งสาร ทำให้ผู้ส่งสาร ได้รับศรัทธาเชื่อถือในการส่งข่าวสาร

(5) มีเทคนิควิธีการที่ดีในการติดต่อสื่อสาร เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน ถึงแม้บางเรื่องผู้ส่งสารอาจไม่สบายใจที่จะส่งข่าว แต่ก็จำเป็นต้องกระทำ ทั้งนี้ เพราะผู้ส่งสารมักมีลักษณะเป็นผู้แทนองค์การจึงขาดความเป็นตัวของตัวเอง คุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นอาจเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากมุ่งที่เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

2) สาร เป็นผลจากการแปลความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของผู้ส่งออกมาเป็นเรื่องราว เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งประกอบด้วยรหัสของสาร เนื้อหาของสาร และการจัดสาร ดังนี้

(1) รหัสของสาร หมายถึง ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความคิด ประกอบด้วยรหัสที่เป็นภาษาถ้อยคำ เช่น การพูด การเขียน และรหัสที่ไม่เป็นถ้อยคำ เช่น การใช้สัญญาณต่าง ๆ

(2) เนื้อหาของสาร หมายถึง เรื่องราวต่าง ๆ ที่ครอบคลุมความคิด ความรู้ ประสบการณ์ที่ผู้ส่งต้องการถ่ายทอดไปยังผู้รับ ประกอบด้วย เนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง และเนื้อหาที่เป็นความคิดเห็น

(3) การจัดสาร หมายถึง การนำเนื้อหาของสารมาจัดเรียงลำดับในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อให้เหมาะกับเรื่อง สื่อ และผู้รับสารนั้น

3) สื่อหรือช่องทาง หมายถึง พาหนะที่นำสารจากผู้ส่งไปยังประสาทส่วนใดส่วนหนึ่งของผู้รับ เช่น ประสาทตา (มองเห็น) ประสาทหู (ได้ยิน) ประสาทจมูก (ได้กลิ่น) ประสาทกาย (การสัมผัส) และประสาทลิ้น (การลิ้มรส) เป็นต้น สื่อดังกล่าว ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม เป็นต้น

4) ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสารเป็นผู้ถอดรหัสที่ส่งมาให้มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง จากนั้นก็ผันไปเป็นทักษะผู้รับสารที่ต้องอาศัยความรู้ระบบสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นส่วนประกอบสำคัญ ทั้งนี้ ผู้รับสารอาจมิได้ทั้งในและนอกองค์การ

2.3 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการติดต่อกันตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก และในความหมายเดียวกันนี้บางคนเรียกว่า การสื่อสาร การสื่อความหมาย การติดต่อสื่อความคิด การสื่อสัมพันธ์ การสื่อความเข้าใจ การสังคมนาคม ซึ่งมีผู้ให้ความหมายในแง่แตกต่างกันตามรูปแบบ และผลที่เกิดขึ้น ส่วนการจะนำความหมายใดไปใช้ย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และแนวทางการพิจารณาแก้ไข ซึ่งความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวที่ประมวลมาเสนอมิต้องต่อไปนี้

- 1) การติดต่อสื่อสาร เป็นการส่งข้อมูล ความคิดเห็น อารมณ์ ความชำนาญ และอื่น ๆ ด้วยสัญลักษณ์ คำ รูปภาพ และแผนภูมิต่าง ๆ (Barnard, 1968; Hunt, 1980)
- 2) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความหมายของบุคคล (Gulley; Halbert, 1977)
- 3) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับส่งข่าวสารโดยบุคคลเดียว หรือหลายคน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบและโอกาส ทำให้เกิดข้อมูลป้อนกลับ (Devito, 1971)
- 4) การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน (โสภณ ชูพิกุลชัย, 2522)
- 5) การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร โดยการใช้สื่อหรือรูปแบบใดก็ได้ ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารจะสมบูรณ์ต่อเมื่อผู้รับและผู้ส่งสารมีความเข้าใจตรงกัน (วุฒิชัย จานงค์, 2523)
- 6) การติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อความคิด ส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น ตลอดจนท่าที ความรู้สึกต่าง ๆ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (เสวิมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2525)
- 7) การติดต่อสื่อสารเป็นการแสดงออกและการแปลความหมายของข่าวสาร ระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ในองค์การ (สมยศ นาวิกาน, 2527)
- 8) การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมแลกเปลี่ยนความคิดหรือเป็นกระบวนการนำข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526; กิตติมา ปรีดีดิลก, 2529)

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวมา จึงพอสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อส่งข่าว ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทรรศนคติต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน จากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง โดยอาศัยสัญลักษณ์และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้

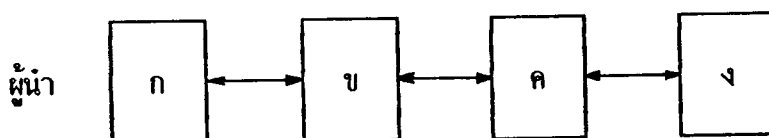
ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกัน

2.4 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม เช่น ใครจะติดต่อกับใคร ข่าวสารจะส่งไปยังบุคคลหรือส่วนต่าง ๆ ขององค์การอย่างไร และควรได้รับข่าวสารจากพวกเขาอย่างไร ลักษณะนี้เราเรียกว่า "การไหลของข่าวสาร" หรือ "เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร" แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ส่วนใหญ่เป็นผลจากการศึกษาของ Bavelas และ Barrett รวมทั้งนักพฤติกรรมองค์การอื่น ๆ เช่น Scott และ Belles (อ้างถึงใน อุทัย บุญประเสริฐ, 2529) ที่พอจะนำมากล่าวในที่นี้มี 5 รูปแบบ ได้แก่ แบบลูกโซ่ (Chain) แบบตัววายหรือว่าว (Y or Kite) แบบวงล้อหรือดาว (Wheel or Star) แบบวงกลม (Circle) แบบเปิดหรือทุกช่องทาง (Open or All Channel)

2.4.1 การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่

มีลักษณะเป็นเส้นตรง และเป็นทางการ จากผู้บริหารลงไปตามสายการบังคับบัญชา หรือจากคนหนึ่งไปสู่คนหนึ่งโดยที่คนรับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสารอีกทีหนึ่ง ดังแผนภูมิที่ 2

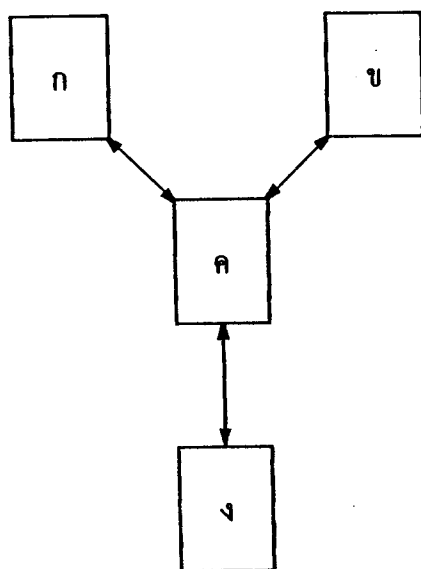


แผนภูมิที่ 2 การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่

จากแผนภูมิที่ 2 จะเห็นว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้ มีลักษณะที่ผู้นำผูกขาดหรือรวบอำนาจ เพราะสามารถติดต่อเฉพาะกับผู้นำเท่านั้น ข่าวสารอาจถูกบิดเบือนได้ง่าย ดังนั้นสมาชิกภายในกลุ่ม จึงมีความพึงพอใจในรูปแบบการติดต่อสื่อสารนี้ค่อนข้างน้อย (เสนาะ ดิยาวี, 2530)

2.4.2 การติดต่อสื่อสารแบบตัววายหรือว่าว

เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ที่มีสมาชิกอยู่ศูนย์กลาง 2 คน ทำหน้าที่ประสานงาน และส่งข่าวสารไปยังสมาชิกอื่น ๆ ที่อยู่รอบนอก ดังแผนภูมิที่ 3

