

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในจังหวัดขอนแก่น แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบ t-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) พฤติกรรมการติดต่อดังกล่าวทั่วไป
- 3) พฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อดังกล่าว
- 4) พฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อดังกล่าว
- 5) ชนิดของข่าวสาร
- 6) ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อดังกล่าว
- 7) เปรียบเทียบระดับปัญหาของการติดต่อดังกล่าว

4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารและครูอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ ซึ่ง จะเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4 - 5 ดังนี้

ตารางที่ 4 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ อายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน และวุฒิการศึกษา ของกลุ่มผู้บริหาร

สถานภาพ	จำนวน (n = 59)	ร้อยละ	$\bar{X}$
1) เพศ			
ชาย	48	81.40	
หญิง	11	18.60	
2) ตำแหน่ง			
ผู้อำนวยการ	14	23.70	
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	45	76.30	
3) อายุ			49.53
36 - 40 ปี	9	15.30	
41 - 45 ปี	14	23.70	
46 - 50 ปี	13	22.00	
51 - 55 ปี	14	23.70	
56 - 60 ปี	9	15.30	
4) อายุราชการ			23.68
16 - 20 ปี	23	39.00	
21 - 25 ปี	19	32.20	
26 - 30 ปี	7	11.90	
31 - 35 ปี	6	10.10	
36 - 40 ปี	4	6.80	
5) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน			8.93
1 - 5 ปี	8	13.60	
6 - 10 ปี	36	61.00	
11 - 15 ปี	11	18.60	
16 - 20 ปี	4	6.80	
6) วุฒิต่างการศึกษา			
ปริญญาตรี	46	78.00	
ปริญญาโท	13	22.00	

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 59 คน เป็นชาย 48 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 เป็นหญิง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการมากที่สุดถึง 45 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 อายุของผู้บริหารส่วนมากอยู่ระหว่าง 41-45 ปี กับ 51-55 ปี ช่วงละจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุของผู้บริหารเฉลี่ย 49.53 ปี อายุราชการจะอยู่ระหว่าง 16-20 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อายุราชการผู้บริหารเฉลี่ย 23.68 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนเฉลี่ย 8.93 ปี และมีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 นอกนั้นเป็นระดับปริญญาโท

ตารางที่ 5 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง อายุ อายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน และวุฒิทางการศึกษา ของกลุ่มครูอาจารย์

สถานภาพ	จำนวน (n = 315)	ร้อยละ	$\bar{X}$
1) เพศ			
ชาย	107	34.00	
หญิง	208	66.00	
2) ตำแหน่ง			
ครู 1-2	14	4.40	
อาจารย์ 1-2	298	94.60	
อาจารย์ 3	3	1.00	
3) อายุ			37.79
21 - 30 ปี	35	11.10	
31 - 40 ปี	190	60.30	
41 - 50 ปี	73	23.20	
51 - 60 ปี	17	5.40	
4) อายุราชการ			14.42
1 - 10 ปี	70	22.20	
11 - 20 ปี	216	68.60	
21 - 30 ปี	22	7.00	
31 - 40 ปี	7	2.20	
5) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน			9.15
1 - 10 ปี	207	65.70	
11 - 20 ปี	101	32.10	
21 - 30 ปี	7	2.20	
6) วุฒิทางการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	7.30	
ปริญญาตรี	264	83.80	
ปริญญาโท	27	8.60	
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.30	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มครูอาจารย์ จำนวน 315 คน เป็นชาย 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 เป็นหญิง 208 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 ครูอาจารย์มีตำแหน่งอาจารย์ 1-2 มากที่สุด จำนวนถึง 298 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ครูอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 อายุเฉลี่ย 37.79 ปี มีอายุราชการระหว่าง 11-20 ปี จำนวนมากถึง 216 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 อายุราชการเฉลี่ย 14.42 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอยู่ระหว่าง 1-10 ปี จำนวนมากที่สุดถึง 207 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงไปอยู่ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และมีเพียง 7 คนเท่านั้น ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนนานระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.20 ระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนเฉลี่ย 9.15 ปี ครูอาจารย์ส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 และในกลุ่มครูอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สูงกว่าระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน