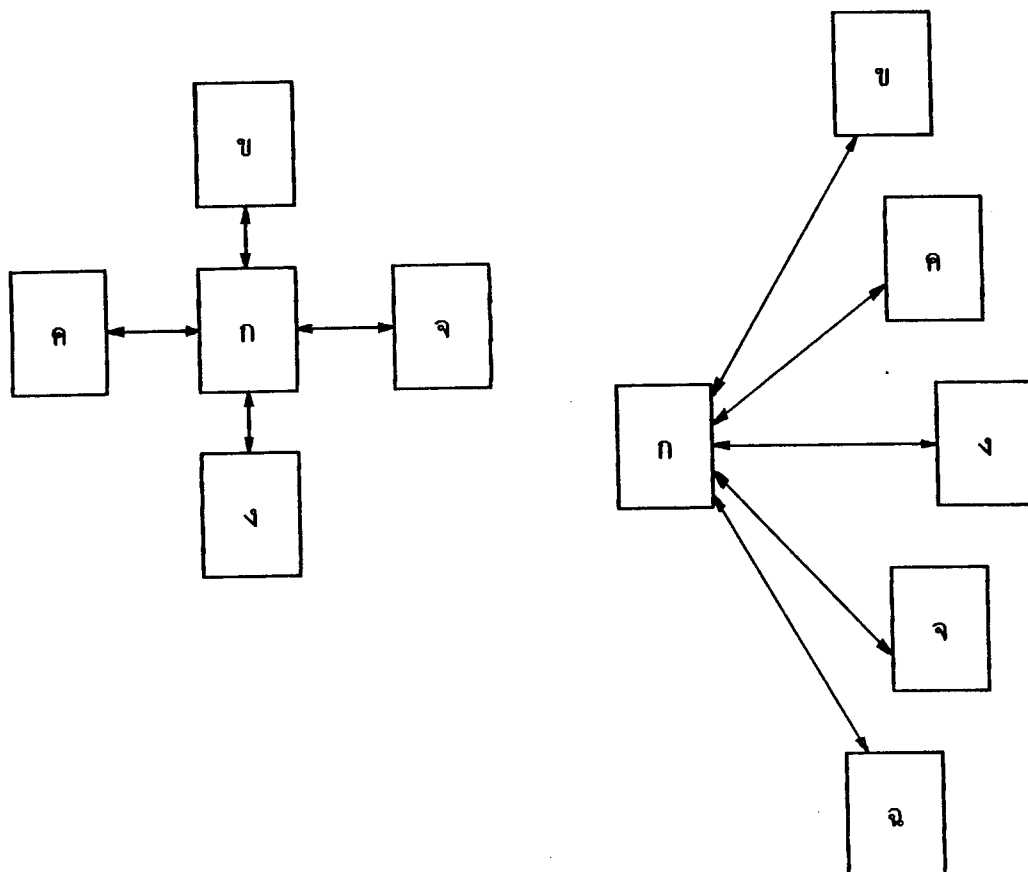


แผนภูมิที่ 3 การติดต่อสื่อสารแบบตัววายหรือว่าว

จากแผนภูมิที่ 3 จะเห็นว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ ข่าวสารสามารถผ่านไปได้อย่างหลายทิศทางกว่าแบบลูกโซ่ นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ(วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล, 2530)

2.4.3 การติดต่อสื่อสารแบบวงล้อหรือดาว

เป็นการติดต่อสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง โดยมีสมาชิกคนหนึ่งเป็นผู้มีข่าวสารหรือรับข่าวสารไว้ แล้วกระจายหรือส่งข่าวสารไปยังคนอื่น ๆ ดังแผนภูมิที่ 4

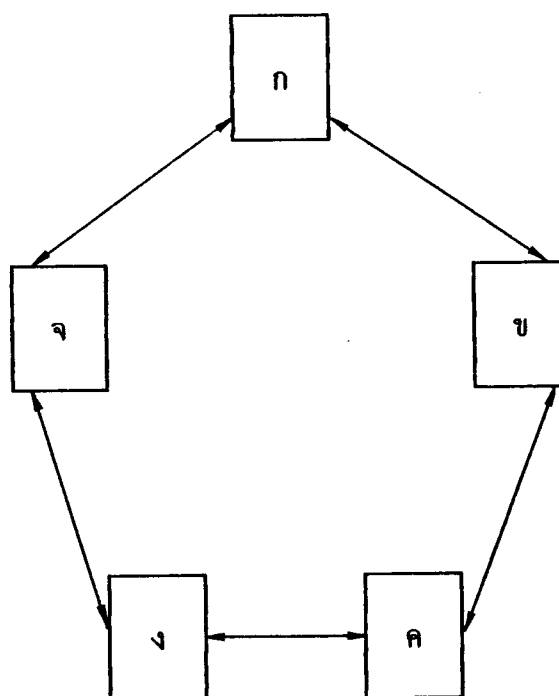


แผนภูมิที่ 4 การติดต่อสื่อสารแบบวงล้อหรือดาว

จากแผนภูมิที่ 4 จะเห็นว่า คนที่อยู่ศูนย์กลางเป็นศูนย์รวมของข่าวสารสามารถแจกจ่ายและแลกเปลี่ยนข่าวสารได้มากที่สุด ข่าวสารคลาดเคลื่อนตกหล่นน้อยที่สุด เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (พรพรรณราย ทวีพะประภา, 2529)

2.4.4 การติดต่อสื่อสารแบบวงกลม

เป็นการติดต่อสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนที่อยู่ถัดไปได้ทั้งสองข้างดังแผนภูมิที่ 5

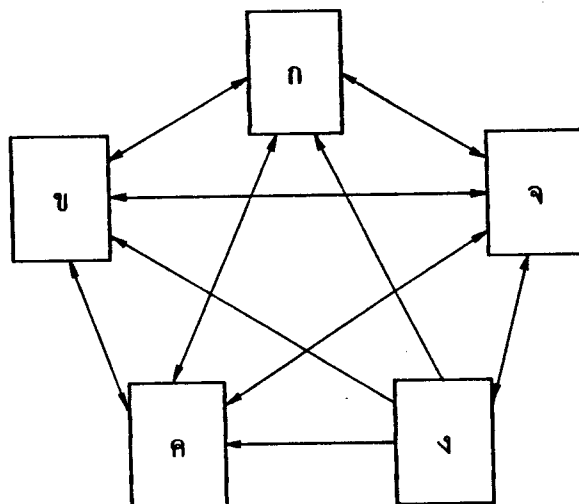


แผนภูมิที่ 5 การติดต่อสื่อสารแบบวงกลม

จากแผนภูมิที่ 5 จะเห็นการติดต่อสื่อสารแบบที่ไม่มีใครเป็นศูนย์กลาง จึงไม่มีใครเป็นผู้รับผิดชอบข่าวสาร เป็นการส่งต่อจากคนหนึ่งไปยังคนหนึ่งและคนอื่น ๆ เรื่อยไป กว่าที่จะกลับมายังคนเดิม ข่าวสารก็ล่าช้า (วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล, 2530)

2.4.5 การติดต่อสื่อสารแบบเปิดหรือทุกช่องทาง

การติดต่อสื่อสารแบบนี้สมาชิกในกลุ่มสามารถติดต่อกันได้เอง โดยไม่ต้องผ่านใคร ไม่ว่าเป็นการรับหรือการส่งข่าวสาร ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 การติดต่อสื่อสารแบบเปิดหรือทุกช่องทาง

จากแผนภูมิที่ 6 จะเห็นความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสาร แม้จะไม่มีความเป็นระเบียบ ผิดพลาดง่าย แต่สมาชิกในกลุ่มทุกคนมีความพอใจ (เสนาะ ตีเขาวี, 2530)

จึงสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารทั้ง 5 รูปแบบดังกล่าว สามารถจำแนกเป็นลักษณะสำคัญ 2 ลักษณะ คือ แบบรวมอำนาจหรือแบบปิด และแบบกระจายอำนาจหรือแบบเปิด ซึ่ง สุภรณ์ ศรีพหล (2523) ได้สรุปว่า แบบรวมอำนาจ ได้แก่ การสื่อสารแบบลูกโซ่ ตัววาย และแบบ วงล้อ หรือดาว ส่วนแบบกระจายอำนาจ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบวงกลมและทุกช่องทาง

สำหรับรูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์การที่พบบ่อย ๆ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ แบบศูนย์กลาง และแบบวงกลม ดังนี้ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2529)

1) แบบลูกโซ่ พบในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งจะมีการส่งข่าวกันเป็นทอด ๆ

2) แบบศูนย์กลาง เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร ที่กำหนดศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร ภายในกลุ่ม จะพบในองค์การขนาดเล็ก

3) แบบวงกลม เป็นแบบเปิดโอกาสให้ทุกคนภายในกลุ่มได้ติดต่อกับบุคคลอื่นที่อยู่ข้าง ๆ ได้ทั้งสองข้าง

ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบ จะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งบางรูปแบบเหมาะสมกับบางเรื่องตามที่ Goldhaber (1979) ได้สรุปข้อค้นพบ

ของ Bavelas และ Leavitt เกี่ยวกับความรวดเร็วในการถ่ายทอดข่าวสาร ความถูกต้องในการแก้ปัญหาและความพอใจของสมาชิกภายในกลุ่ม ดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร	แบบลูกโซ่	แบบมีศูนย์กลาง	แบบวงกลม
1. ความเร็วในการแก้ปัญหา	เร็ว	เร็วมาก	ช้า
2. ความถูกต้องในการแก้ปัญหา	มีมาก	มีมาก	มีน้อย
3. ความมีฐานะเป็นผู้นำบังคับ	มีปานกลาง	มีเด่นชัดมาก	ไม่มีเลย
4. ระดับความพอใจโดยเฉลี่ยของกลุ่ม	น้อย	น้อยมาก	มาก
5. ความคล่องตัวในการปรับตัวเพื่อรับ ปัญหาใหม่ ๆ	น้อย	น้อย	มาก