4.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั่วไป

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั่วไป เป็นการแสดงออกด้านการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์และการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การทักทาย การสวัสดี การแสดงสีหน้าท่าทางประกอบ การพบปะสนทนากันนอกเวลาทำงาน การพูดคุยอย่างตรงไปตรงมา การชักชวนให้ผู้อื่นเข้ามาหา การปรึกษาหารือ การแก้ข้อขัดข้อง การทักท้วงตักเตือน การซักถาม การรายงานผล การประชุมชี้แจง และการแจ้งข่าว ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านทั่วไป

พฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร ทั่ว ๆ ไป	ผู้บริหาร (n=59)		ครูอาจารย์ (n=315)		รวม		แปลความ สภาพการ ปฏิบัติ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ทักทายผู้อื่นก่อนเสมอ	3.46	0.54	3.10	0.78	3.16	0.75	มาก
มองหน้าและสบตาคู่สนทนา	3.49	0.65	3.45	0.69	3.46	0.68	มาก
แสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด	3.22	0.70	3.13	0.71	3.14	0.71	มาก
ผิดหรือบกพร่องจะดักเตือนทันที	2.76	0.88	1.93	0.83	2.06	0.84	น้อย
พบปะสนทนานอกเวลาทำงาน	3.29	0.74	3.30	0.64	3.30	0.66	มาก
ติดต่อกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา	3.20	0.64	2.22	0.82	2.38	0.79	น้อย
พูดถึงความก้าวหน้าของงานเสมอ	3.19	0.71	2.83	0.78	2.88	0.77	มาก
ชักชวนผู้อื่นเข้ามาหาเพื่อการ ติดต่อหรือปรึกษาหารือ	3.22	0.67	2.68	0.76	2.77	0.75	มาก
พูด ใช้ภาษาเหมาะกับบุคคล	3.42	0.53	3.30	0.66	3.32	0.64	มาก
ประชุมเป็นประจำ	3.19	0.84	3.50	0.80	3.46	0.81	มาก
ยินดีและเต็มใจสนทนากับผู้อื่น	3.56	0.90	3.40	0.71	3.43	0.74	มาก
ปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงานได้ ทุกเรื่อง	3.44	0.75	3.28	0.72	3.31	0.72	มาก
เขียนมากกว่าพูด	2.27	1.00	2.44	0.86	2.42	0.88	น้อย
รีบแจ้งข่าวสาร	3.32	0.80	3.15	0.78	3.18	0.78	มาก
สนใจข่าวขบขันหรือข่าวลือ	2.19	0.96	1.84	0.86	1.90	0.88	น้อย
รวม	3.15	0.75	2.90	0.76	2.94	0.76	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นพฤติกรรมทั่วไป ของผู้บริหารและครูอาจารย์เพื่อความสัมพันธ์และการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.15$ และ $\bar{X}=2.90$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้บริหารและครูอาจารย์ภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่น มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์ และเพื่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.94$) แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า กลุ่มผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ยินดีและเต็มใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบได้ ทุกโอกาส เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติในระดับ "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.56$) มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารสนใจข่าวซุบซิบหรือข่าวลือและแก่ข่าว ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=2.27$) เช่นกัน ส่วนกลุ่มครูอาจารย์จะมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเข้าร่วมประชุม ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.50$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพฤติกรรมด้านอื่น ๆ และมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารสนใจข่าวซุบซิบหรือข่าวลือ ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=1.84$) เช่นเดียวกับผู้บริหาร

สรุปได้ว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั่วไปเพื่อความสัมพันธ์มากกว่าเพื่อการปฏิบัติงาน ส่วนครูอาจารย์มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั่วไปเพื่อการปฏิบัติงานมากกว่าเพื่อความสัมพันธ์ แต่ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์ต่างก็ให้ความสนใจข่าวซุบซิบหรือข่าวลือในระดับน้อยเหมือนกัน

4.3 พฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร

พฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน เป็นการติดต่อระหว่างผู้บริหารและครูอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะการเตรียมส่งข่าวสาร ลักษณะการรับ-ส่งข่าวสาร และลักษณะการได้ข้อมูลย้อนกลับ โดยที่การเตรียมส่งข่าวสารมีขอบข่ายเกี่ยวกับการจัดสรร เลือกรสรร และการเลือกใช้ช่องทางหรือวิธีการที่เหมาะสม ลักษณะการรับส่งข่าวสารมีขอบข่ายเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งขณะทำการรับส่งข่าวสาร ส่วนการได้ข้อมูลย้อนกลับนั้น ได้อาศัยสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร

พฤติกรรมที่เป็น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ สภาพการ ปฏิบัติ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
คำสั่งจะมีลายเซ็นกำกับ	3.57	0.70	3.58	0.66	3.59	0.67	มากที่สุด
ข่าวสารถ้อยคำกะทัดรัด	3.44	0.70	3.28	0.69	3.30	0.69	มาก
ข่าวสารที่ยากแก่การเข้าใจ	2.78	0.77	2.71	0.85	2.73	0.84	มาก
ใช้สื่อหลายประเภท							
ข่าวสารที่สำคัญจะมีการทบทวน	3.19	0.68	3.01	0.79	3.05	0.77	มาก
และใช้คำซ้ำอย่างเหมาะสม							
ข่าวสารสำคัญ ๆ จะใช้การ	3.29	0.62	3.20	0.74	3.21	0.72	มาก
ติดต่อสื่อสารหลายวิธีพร้อมกัน							
แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	3.56	0.57	2.67	0.91	2.81	0.87	มาก
เมื่อไม่เข้าใจมีโอกาสซักถาม	3.58	0.56	2.44	0.94	2.62	0.89	มาก
และแสดงความคิดเห็น							
ซักถามเพื่อข้อความเข้าใจ	3.51	0.63	2.61	0.89	2.75	0.85	มาก
ก่อนรับงานไปปฏิบัติ							
เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติได้	3.31	0.46	3.19	0.70	3.21	0.67	มาก
ถูกต้อง							
ได้ข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.36	0.58	2.66	0.78	2.77	0.75	มาก
ข่าวสารที่ได้รับมีลักษณะ							
1) สำคัญและจำเป็น	3.56	0.73	3.18	0.73	3.24	0.73	มาก
2) มีรายละเอียดประกอบ	3.23	0.70	2.89	0.79	2.95	0.78	มาก
3) ตรงกับบุคคลหรือกลุ่ม	3.39	0.70	3.00	0.73	3.06	0.73	มาก
4) น่าสนใจและเป็นประโยชน์	3.53	0.73	3.04	0.71	3.12	0.71	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ สภาพการ ปฏิบัติ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5) ใหม่และทันต่อเหตุการณ์	3.44	0.60	2.92	0.81	3.00	0.78	มาก
6) ถูกต้องเป็นจริง	3.53	0.50	3.02	0.77	3.10	0.73	มาก
7) เครื่องมือสื่อสาร	3.31	0.75	2.89	0.82	2.95	0.81	มาก
8) วิธีส่งข่าวที่เหมาะสมกับเรื่อง และบุคคล	3.39	0.64	2.90	0.78	2.98	0.76	มาก
เสนอความคิดเห็นและความ ต้องการโดยผ่านช่องทาง							
1) ตู้หรือกล่องรับฟังความ คิดเห็น	1.47	0.86	2.05	0.97	1.96	0.95	น้อย
2) บัตรสนเท่ห์	1.07	0.49	1.48	0.71	1.41	0.68	น้อยที่สุด
3) หนังสือร้องเรียน	1.08	0.57	1.48	0.71	1.41	0.69	น้อยที่สุด
4) จดหมายส่วนตัวหรือบันทึก ส่วนตัว	1.51	0.77	1.72	0.82	1.68	0.81	น้อย
5) จดหมายข่าวหรือเอกสาร ข่าว	1.46	0.84	2.45	1.00	2.29	0.98	น้อย
6) คอลัมน์ข่าวชุมชน	1.39	0.85	2.00	0.83	1.91	0.83	น้อย
7) รายงานเป็นลายลักษณ์ อักษร	2.58	1.02	2.43	0.96	2.45	0.97	น้อย
8) รายงานด้วยวาจาอย่าง เป็นทางการ	3.10	0.78	2.34	0.91	2.46	0.89	น้อย
9) อภิปรายในที่ประชุม	2.66	0.84	2.35	0.93	2.40	0.92	น้อย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ สภาพการ ปฏิบัติ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10) สนทนาเป็นส่วนตัว	3.03	1.03	2.36	0.95	2.46	0.96	น้อย
รวม	2.87	0.70	2.64	0.82	2.67	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า พฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร ของผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในระดับเดียวกัน คือ ในระดับ "มาก" กล่าวคือ ผู้บริหารเห็นว่ามี การปฏิบัติในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.87$) ส่วนครูอาจารย์ก็เห็นว่ามี การปฏิบัติในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.64$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะพบว่า ผู้บริหารมีความเห็นว่า เมื่อผู้ใดบังคับบัญชาไม่เข้าใจ หรือข้องใจคำสั่ง ผู้บริหารจะให้โอกาสซักถามและแสดงความคิดเห็นในระดับ "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.58$) การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับ "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.57$) และให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.56$) ส่วนครูอาจารย์มีความเห็นว่า การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับในระดับ "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.58$)