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า การติดต่อสื่อสารรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาจมีผลดีผลเสียเฉพาะรูปแบบ เช่น อาจมีความบกพร่องด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ในการแก้ปัญหาและเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้บริหารจะเลือกใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์เฉพาะกิจเป็นสำคัญ

2.5 ลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์การ

วิรัช อภิรัตนกุล (2529) ได้แบ่งลักษณะการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์การ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ขอบเขตเฉพาะ จึงจะกล่าวถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเท่านั้น

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเกิดขึ้นในปริมาณอันจำกัดและมีส่วนสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายองค์การนั้น ๆ โดยมีผู้จำแนกไว้เป็น 4 ลักษณะคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มย่อย การติดต่อสื่อสารสาธารณะ และการติดต่อสื่อสารมวลชน แต่

โดยทั่วไปแล้ว ในองค์การจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มย่อย ซึ่ง กริช สิบสนธิ์ (2526), เมตตา กฤตวิทย์ และคณะ (2530) ได้สรุปไว้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าตัวต่อตัว และรวมทั้งการส่งข่าวผ่านคนอื่นหรือกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดผลและได้รับข้อมูลย้อนกลับในทันที วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี 4 ประการ คือ เพื่อให้รู้จักตนเอง เพื่อให้เข้าใจโลกภายนอก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม ส่วนประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความเปิดเผย การมีความรู้สึกร่วม มีความรู้สึกสนับสนุน มีความรู้สึกในคำติ และมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพดังกล่าว ต้องอาศัยปัจจัย ความเหมือนและความแตกต่างกันของคู่สื่อสาร

2) การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มย่อย เป็นการติดต่อสื่อสารตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีลักษณะพิเศษ คือ มีการสัมพันธ์กันย่อย ๆ มีความเป็นกันเอง มีแนวปฏิบัติของกลุ่ม มีพฤติกรรม การติดต่อแบบเผชิญหน้า มีการแบ่งงานกันทำ และมีเป้าหมายร่วมกัน กลุ่มย่อยดังกล่าวประกอบด้วย กลุ่มแก้ปัญหา กลุ่มระดมความคิด กลุ่มบำบัดรักษา กลุ่มหาความรู้ กลุ่มทางสังคม และกลุ่มสัมพันธ์ ปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มย่อย คือ การทำกิจกรรมร่วมกัน มีการเรียนรู้ ความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยที่ความเหมือนจะสร้างความสัมพันธ์โดยการชอบติดต่อกัน ชอบทำให้เหมือนกันยิ่งขึ้น และช่วยให้การติดต่อมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดเอกลักษณ์ของกลุ่ม มีความดึงดูดระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.6 การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

โรงเรียนเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีระบบราชการเช่นเดียวกับองค์การทางราชการทั่วไป กล่าวคือ มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นลงไป มีการแบ่งงาน แบ่งความรับผิดชอบ ภายในโรงเรียนประกอบด้วยบุคคลหลายระดับที่มีคุณสมบัติแตกต่างกันออกไป เช่น ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้ปฏิบัติการสอน คนงานภารโรง และนักเรียน ซึ่งทุกฝ่ายต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิถีปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ความต้องการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ รวมทั้งพื้นฐานด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นสำคัญ

เนื่องจากกระบวนการทางการศึกษาแตกต่างไปจากวงการอื่น โดยเฉพาะผู้เกี่ยวข้องเป็นบุคคลหลายฝ่าย จึงมีขั้นตอนกระบวนการต่างกัน เช่น การติดต่อสื่อสารภายในห้องเรียนระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน จะมีครูเป็นแหล่งข่าว เนื้อหาวิชาเป็นสาร นักเรียนเป็นผู้รับข่าว โดยเป็นกระบวนการติดต่อที่ต่อเนื่องกัน นอกจากนี้ ยังมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เช่น การใช้สื่อ ดังนั้นอุปกรณ์ที่ใช้จึงเป็นอุปกรณ์ที่เห็นด้วยตา ได้ยินด้วยหู หรือทั้งได้ยินได้สัมผัส จึงจะขogl่าวถึง การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนในภาพรวมทั้งหมด เกี่ยวกับกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร องค์ประกอบและกระบวนการการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งแนวทางแก้ไข ซึ่ง วิมลศรี อุปมัย (2530) ได้รวบรวมไว้พอเป็นสังเขปดังนี้

2.6.1 กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร

กิจกรรมประจำวันของผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ การประชุม คณะสมาชิกใหม่ การบังคับบัญชาสั่งการให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงกับหน่วยงานต้องการ ปฏิบัติการเพื่อให้การติดต่อสื่อสารที่ดี และเพื่ออำนวยความสะดวก ให้สมาชิกมีความสัมพันธ์กัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.6.2 วิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

วิธีการติดต่อสื่อสารในวงการศึกษไทยปัจจุบัน ได้แก่ การประชุม หนังสือเวียน การทำข่าวสารภายใน เช่น จดหมายข่าว หนังสือประจำเทอม แผ่นป้ายประกาศ การประชุมสัมมนา การพบปะสนทนากัน และการใช้นโยบายเปิดประตูเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้พบกันทุกโอกาส ส่วนรายละเอียดของวิธีการต่าง ๆ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2535) ได้เสนอไว้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารทางวาจา วิธีที่ใช้กันมาก ได้แก่ ประชุมปรึกษาหารือเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล การสัมมนา การประกาศทางเครื่องขยายเสียง เพื่อแจ้งเรื่องราวรีบด่วน หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันให้ครูทราบ และโทรศัพท์ เป็นต้น

2) ทางลายลักษณ์อักษร วิธีที่ใช้ ได้แก่ การโต้ตอบจดหมาย บันทึกรายงาน หนังสือเวียน ออกบันทึกเตือนความจำ และการออกหนังสือประจำวัน

3) ทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร บางโรงเรียนอาจมีการใช้ทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษรพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการย้ำเตือนและเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4) ใช้วิธีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ ในบางครั้งอาจมีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เช่น แผนภูมิ รูปภาพ เครื่องขยายเสียง การสาธิต สไลด์ และการแสดงบทบาทสมมติ

2.6.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในวงการศึกษา

เนื่องจากงานทางด้านการศึกษามีลักษณะแตกต่างจากวงการอื่น จึงมีความแตกต่างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับสังคม ปริมาณและคุณภาพของงาน ดังนั้นพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน จึงมีลักษณะเป็นไปตามระบบสังคมที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนี้

1) เป็นระบบที่มีสายการบังคับบัญชาชัดเจนลงมา เช่น ผู้บริหาร ได้แก่ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยครูใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน โดยมีระดับชั้นยศเป็น ระดับ 4, 5, 6, 7, 8 ครูผู้สอนตั้งแต่ ครู 1-2 อาจารย์ 1-3 ภารโรง เป็นต้น

2) เป็นระบบที่ต้องการคนมาก และต้องการบรรยากาศที่ค้ำึงถึงขวัญกำลังใจของผู้ร่วมงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะครูเหมือนวิศวกรมนุษย์ที่ต้องสร้างเด็กให้เป็นคนโดยสมบูรณ์ ดังนั้นการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้บริหารกับครู ครูกับครู ครูกับเด็ก ครูกับผู้ปกครอง จึงเป็นบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ต่อกัน ให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.6.4 องค์ประกอบและกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

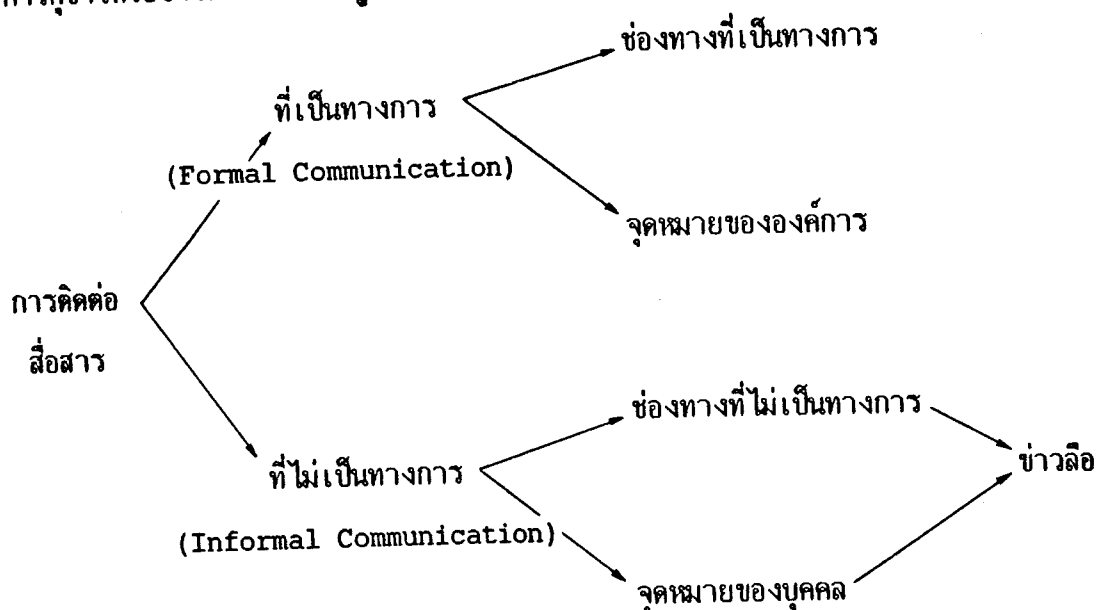
ในกระบวนการทางการศึกษามีลักษณะแตกต่างไปจากวงการอื่นโดยเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง มีบุคคลหลายฝ่าย ขั้นตอนกระบวนการติดต่อสื่อสารจึงไม่เหมือนกัน เช่น การติดต่อสื่อสารภายในห้องเรียนระหว่างครูกับนักเรียน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครู นักเรียน ภารโรง การติดต่อสื่อสารระหว่างครูกับผู้บริหาร เพื่อนครู นักเรียนและภารโรง เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนก็เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั่วไป คือ มีแหล่งข่าวสาร

คนส่งข่าว สื่อนำสารหรือช่องทางที่ส่งสารไป ผู้รับสาร และจุดหมายปลายทางซึ่งได้กล่าวไว้โดยละเอียดแล้วในข้อ 2.2 จึงจะไม่น่ามากล่าวซ้ำอีก

2.6.5 ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

โดยปกติในโรงเรียนมีการติดต่อสื่อสาร 3 ระดับ คือ จากผู้บริหารลงไปยังครู ผู้ปฏิบัติ มักเป็นรูปคำสั่ง นโยบาย และวิธีการจากผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ครู อาจารย์ ภารโรง นักเรียนถึงผู้บริหาร มักเป็นรูปการรายงาน ข่าวลือ การร้องทุกข์ และบัตรสนเท่ห์ สำหรับการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันส่วนมากในรูปการปรึกษาหารือ การร่วมประชุม ลักษณะการส่งข่าวถึงกันไม่มีใครมีอำนาจสั่งใคร อย่างไรก็ตามรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนพอจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

- 1) ลักษณะที่เป็นทางการ ได้แก่ คำสั่ง หนังสือเวียน ที่เน้นเป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลัก มักอ้างระเบียบ กฎเกณฑ์ สถาบัน ฯลฯ
- 2) ลักษณะที่ไม่เป็นทางการ อาศัยความคุ้นเคยสนิทสนมเป็นส่วนตัว และมักเน้นเป้าหมายส่วนตัว เช่น การซุบซิบนินทา ส่งบันทึกถึงกันในหมู่เพื่อนฝูง นัดชุมนุมกัน และมีลักษณะการกุข่าวหรือข่าวลือ ดังแผนภูมิที่ 7



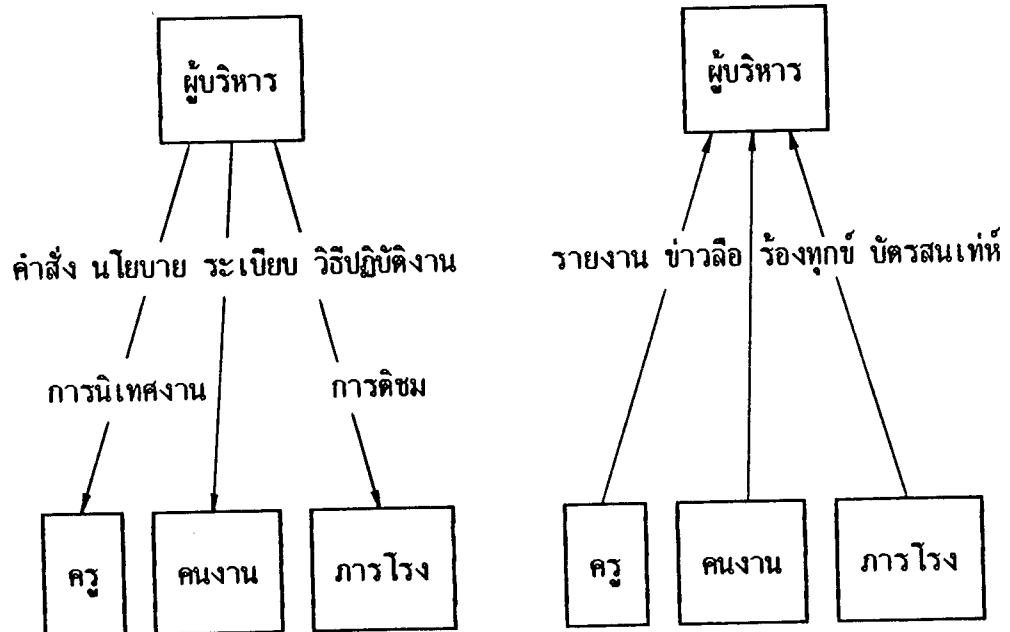
แผนภูมิที่ 7 ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน



จากแผนภูมิที่ 7 จะเห็นว่า ข่าวนี้อาจเกิดจากการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ก็มีประโยชน์ในแง่ทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น เพราะทำให้รู้สึกว่าคุณมีเพื่อนลดความกังวลลงไปได้ (ประพันธ์ สุริหาร, 2533)

2.6.6 การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในโรงเรียน

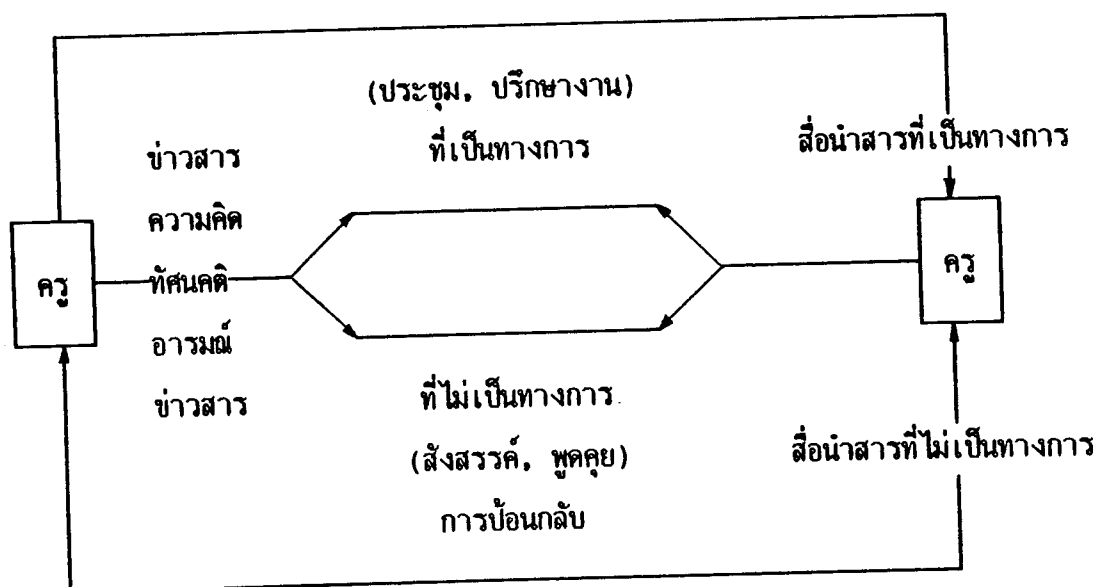
เป็นการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างบทบาทและงาน ฉะนั้นแต่ละหน่วยงานย่อมกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคคลไว้ตามสายงาน ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารด้วย ดังแผนภูมิที่ 8



1. ลักษณะข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร
จากผู้บริหารไปยัง ครู คณงาน
ภารโรง

2. ลักษณะข่าวสารในการติดต่อสื่อสาร
จากครู คณงาน ภารโรง ไปยัง
ผู้บริหาร

แผนภูมิที่ 8 การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียน



3. การติดต่อสื่อสารระหว่างครูกับครู

จากแผนภูมิที่ 8 จะเห็นว่า การติดต่อสื่อสารทั้ง 3 ลักษณะ อาจกระทำได้ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นระบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น ความสัมพันธ์ส่วนตัวและมนุษย์สัมพันธ์ การประชุมร่วมกัน และการรายงาน ซึ่งในแง่ความสัมพันธ์ส่วนตัวนี้ วุฒิชัย จานงค์ (2526) มีความเห็นว่า อาจทำให้สายการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผูปฏิบัติขาดตอนลงได้

2.6.7 ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

ส่วนมากมักเป็นปัญหาจากผู้บริหาร ที่ไม่สนใจจัดระบบการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น ไม่กล้าลงทุนสร้างหรือจัดหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดเห็น ปัญหาจากความเชื่อ ความไม่รู้ ไม่รู้จักการกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีปัญหาจากการจัดระบบงานไม่เหมาะสม เช่น การแบ่งงาน การใช้คนผิดตำแหน่ง การไม่อธิบายเป้าหมายนโยบายการทำงานให้สมาชิกทราบ รวมทั้ง ไม่ฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ระบบการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ

2.6.8 แนวทางการแก้ไขหากการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

บทบาทของบุคคลทุกอาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพครู การที่ผู้บริหารจะติดต่อกับครูไม่ว่า การพูดจา การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออื่น ๆ ให้คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ เป็นสิ่งที่คนในหน่วยงานทำได้ มีความหมายชัดเจน มีความรัดกุม มีความเป็นรูปแบบ มีความถูกต้องและสุภาพอ่อนโยน ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารเพื่อความร่วมมือภายในโรงเรียน ผู้บริหารจึงต้องรับฟังความคิดเห็นของครู ยึดข้อมูลที่ได้มาเพื่อใช้บริหารโรงเรียน มีสถานการณ์จำลอง และมีการตรวจสอบทบทวนข้อความที่ส่งไปดังนี้

1) รับฟังความคิดเห็นของครู โดยการพบปะ ประชุมอย่างสม่ำเสมอ สร้างบรรยากาศการพบปะสนทนา ตรวจสอบสายการติดต่อระหว่างหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหมวด หัวหน้างานต่าง ๆ และนิเทศงาน

2) ยึดข้อมูลที่ได้มา โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น พิจารณารายงานเพื่อกลั่นกรองหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่อไป

3) สร้างสถานการณ์จำลองด้วยการนำปัญหามาร่วมกันพิจารณา โดยผู้บริหารอยู่ในฐานะหัวหน้าหรือทีมงาน แล้วร่วมกันแสดงความคิดเห็น หาแนวทางดำเนินการที่ถูกต้องต่อไป

4) ตรวจสอบข่าวสาร โดยตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งออกไป เพื่อให้แปลความหมายได้ถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน

นอกจากนั้นการส่งข่าวสารหลายทอดจากผู้บริหารไปยังหน่วยต่าง ๆ ในโรงเรียน เช่น ผู้บริหารส่งให้ครู ให้การโรง ให้หัวหน้าสาย ครูประจำชั้น ครูหัวหน้าฝ่าย ครูหัวหน้าอาคาร เนื่องจากบทบาทหน้าที่ สถานภาพทางสังคม พื้นฐานและประสบการณ์แตกต่างกัน ทำให้ตีความหมายและมีความเข้าใจแตกต่างกันได้ ผู้บริหารจึงควรแยกคำสั่งหรือข่าวสารที่มีไปยังกลุ่มบุคคลต่าง ๆ กัน โดยใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่เหมาะสมกับพื้นฐานและประสบการณ์ของกลุ่มหรือบุคคลนั้น ๆ โดยคำนึงถึงหลักการต่อไปนี้

1) บันทึกหรือคำสั่ง ที่มีไปยังครูหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าหมวด หัวหน้างานต่าง ๆ เพื่อผ่านข่าวหรือคำสั่งไปยังครูในสายของตน และถ้าเป็นการนัดหมายก็ควรบอกล่วงหน้า เพื่อให้มีเวลาเตรียมการได้ทัน

2) บรรดาคำสั่งที่มีควรปิดประกาศไว้ในที่ที่จะเห็นหรือสังเกตได้ง่าย

3) เพื่อให้งานเรียบร้อย ต้องมีการออกคำสั่งไปยังกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ภาษาง่าย ๆ

เหมาะสมกับพื้นฐานของผู้รับ

จากแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวมา หากผู้บริหารให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดระบบ การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแล้ว โดยการให้ข่าวสารอย่างทั่วถึง ให้ข่าวสารอย่างเพียงพอ ตรวจสอบข่าวสารทั้งที่ส่งไปแล้ว และผลของการสื่อสาร รวมทั้งการให้โอกาสครูได้แสดงความคิดเห็น และพิจารณาข้อเสนอหรือรายงานจากคณะครู ก็จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้หลักการติดต่อสื่อสารดังจะกล่าวต่อไป

2.7 หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี

คนเราได้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสารด้วยการพยายามหาทางแลกเปลี่ยน และถ่ายทอด ความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง โดยอาศัยการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน หรือทำทางอื่น ๆ ประกอบ สำหรับหลักการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันนี้ ได้มีผู้เสนอแนะไว้มากมาย ที่พอจะนำมากล่าว ได้แก่

1) เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์ถูกควบคุมโดยกฎหรือหลักการ ดังนั้น หลักการติดต่อสื่อสารจึงมีสิ่งที่น่าพิจารณา 2 ประการ คือ ด้านเนื้อหาที่เป็นความคาดหวังของการติดต่อสื่อสาร และด้านหลักระเบียบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (หนังสือ หันนาคินทร์, 2525)

2) ผู้รับสารจะเข้าใจในจุดหมายของผู้ส่ง เมื่อผู้ส่งยึดหลัก 8 ประการต่อไปนี้ คือ ให้ข่าวสารอย่างกระจ่างชัด มีความแน่นอนและต่อเนื่อง มีความเพียงพอ ให้โอกาสที่เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ มีการจำแนกประเภทของข้อความ มีการเตรียมส่งข้อความ และมีบรรทัดฐาน (จ่านงค์ สมประสงค์, ม.ป.ป.)

3) เมื่อผู้ส่งสารมีความคาดหวังต่อผู้รับสาร จึงควรยึดหลักการติดต่อสื่อสาร 5 ข้อ คือ รับสารนั้นได้ เข้าใจในสารนั้น ยอมรับสาร เกิดการปฏิบัติและมีปฏิกิริยาป้อนกลับ (อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

4) หลักสำคัญของ การติดต่อสื่อสาร 7 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร หรือแหล่งข่าวสาร ความเหมาะสมในการใช้ภาษาและท่าทาง ความน่าสนใจของข่าวสารและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของข่าวสาร การใช้วิธีการและช่องทางที่เหมาะสม ความสามารถของผู้ส่ง-ผู้รับสาร และความแจ่มชัดของข่าวสาร (กิตติมา ปรีดีติลก, 2529)

5) หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี ได้แก่ การทำให้สารนี้ง่ายทั้งการพูด การเขียน และ เนื้อหาสาระ ทำให้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสถานการณ์จริง ลดความกำกวมไม่แน่นอน อัน จะก่อให้เกิดข้อผิดพลาด สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ส่งสาร ให้ข้อมูลที่ทันสมัย ข่าวสารที่สมบูรณ์ สร้างความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสาร เสนอความคิดเห็นที่ชัดเจนและแก้ปัญหาต่าง ๆ โดย บิดหลักมนุษยสัมพันธ์ (เสนาะ ตีเขาวัว, 2530)

6) หลักการที่ควรคำนึงเพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การถ่ายทอด ข่าวสารอย่างชัดเจน มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เตรียมการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพ แวดล้อม ปรึกษาผู้อื่นบ้างตามสมควร ระวังกิริยาท่าทางการแสดงออก การพูดให้มีลักษณะ ชูใจ พิจารณาความต้องการของหน่วยงานให้ถ่องแท้ มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง สายการ ติดต่อสื่อสารสั้นและตรง และพิจารณาลักษณะของข่าวสาร กับวิธีการส่งข่าวสารที่เหมาะสม (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526; พวรรณราย ทวีพะระภา, 2529)

จึงพอสรุปได้ว่า หลักการติดต่อสื่อสารที่ดีประกอบด้วยทางเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม การพิจารณาและการเตรียมส่งข่าวสารที่เหมาะสม ดังนี้

2.7.1 การเลือกวิธีการส่งข่าวที่เหมาะสม

วิธีการส่งข่าวที่เหมาะสม กิตติมา ปรีดีคิลก (2529) ได้เสนอไว้ ดังนี้

1) ข่าวสารที่เป็นคำพูด ควรใช้ภาษาที่ง่าย เหมาะสมกับผู้รับ ใช้เวลาพอเหมาะ พยายามให้ผู้ฟังสนุกไม่เบื่อ มีอารมณ์แจ่มใสมีชีวิตชีวา และวางสีหน้าท่าทางให้เหมาะสม หรือ สอดคล้องกับการพูด