ลักษณะที่ผู้บริหารแจ้งข่าวสารแก่บุคลากรภายในโรงเรียน ผู้บริหารคำนึงถึงความสำคัญและความจำเป็น "มากที่สุด" ($\bar{X}=3.56$) ส่วนข่าวสารที่ครูอาจารย์ได้รับจากทางโรงเรียนมีลักษณะมีความสำคัญและจำเป็นต้องทราบ ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.18$)

ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ครูอาจารย์เสนอความคิดเห็นไปยังผู้บริหาร ผู้บริหารเห็นว่า รายงานด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.10$) ทำเป็นบัตรสนเท่ห์ "น้อยที่สุด" ($\bar{X}=1.07$) และหนังสือร้องเรียน ($\bar{X}=1.08$) ส่วนครูอาจารย์ได้ให้ความคิดเห็นในการเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ในแบบสอบถาม ในระดับ "น้อย" เกือบทั้งหมด ยกเว้น

ช่องทางบัตรสนเท่ห์และหนังสือร้องเรียน "น้อยที่สุด" ($\bar{X}=1.48$)

สรุปได้ว่า ผู้บริหารเห็นว่า เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เข้าใจหรือข้องใจคำสั่ง จะเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับและให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ส่วนครูอาจารย์เห็นว่า การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับ ลักษณะข่าวสารที่ให้ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์มีความคิดเห็นตรงกัน คือ คำนึงถึงความสำคัญและความจำเป็นต้องทราบช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ผู้บริหารเห็นว่า การรายงานด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ ส่วนครูอาจารย์ใช้น้อยทุกช่องทาง ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์มีความคิดเห็นเหมือนกัน คือ ช่องทางบัตรสนเท่ห์และหนังสือร้องเรียน ใช้น้อยที่สุด

4.4 พฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อสื่อสาร

เป็นภาษาหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกัน ประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารทางวาจา ซึ่งเป็นการพูดแบบเผชิญหน้ารายบุคคล กลุ่มหรือพูดโดยอาศัยสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรมีขอบข่ายเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นตัวหนังสือ โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารโดยใช้สัญญาณอื่น เช่น ออด กริ่งไฟฟ้า หรือระฆัง เป็นต้น ซึ่งนอกเหนือจากทางวาจาและลายลักษณ์อักษร เสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อสื่อสาร

พฤติกรรมที่เป็น วิธีการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ
							สภาพการ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ปฏิบัติ
สนทนาเป็นรายบุคคล	3.02	0.90	2.64	0.87	2.70	0.87	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็น วิธีการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ สภาพการ ปฏิบัติ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
สนทนาเป็นรายบุคคล	3.02	0.90	2.64	0.87	2.70	0.87	มาก
สนทนากับกลุ่มย่อย	2.86	0.88	2.65	0.74	2.69	0.76	มาก
ประชุม	3.20	0.96	2.83	0.92	2.89	0.93	มาก
โทรศัพท์	2.25	1.12	2.38	0.96	2.37	0.99	น้อย
เครื่องขยายเสียงหรือเสียง ตามสาย	2.02	1.01	2.73	0.93	2.61	0.94	มาก
หนังสือเวียน	2.75	1.11	2.83	0.88	2.82	0.92	มาก
ป้ายเตือนงาน เตือนความจำ หรือปิดประกาศ	2.78	0.98	2.73	0.96	2.74	0.96	มาก
จดหมายหรือบันทึกส่วนตัว	1.83	1.05	1.98	0.83	1.96	0.87	น้อย
จุลสาร วารสาร เอกสาร ข่าวหรือหนังสือพิมพ์	1.95	1.01	2.17	0.90	2.14	0.92	น้อย
คู่มือการปฏิบัติงาน	2.68	1.03	2.75	0.85	2.74	0.88	มาก
กริ่งสัญญาณหรือออกไฟฟ้า	1.64	1.13	2.35	1.11	2.24	1.11	น้อย
ระฆัง	1.14	0.84	1.46	0.96	1.41	0.94	น้อยที่สุด
รวม	2.34	0.99	2.46	0.91	2.44	0.92	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่า พฤติกรรมที่เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูอาจารย์
จำแนกได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารทางวาจา ผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น มีความเห็นตรงกัน คือ ใช้วิธีการประชุมในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.20$ และ $\bar{X}=2.83$) แต่วิธีการติดต่อสื่อสารตามความคิดเห็นของผู้บริหาร การประกาศทางเครื่องขยายเสียงหรือเสียงตามสาย ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=2.02$) ส่วนครูอาจารย์ เห็นว่า การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=2.38$) เช่นเดียวกับผู้บริหาร ($\bar{X}=2.25$)

2) การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารเห็นว่า การเขียนที่ป้ายเตือนงานเตือนความจำหรือปิดประกาศ และเขียนหนังสือเวียนในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.78$ และ $\bar{X}=2.75$) ส่วนครูอาจารย์เห็นว่า เขียนหนังสือเวียน กับเขียนป้ายเตือนงานเตือนความจำหรือปิดประกาศ ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.83$ และ $\bar{X}=2.73$) แต่ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกัน คือ การเขียนจดหมายส่วนตัวหรือบันทึกส่วน ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=1.83$ และ $\bar{X}=1.98$)

3) การติดต่อสื่อสารโดยสัญญาณอื่น ๆ ผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นตรงกัน คือ ใช้กริ่งหรือออกไฟฟ้า ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=1.64$ และ $\bar{X}=2.35$) และใช้ระฆัง "น้อยที่สุด" ($\bar{X}=1.14$ และ $\bar{X}=1.46$)