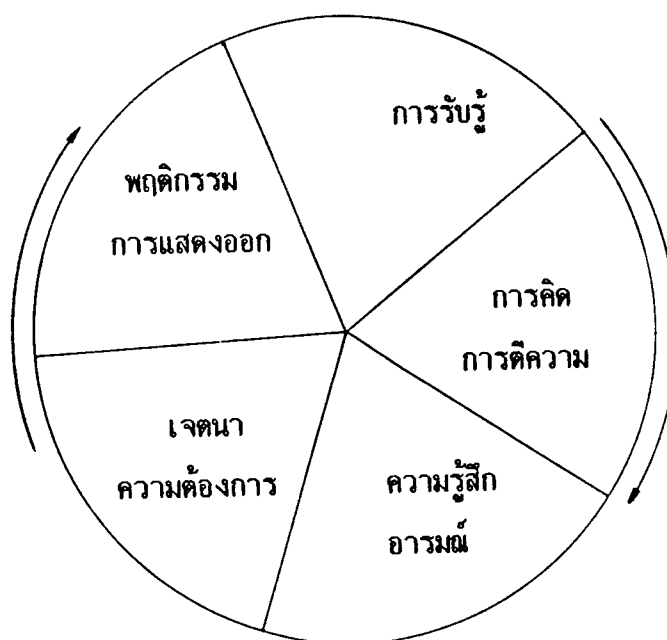
2) ข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรเรียงลำดับขั้นตอนให้ติดต่อเชื่อมโยงกันดี ไม่วกวน สับสน เลี่ยงประโยคยาวหรือใช้คำยาก ใช้เครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้อง ข้อความสำคัญ ควรเน้นตัวใหญ่หรือขีดเส้นใต้

3) ข่าวสารที่ใช้ท่าทางประกอบ ควรเลือกใช้ให้เหมาะสม เช่น การยิ้ม การส่ายหน้า การโบกมือแสดงความยินดีหรือต้องการ เป็นต้น

2.7.2 การพิจารณาหรือการเลือกส่งข่าวสาร

วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล (2530) ได้เสนอแนะแนวทางการพิจารณาข่าวสารก่อนส่งให้แก่ผู้รับ ดังนี้

- 1) ให้ข่าวสารที่ตรงกับความสนใจและความต้องการ
- 2) ข่าวสารที่จะส่งให้ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จึงควรเลือกเฉพาะข่าวที่จำเป็นต้องทราบ
- 3) ควรเลือกผู้ส่งข่าวสาร แหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือ
- 4) ให้มีข้อมูลย้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารคราวต่อไป
- 5) หากเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน ควรจัดที่นั่ง จัดวางตำแหน่ง ระยะห่างตามความเหมาะสม เช่นจัดให้ประธานนั่งที่หัวโต๊ะ เป็นต้น และเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า Miller และเพื่อน ๆ (อ้างถึงใน กริชสิบสนธิ์, 2526) ได้เสนอวงล้อเตือนใจตนเองเพื่อให้ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่น แล้วนำมาปรับปรุงพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของตน ดังแผนภูมิที่ 9



แผนภูมิที่ 9 วงล้อเตือนใจในการติดต่อสื่อสาร

จากแผนภูมิที่ 9 จะเห็นว่าวงล้อหมุนไปตลอดเวลาทำให้เราไม่รู้ว่า ได้แสดงพฤติกรรม

ของคนที่ผู้อื่นอย่างไร วงล้อนี้จะช่วยอธิบายให้ผู้ติดต่อสื่อสารเข้าใจตนเองและรู้จักผู้อื่น และจะกระชับความสัมพันธ์ต่อกันได้ ซึ่งเราจะใช้วงล้อนี้สำหรับรวบรวมข้อมูลจากประสาทสัมผัส เช่น การคิด การตีความ ความรู้สึกหรืออารมณ์ เจตนาหรือความต้องการ ตลอดจนการกระทำ และการแสดงออก

กล่าวโดยสรุป หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี ต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่ชัด เลือกใช้ภาษาสัญลักษณ์ที่เหมาะสม ผู้ส่งคำสั่งหรือผู้ส่งควรรู้เขารู้เรา ใช้สื่อและช่องทางที่เหมาะสมกับคนและลักษณะงาน รวมทั้งมีการซ้ำ-ย้ำ และทบทวนด้วย

2.8 ปัญหาอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องราวระหว่างมนุษย์ แม้จะมีภาษาเป็นเครื่องมือ แต่ก็ยังเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้แทนเพียงบางส่วนเท่านั้น ไม่มีใครหยั่งรู้หรือคาดคะเนความรู้สึก ความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ทั้งหมด ดังนั้น ปัญหาของการติดต่อสื่อสารจึงยังคงมีอยู่ (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2530) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขนั้นส่วนมากคล้าย ๆ กัน พอประมวลมากล่าวไว้ที่นี้ ได้แก่

Channon และ Weaver มองปัญหาการติดต่อสื่อสารภายนอกตัวบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เครื่องมือ และวิธีการ ส่วนปัญหาภายในตัวบุคคลเกี่ยวกับด้านอารมณ์ จิตใจ ธรรมชาติของมนุษย์และจิตวิทยา ส่วน Kunt (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2526) มีความเห็นว่า ปัญหาของการติดต่อสื่อสาร เนื่องมาจากโครงสร้างสายการบังคับบัญชา แต่ Blake และ Harolsten (1957) มองปัญหาจากช่องทางและภาษา ส่วนวิรัช อภิรัตนกุล (2529) เห็นว่าปัญหาน่าจะเกิดจากภูมิหลังของคู่สื่อสาร ข่าสสาร และขนาดขององค์การ

2.8.1 ปัญหาจากภายนอกตัวบุคคล

ปัญหาจากภายนอกตัวบุคคลประกอบด้วย โครงสร้าง ระบบการติดต่อ และภาษา ดังนี้

- 1) ปัญหาคำนโครงสร้าง (เสนอ ดิยาวี, 2530) ในองค์การจะมีหลักการหรือแนวปฏิบัติไว้ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ เนื่องจากการแบ่งงานกันทำ ลักษณะงาน และการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่ได้ติดต่อ

สื่อสารกัน และไม่เข้าใจงานของแต่ละฝ่าย ซึ่งนับเป็นปัญหาในสายการบังคับบัญชา โดยปกติเกิดจากฝ่ายผู้บริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ดังนี้

(1) ปัญหาจากฝ่ายบริหาร เป็นปัญหาการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาที่ติดต่อไปยังบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงาน ซึ่งมักใช้เป็นลายลักษณ์อักษรอาจให้ข่าวสารมากเกินไป เบื่อหน่าย ใช้เวลาไม่เหมาะสม เนื่องจากความสัมพันธ์ทางตำแหน่งหรือสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันทำให้มีการบิดเบือนข้อมูล หรือการใช้กิริยาท่าทางไม่เหมาะสมกับผู้รับ การแสดงออกทางสีหน้าไม่สัมพันธ์กับสาระที่พูดทำให้ขาดความไว้วางใจกัน มีการกรอข่าวสารและการส่งข่าวสารหลายทอด ทำให้ข่าวสารตกหล่นสูญหาย หรือไม่ทันการณ์ หรือบางทีก็ให้ข่าวสารซ้ำซ้อน หรือคล้ายคลึงกับที่เคยส่งไปแล้ว ทำให้ผู้รับขาดความสนใจ ส่งข่าวสารลวงหนานานเกินไปทำให้ลืมนั่น ประกอบกับผู้บริหารขาดเทคนิคการติดต่อสื่อสาร และขาดการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถติดต่อกับผู้อื่น ยิ่งทำให้การติดต่อสื่อสารมีปัญหามากขึ้น

(2) ปัญหาจากฝ่ายปฏิบัติการ เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ซึ่งมักคิดว่าตนได้รับข่าวสารน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ข่าวสารไม่เพียงพอหรือกลั่นกรองให้เหลือน้อยลงก็ไม่ซักถามเพิ่มเติม ยิ่งถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อไม่เข้าใจก็ไม่ซักถาม จึงเกิดการเอาชะนังเองขึ้นแม้ว่าโดยปกติจะมีการให้ข่าวสารทางการพูดประกอบการเขียนแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากองค์การมีขนาดใหญ่ จึงต้องใช้ลายลักษณ์อักษร ปัญหาในเรื่องนี้จึงยังคงมีตลอดมา