4.5 ชนิดของข่าวสาร

ชนิดของข่าวสารเน้นเนื้อหาหรือเรื่องราวของข่าวสาร ที่ผู้บริหารเผยแพร่แก่ครูอาจารย์ ได้ทราบและข่าวสารที่ครูอาจารย์ได้รับเป็นข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือข่าวอื่น ๆ ซึ่งหมายถึงข่าวทั่วไป เสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์เกี่ยวกับชนิดของข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ชนิดของข่าวสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		แปลความ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	สภาพการปฏิบัติ
กฎระเบียบ วินัย	3.12	0.77	2.70	0.88	2.77	0.86	มาก
วิชาการ	2.97	0.93	2.90	0.87	2.91	0.88	มาก
ความเคลื่อนไหวทางการศึกษา	3.02	0.92	2.74	0.85	2.78	0.86	มาก
การดำเนินงานภายใน	3.27	0.61	2.84	0.83	2.91	0.80	มาก
ผลงานโรงเรียน	3.20	0.69	2.85	0.82	2.91	0.80	มาก
ความสำเร็จของบุคลากร	3.27	0.55	2.79	0.91	2.87	0.86	มาก
สวัสดิการ	3.22	0.67	2.68	0.88	2.77	0.85	มาก
การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน	3.10	0.78	2.65	0.91	2.73	0.89	มาก
การศึกษาต่อ	3.10	0.74	2.57	0.92	2.66	0.89	มาก
การแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง	3.07	0.94	2.61	0.90	2.68	0.91	มาก
การโอน ย้าย	2.98	0.86	2.43	0.93	2.52	0.92	มาก
การรับสมัครบุคลากร	2.97	0.89	1.68	1.28	1.88	1.23	น้อย
การประชุม สัมมนา อบรมต่างๆ	3.31	0.75	2.70	0.86	2.80	0.84	มาก
ทัศนศึกษาและดูงาน	2.80	0.81	2.58	0.85	2.61	0.84	มาก
งานการกุศล	2.98	0.80	3.01	0.77	3.00	0.77	มาก
กิจกรรมของชุมชน	3.08	0.77	2.65	0.82	2.72	0.81	มาก
บุคคลทั่วไป	2.81	0.68	2.37	0.86	2.44	0.83	น้อย
รวม	3.07	0.77	2.63	0.89	2.70	0.87	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข่าวสาร แยกเป็นชนิดของข่าวได้ดังนี้

1) ข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและครูอาจารย์ การให้ข่าวสารด้านนี้ อยู่ในระดับ "มาก" ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชนิดของข่าวที่ให้ในโรงเรียนเป็นข่าวเกี่ยวกับความสำเร็จของบุคลากรในโรงเรียนและข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในโรงเรียนอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.27$ และ $\bar{X}=3.27$) ส่วนครูอาจารย์เห็นว่าข่าวสารทางวิชาการอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.90$)

2) ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการและผลประโยชน์ ผู้บริหารเห็นว่า การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม สัมมนา และอบรมต่าง ๆ ให้ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.31$) ครูอาจารย์ก็เห็นว่าให้ในระดับ "มาก" เช่นกัน ($\bar{X}=2.70$) แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ข่าวสารเกี่ยวกับการรับสมัครบุคลากร ผู้บริหารเห็นว่าให้ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.97$) แต่ครูอาจารย์เห็นว่าให้ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=1.68$)

3) ข่าวอื่น ๆ ผู้บริหารเห็นว่าข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมของชุมชนให้ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.08$) ครูอาจารย์เห็นว่าข่าวเกี่ยวกับงานการกุศลในระดับ "มาก" ($\bar{X}=3.01$) ส่วนข่าวเกี่ยวกับบุคคลทั่วไป ผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X}=2.81$) แต่ครูอาจารย์เห็นว่าให้ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=2.37$)

4.6 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร หมายถึงสภาพการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ที่ผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ได้ประสบในระหว่างการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจำแนกเป็นปัญหาต่าง ๆ ได้หลายปัญหา ขอเสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		ระดับปัญหา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ไม่เปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสาร	1.73	0.89	2.26	0.91	2.18	0.91	น้อย
ไปยังผู้บริหาร							
ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	1.71	0.85	2.33	0.95	2.23	0.94	น้อย
ไม่มีแผนการติดต่อสื่อสาร	1.93	0.79	2.30	0.85	2.25	0.84	น้อย
ยึดติดในระบบและรูปแบบตาม	2.05	1.01	2.31	0.88	2.27	0.90	น้อย
สายงานอย่างเคร่งครัด							
แจ้งข่าวสารกระชั้นชิด	2.25	0.96	2.47	0.94	2.44	0.94	น้อย
แจ้งข่าวสารล่วงหน้านาน	2.07	0.81	2.06	0.83	2.06	0.83	น้อย
แจ้งข่าวสารไม่ทั่วถึง	1.97	0.87	2.35	0.96	2.29	0.95	น้อย
การสื่อสารไม่ชัดเจน	1.86	0.86	2.27	0.88	2.21	0.88	น้อย
ให้ข่าวสารที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	1.68	0.86	2.17	0.84	2.10	0.84	น้อย
ขนาดของคัมภีร์ไม่เหมาะสม	1.57	0.77	1.87	0.84	1.82	0.83	น้อย
พิมพ์หรือเขียนเลอะเลือน	1.47	0.75	1.86	0.83	1.80	0.82	น้อย
ผิดพลาด ไม่ชัดเจน							
ใช้เครื่องมือ วิธีและช่องทาง	1.62	0.81	1.94	0.81	1.89	0.81	น้อย
ไม่เหมาะสม							
ส่งข่าวสารทางวาจาอย่างเดียว	1.76	0.84	2.07	0.91	2.02	0.90	น้อย
เป็นส่วนตัว ละเลยระเบียบกฎเกณฑ์	1.83	0.77	2.10	0.90	2.06	0.88	น้อย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความ ความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		รวม		ระดับปัญหา
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความไม่สะดวกในการสื่อสาร	1.79	0.85	2.09	0.92	2.05	0.91	น้อย
ส่งข่าวกันหลายทอด	1.90	0.96	2.05	0.89	2.03	0.90	น้อย
เครื่องมือไม่ดี ไม่ทันสมัย	1.68	0.75	2.01	0.88	1.96	0.86	น้อย
ไม่แยกแยะป้ายประกาศ	1.90	0.78	2.08	0.91	2.05	0.89	น้อย
ไม่สนใจที่จะตอบข้อซักถามหรือ แสดงความคิดเห็น	1.88	1.04	2.13	0.89	2.09	0.92	น้อย
อ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ ละเอียด	1.86	0.86	2.04	0.86	2.02	0.86	น้อย
พื้นฐานความรู้ความเข้าใจและ ทัศนคติต่างกัน	1.81	0.90	2.15	0.91	2.10	0.91	น้อย
ขาดความจริงใจ หวาดระแวงกัน	1.59	0.81	2.09	0.94	2.01	0.92	น้อย
เกิดข่าวลือและเขียนบัตรสนเท่ห์	1.29	0.65	1.69	0.83	1.63	0.80	น้อย
รวม	1.79	0.85	2.12	0.89	2.06	0.88	น้อย

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของ ผู้บริหารและครูอาจารย์ ในโรงเรียน
มัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ
ติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.06$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ปัญหา
การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ อยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X}=2.44$)
แต่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ และปัญหาการเกิดข่าวลือและเขียนบัตรสนเท่ห์ในโรงเรียนในระดับ
"น้อย" ($\bar{X} = 1.63$)

ถ้าแยกพิจารณาเป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารเห็นว่าการแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ อยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.25$) แต่ค่าเฉลี่ยจะสูงที่สุด และการเกิดข่าวลือและเขียนบัตรสนเท่ห์ในโรงเรียนอยู่ในระดับ "น้อยที่สุด" ($\bar{X}=1.29$) ส่วนครูอาจารย์เห็นว่า การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ อยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 2.47$) เช่นกันกับผู้บริหาร แต่ปัญหาการเกิดข่าวลือและเขียนบัตรสนเท่ห์ในโรงเรียนอยู่ในระดับ "น้อย" ($\bar{X} = 1.69$)