2) ปัญหาด้านระบบการติดต่อสื่อสาร (นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์, 2525) เป็นปัญหาจากการที่ผู้บริหารไม่สนใจไม่กล้าลงทุนในการหาหรือใช้เครื่องมือการติดต่อสื่อสาร ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเสนอหรือแสดงความคิดเห็น ไม่กระตุ้นให้สมาชิกตื่นตัวและร่วมมือกัน เป็นปัญหาจากการจัดระบบงานที่ไม่เหมาะสม แบ่งงานไม่ถูก ใช้คนผิดหน้าที่ ไม่อธิบายเป้าหมายของหน่วยงานหรือรายละเอียดของโครงการต่าง ๆ ให้สมาชิกทราบ รวมทั้งไม่ฝึกอบรมบุคลากรให้ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จึงทำให้เกิดปัญหาได้

3) ปัญหาด้านภาษา (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2530) คนส่วนมากยังคิดว่าความหมายของภาษาอยู่ที่คำ แต่จริง ๆ แล้วความหมายของภาษาอยู่ที่ผู้ใช้ ดังนั้น ความหมายของภาษาจึงไม่คงที่เพราะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ภูมิหลัง อาชีพ ระดับการศึกษาเป็นสำคัญ คำคำเดียวอาจมีหลายความหมาย ทั้งนี้เพราะว่าความหมายของภาษาเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ตามท้องถิ่น และมีศัพท์เฉพาะวงการ อย่างไรก็ตามปัญหาด้านภาษาพอสรุปได้ดังนี้

(1) ปัญหาจากการพูด งานที่ผู้บริหารต้องทำในแต่ละวัน สิ่งแรก ได้แก่ การพูดซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล มักมีปัญหาเนื่องจากผู้พูดกล่าวหาตึงถึงเพื่อนร่วมงาน หรือผลงานของผู้อื่นโดยขาดข้อเท็จจริงที่เพียงพอ ยึดมั่นในแนวคิดของตนจนไม่ยอมรับฟัง และไม่เปลี่ยนแปลงความคิด ผู้พูดใช้อารมณ์ ใช้ภาษาไม่เหมาะสม ผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว ขาดทักษะในการพูดและการเรียบเรียงเนื้อหา ไม่รักษาระเบียบวาระและประเด็นในการพูด เป็นต้น ซึ่งปัญหาจากการพูดนี้สัมพันธ์กับการฟังด้วย

(2) ปัญหาจากการฟัง เนื่องจากบางครั้งผู้รับอาจไม่สนองตอบต่อการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากความสับสนทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเรื่องราวนั้น ๆ หรือตัวผู้ส่งสารเอง ไม่รับรู้หรือคิดว่าตนรู้แล้ว เป็นต้น

(3) ปัญหาจากการเขียน การเขียนเพื่อการติดต่อสื่อสารความหมายในลักษณะเป็นคำสั่ง คำชี้แจง รายงาน มีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการเขียน การใช้คำไม่ชัดเจน ใช้ภาษาไม่เหมาะสมไม่มีรายละเอียดหรือมากเกินไป ทำให้ผู้รับเบื่อหน่าย นอกจากนั้นการเขียนที่มีรอยขีดลบบิดฆ่าสกรบก ดกหล่น ก็เป็นปัญหาเช่นกัน ซึ่งปัญหาจากการเขียนนี้เป็นปัญหาที่สัมพันธ์กับการอ่าน ทำให้ผู้อ่านไม่สนใจ ไม่เข้าใจได้

2.8.2 ปัญหาภายในตัวบุคคล

ปัญหาภายในตัวบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านธรรมชาติของมนุษย์และปัญหาด้านจิตวิทยา ดังนี้ (อรุณ รักธรรม, 2527)

1) ด้านธรรมชาติของมนุษย์ เนื่องด้วยมนุษย์มีธรรมชาติในการเลือกได้ยิน ได้ฟังหรือสนใจในสิ่งที่ตนคาดหวังเท่านั้น ไม่สนใจในสิ่งที่ตนรู้แล้ว ไม่ให้ความเชื่อถือในข่าวสาร ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของอารมณ์ และความแตกต่างด้านภูมิหลัง ค่านิยม สถานะ จึงทำให้มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

2) ด้านจิตวิทยา มนุษย์มีลักษณะด้านจิตวิทยา ดังนี้

(1) พยายามแยกสิ่งต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ แล้วใช้เป็นตัวกำหนดการรับรู้ของตน ฟังใจในข่าวสารที่ได้รับครั้งแรก การได้รับข่าวสารในระยะเวลาที่แตกต่างกัน มักอ้างข้อมูลย้อนหลัง

(2) การให้ความหมายของคำที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะมีการเลือกใช้คำตาม

วัตถุประสงค์ของตน เช่น การใช้คำศัพท์เฉพาะ การใช้คำห้องรูปห้องเสียง และใช้กิริยาทำทางที่แสดงออกต่างกัน จึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารได้

แม้ว่าปัญหาอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากมายเพียงใดก็ตาม มนุษย์ยังมีความพยายามที่จะหาแนวทางแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร ดังจะกล่าวถึงต่อไป

2.9 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร มีผู้เสนอแนวคิดไว้มากมายพอจะนำมาสรุปได้ดังนี้

1) ให้มีการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ทิศทาง โดยมีการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา จากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นมายังผู้บังคับบัญชา และให้มีการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน โดยมีการพัฒนารูปแบบ การกำหนดมาตรฐานวิธีการ มีรายงานสรุป มีเอกสารข่าว มีการติดต่อกันทางวาจา และมีการสร้างและการแก้ไขข้อผิดพลาด (นิพนธ์ ศศิธร, 2525)

2) มีการปรับปรุงบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยการทำให้บุคคลพอใจในงาน ให้ข่าวสารอย่างเพียงพอ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร จัดช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกแก่บุคคลให้สามารถติดต่อถึงกันได้ สร้างระบบการติดต่อภายในองค์การ เสนอข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ ถ่ายทอดข่าวสารให้ตรงกันทุกสาย ทุกทาง และมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร (อุทัย หิรัญโค, 2525; สมยศ นาวิกการ, 2527; เสนาะ ดิยาวี, 2530)

3) ดำเนินการให้ทุกคนได้รับข่าวสารที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง จำกัดขอบข่ายข่าวสารที่ควรรู้ และข่าวสารที่ควรปกปิดและมั่นใจว่าจะไม่แพร่ไปถึงผู้อื่น มีการกลั่นกรองข่าวสารอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อมิให้ผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ โดยไม่จำเป็น (จำนงค์ สมประสงค์, ม.ป.ป.)

4) ให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความสัมพันธ์กัน โดยจัดให้มีโครงการพบกันวันหยุด การพูดคุยเพื่อการแก้ปัญหา บริการตอบคำถามหรือจัดศูนย์บริการข้อมูล จดหมายหรือบันทึกจากผู้บริหาร และการพบปะเยี่ยมเยียนกันตามโอกาส (กริช สืบสนธิ์, 2526; พรพรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2529)

5) เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ควรสร้างความคุ้นเคยและทำซ้ำ ๆ เพื่อให้เข้าใจ เขียนในสิ่งที่พูดไปแล้ว และพูดในสิ่งที่เขียนไปแล้ว เนื่องจากบางคนเข้าใจด้วยการฟัง และบางคนเข้าใจจากการอ่านโดยใช้ภาษาที่เรียบง่าย และสาธิตความหมายประกอบด้วย (อรุณ รักธรรม, 2527; วัฒนศรี อุปรมัย, 2530)

ฉะนั้น อาศัยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารดังกล่าวมา ดังนั้น(อ้างถึงในพรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2529) จึงได้สรุปหลักการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ 15 ประการ คือ จงคำนึงความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ จัดสารและสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร พยายามพูดภาษาของผู้รับสารเป็นหลัก พูดให้ถูกกาลเทศะ สร้างสรรค์การติดต่อสื่อสารให้มีชีวิตชีวา ใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ให้ข่าวสารแก่คนของท่านก่อน กล้าเผชิญกับความจริงแม้เป็นสิ่งที่ไม่สบายใจ แสดงให้สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ เน้นผลลัพธ์ในทางบวก ทำซ้ำอีกถ้าจำเป็น อย่าสนใจถ้าเขาไม่ฟัง ให้ความสำคัญแก่ผู้นำทางความคิด วางแผนการติดต่อสื่อสารให้อยู่ในแผนของเรา และมองการติดต่อสื่อสารทุกประเภทในแง่ดี

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน เท่าที่ได้ศึกษาจากเอกสารมีน้อยมาก แต่ก็มีข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร พอจะนำมาอ้างอิงได้ดังนี้

2.10.1 งานวิจัยภายในประเทศ

สำราญ สำราญวงศ์ (2535) ได้ศึกษาปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการนำเสนอข้อมูลด้านงบประมาณที่ได้รับสำหรับการเผยแพร่ข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์สำหรับการจัดทำรูปแบบการนำเสนอข้อมูลยังไม่เพียงพอ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

ชื่นอารมย์ จันทร์พนิจรัตน์ (2531) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย พบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์มากกว่าเพื่อการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจา ชนิดของข่าวสารเป็นข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและผลประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคของการ

ติดต่อดังกล่าวคือ ไม่มีแผนผังที่แสดงระบบการติดต่อดังกล่าวที่ชัดเจน

ชนศักดิ์ รอดเมฆ (2528) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 6 พบว่าการจัดให้มีช่องทางการติดต่อดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรได้ทราบข่าวความเคลื่อนไหวของโรงเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกัน

ประยงค์ สันติกิจ (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของสื่อและรูปแบบการติดต่อดังกล่าวที่มีผลต่อการเข้าเป็นสมาชิกร้านสหกรณ์ กลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก พบว่า สื่อบุคคลมีบทบาทมากกว่าสื่อเฉพาะกิจและการติดต่อดังกล่าวแบบสองทาง ทำให้สมาชิกู้หลักและวิธีการสหกรณ์ร้านค้ามากกว่าการติดต่อดังกล่าวแบบทางเดียว

กิตติมา คาราบถ (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับการใช้หลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 โดยการทดลองภาคสนามเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการติดต่อดังกล่าวแบบใช้การประชุมอย่างเดียว กับการใช้จดหมายติดต่อกับการประชุม และศึกษาหาข้อสรุปวิธีการติดต่อดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง พบว่า การสื่อสารโดยวิธีประชุมร่วมกับการใช้จดหมายติดต่อ ทำให้ผู้ปกครองมีทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรดังกล่าว และสื่อบุคคลที่เป็นครูมีบทบาทในการติดต่อดังกล่าวระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองมาก

ทับทิม แสงจักร (2527) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าเป็นสมาชิกโครงการส่งเสริมการเลี้ยงกิ้งก่ามรกตในเขตชลประทาน อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า การประชุมและการพบปะพูดคุยกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นพฤติกรรมการติดต่อดังกล่าวที่สัมพันธ์กับการเข้าเป็นสมาชิกของโครงการในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมี การพบปะพูดคุยและการประชุมกลุ่ม เป็นตัวแปรสำคัญตามลำดับ

ศิริพร หัตถศิริ (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการและบทบาทของจุดประสงค์ในการใช้ระบบประเมินคุณค่าสมรรถภาพนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศ พบว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับจุดประสงค์ของการยอมรับ

วิเศษศักดิ์ ประทุมรัตน์ (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของเทคนิคการพัฒนารองการต่อพฤติกรรมองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีการบินไทย จำกัด และการเคหะแห่งชาติ โดยการวิจัยภาคสนามพบว่า พฤติกรรมองค์กรมีลักษณะการติดต่อดังกล่าวที่มีแนวโน้มในทางบวกที่จะได้รับการพัฒนา

สุนันทา มวลชุมชน (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายการแพร่กระจายข่าวสารที่มี

ผลต่อความมุ่งหวังของประชาชนในชนบท เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุตรหลานศึกษาเฉพาะกรณีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจากจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่าบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายการติดต่อสื่อสารเดียวกัน จะมีความสัมพันธ์กันอย่างสนิทแน่นแฟ้นมากกว่าบุคคลที่อยู่คนละเครือข่าย

มีศักดิ์ ว่องประชาณุกุล (2526) ได้ศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารโรงเรียนมูลนิธิการอาชีวศึกษาเบญจมาศแห่งประเทศไทยโดยวิเคราะห์เอกสารแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีโครงสร้างพบว่าการปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) มีการกำหนดการปฏิบัติงานล่วงหน้า
- 2) มีการส่งเสริมให้ครูแสดงความคิดเห็นโดยวิธีพบปะและปรึกษาหารือ
- 3) ใช้การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแบบลายลักษณ์อักษร
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อภายใน ได้แก่ หนังสือเวียน
- 5) รูปแบบการสั่งการ ผู้บริหาร ได้หารือก่อนสั่งการ
- 6) ครูได้ทราบข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ และความเคลื่อนไหวของโรงเรียน

เพียงร้อยละ 53

นคร ดังคะพิภพ (2524) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 พบว่า

- 1) การปฏิบัติการต่อการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระความต่อเนื่อง อยู่กับร่องกับรอย ช่องทางของข่าวสาร ความสามารถของผู้รับ และความแจ่มชัด พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าโรงเรียนมีการปฏิบัติบ่อย ๆ ขณะที่คณาจารย์เห็นว่าปฏิบัติในบางครั้ง
- 2) ชนิดของข่าวสารภายในโรงเรียน พบว่ามีข่าวงานการกุศลในระดับมาก ข่าวสารเคลื่อนไหวเงินเดือนในระดับน้อยที่สุด ข่าวอื่น ๆ ในระดับปานกลาง
- 3) วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจา ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ การประกาศ รองลงไป ได้แก่ การพบปะรายบุคคลขณะที่กลุ่มอาจารย์เห็นว่า การประชุมคณะกรรมการเป็นอันดับรอง และมีการพบปะรายบุคคลน้อยที่สุด
- 4) วิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร กลุ่มผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า วิธีที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ หนังสือเวียน และผู้บริหารเห็นว่าใช้วารสารน้อยที่สุด ขณะที่กลุ่มคณาจารย์สนใจข่าวการดำเนินงานมากกว่าข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษา

5) ความสนใจของข่าวสาร ทั้งสองกลุ่มสนใจข่าวเกี่ยวกับวิชาการมากที่สุด รองลงไป ผู้บริหารสนใจข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษา และข่าวการดำเนินงานของโรงเรียน ขณะที่ คณาจารย์สนใจข่าวการดำเนินงานมากกว่าข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษา

สมชาย สุขชาติ (2524) ได้ศึกษาการใช้เวลาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 11 พบว่า ความสูญเสียในการบริหาร ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ไม่สะดวก

สมชาติ รัตนถาวร (2518) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบสังคมในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครู และโรงเรียนมัธยมศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

1) ระบบการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมีลักษณะ 2 ทาง มี 3 รูปแบบ คือ อาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยตรง ติดต่อกับผู้ช่วย และติดต่อกับครูหัวหน้าหมวดวิชา

2) ชนิดของข่าวสารที่โรงเรียนมัธยม ในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครู ยาก ทราบ ได้แก่ ข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษา การบริหารโรงเรียน และข่าวการเงินเดือน แต่ครูโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยากทราบข่าวการบริหาร ข่าววิชาการ และข่าวความเคลื่อนไหวทางการศึกษาตามลำดับ

3) วิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางวาจา

4) การติดต่อสื่อสารทางวาจาที่โรงเรียนมัธยม ในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครู ใช้มากที่สุด ได้แก่ การประชุมครู และการประกาศ ส่วนโรงเรียนมัธยมศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้การประกาศมากที่สุด ทั้งสองโรงเรียนใช้เครื่องติดต่อภายในน้อยที่สุด

5) การติดต่อทางลายลักษณ์อักษร ใช้หนังสือเวียนมากที่สุดทั้งสองโรงเรียน นอกนั้น โรงเรียนมัธยมในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครูใช้น้อย ส่วนโรงเรียนมัธยมศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้จดหมายส่วนตัวน้อยที่สุด

6) การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ส่วนใหญ่มีรูปแบบอย่างเป็นทางการ

2.10.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Hohenstein (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อการขาดงาน การกลับเข้าทำงาน ความพึงพอใจ และการส่งเสริมสนับสนุน พบว่า ความเข้าใจในเนื้อหาของ การติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการขาดงานและความพึงพอใจในงาน

Knowles (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน พบว่า ครูใหญ่มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับคณะครู และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างแท้จริง การติดต่อกับครูใหญ่ตัวต่อตัว ได้ผลน้อยที่สุด และการเพิ่มทักษะการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ไม่มีส่วนสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเลย

Lasswell (1976) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในโอลินอยส์ พบว่า

- 1) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนล้มเหลว เนื่องจากการตำหนิอย่างรุนแรงของคณะครู
- 2) หัวหน้าหน่วยงานไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับครูให้เป็นที่เข้าใจกันได้ ทำให้การติดต่อสื่อสารชะงัก
- 3) ผู้บริหารไม่มีการตัดสินใจที่ดีในการบริหารงาน ครูจึงพยายามจับกลุ่มกันและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการศึกษา

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวม 16 เรื่อง ทำให้ทราบว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษามาบ้างแล้วเป็นส่วนน้อย แต่ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นโดยเฉพาะเลย ทั้งที่โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นนั้นมีจำนวนมาก และเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญทางการศึกษา เพราะรับผิดชอบจัดการศึกษาระดับกลาง และเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ที่จัดเป็นเมืองหลัก ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในฐานะที่ผู้วิจัยมีส่วนรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับนี้ ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ลักษณะ วิธีการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารอันจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ศึกษา เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนต่อไป