4.7 เปรียบเทียบระดับปัญหาของการติดต่อสื่อสาร

การเปรียบเทียบระดับปัญหาของการติดต่อสื่อสาร ภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ระหว่างผู้บริหาร กับครูอาจารย์เสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ไม่เปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสารไปยังผู้บริหาร	1.73	0.89	2.26	0.91	4.21*
ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	1.71	0.85	2.33	0.95	5.02*
ไม่มีแผนผังการติดต่อสื่อสาร	1.93	0.79	2.30	0.85	3.30*
ยึดคิด ในระบบและรูปแบบตามสายงาน	2.05	1.01	2.31	0.88	1.86
แจ้งข่าวสารกระชั้นชิด	2.25	0.96	2.47	0.94	1.62
แจ้งข่าวสารลวงหนานาน	2.07	0.81	2.06	0.83	-0.06
แจ้งข่าวสารไม่ทั่วถึง	1.97	0.87	2.35	0.96	3.08*
การสื่อสารไม่ชัดเจน	1.86	0.86	2.27	0.88	3.31*

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และผลการเปรียบเทียบปัญหาการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์ (ต่อ)

ปัญหาการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหาร		ครูอาจารย์		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ให้ข่าวสารที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	1.68	0.86	2.17	0.84	4.09*
ขนาดของตัวหนังสือไม่เหมาะสม	1.57	0.77	1.87	0.84	2.68*
พิมพ์หรือเขียนเลอะเลือน ผิดพลาด ไม่ชัดเจน	1.47	0.75	1.86	0.83	3.56*
ใช้เครื่องมือ วิธีและช่องทางไม่เหมาะสม	1.62	0.81	1.94	0.81	2.07*
ส่งข่าวสารทางวาจาอย่างเดียว	1.76	0.84	2.07	0.91	2.55*
เป็นส่วนตัว ละเลยระเบียบกฎเกณฑ์	1.83	0.77	2.10	0.90	2.39*
ความไม่สะดวกในการสื่อสาร	1.79	0.85	2.09	0.92	2.45*
ส่งข่าวหลายทอด	1.90	0.96	2.05	0.89	1.13
เครื่องมือสื่อสารไม่ดีไม่ทันสมัย	1.68	0.75	2.01	0.88	3.02*
ไม่แยกแยะป้ายประกาศ	1.90	0.78	2.08	0.91	1.56
ไม่สนใจที่จะตอบข้อซักถามหรือแสดงความคิดเห็น	1.88	1.04	2.13	0.89	1.71
อ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียด	1.86	0.86	2.04	0.86	1.48
พื้นฐานความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่างกัน	1.81	0.90	2.15	0.91	2.65*
ขาดความจริงใจ หวาดระแวงกัน	1.59	0.81	2.09	0.94	4.20*
เกิดข่าวลือและเขียนบัตรสนเท่ห์	1.29	0.65	1.69	0.83	4.18*
รวม	1.79	0.85	2.12	0.89	3.65*

* $P < .05$

จากตารางที่ 11 พบว่า การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาลูปสวรคของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์ สรุปได้ว่าในการมองปัญหาการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับครูอาจารย์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นการแจ้งข่าวสารล่วงหน้านานเกินไปจนเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติล้ม การส่งข่าวสารกันหลายทอดทำให้ข่าวสารตกหล่นหรือบิดเบือนไป การอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของครูอาจารย์ทำให้เข้าใจผิดพลาด ข่าวสารประเภทปิดประกาศมีแจ้งทั่วไปทั้งโรงเรียนโดยไม่แยกแยะป้ายประกาศให้ชัดเจน การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนปฏิบัติไม่ทัน การไม่สนใจที่จะตอบข้อซักถามหรือแสดงความคิดเห็นของครูอาจารย์ และการยึดติดในระบบและรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัด ทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า ที่ไม่แตกต่างกัน