

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



209150



พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการเขต 1

อรุณศรี บุตรงาม

วิทยานิพนธ์ที่เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

ปีการศึกษา 2554



209150

พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทราการเขต 1



อรุณศรี บุตรงาม

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ADMINISTRATIVE BEHAVIORS OF PRIVATE PRIMARY SCHOOL  
ADMINISTRATORS UNDER THE SUPERVISION  
OF SAMUT PRAKAN EDUCATIONAL  
SERVICE AREA OFFICE 1

ARUNSRI BOOTNGAM

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
(EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการเขต 1

ชื่อผู้เขียน นางสาวอรุณศรี บุตรงาม

สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์รัตนา กาญจนพันธ์ ประธานกรรมการ

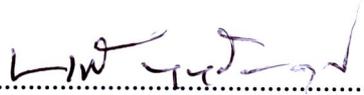
รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์นงนงษ์ บุญจิตราคุลชัย)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์รัตนา กาญจนพันธ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

## บทคัดย่อ

209150

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1  
ชื่อผู้เขียน นางสาวอรุณศรี บุตรงาม  
ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การบริหารการศึกษา  
ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์รัตนา กาญจนพันธุ์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์
3. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

วัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 จำแนกตามตัวแปร วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการบริหาร โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 โดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive selection) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดประชากร 718 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 220 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เก็บข้อมูลได้คิดเป็นร้อยละ 86.7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ใน 4 ด้านคือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม วิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ สังเคราะห์หาค่าสถิติที่ต้องการ คือ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) ค่าที ( $t$  test) และหาค่าความแตกต่าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียน ประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 พิจารณา โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันพบว่า

2.1 พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษา เอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดย ภาพรวมและรายด้านทุกด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษา เอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียน ประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 คือ

3.1 ด้านการวางแผน ผู้บริหารควรจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบดำเนินงานด้านการ วางแผน และมีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการศึกษาประจำปี ผลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง

3.2 ด้านการจัดองค์การ ผู้บริหารควรจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน  
แบ่งงานในแต่ละกลุ่มสาระให้ตรงตามความถนัดและความสนใจของบุคลากร

3.3 ด้านการอำนวยการ ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทุกฝ่าย มีการ  
วินิจฉัยสั่งการโดยยึดกฎระเบียบและความถูกต้องเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

3.4 ด้านการควบคุม ผู้บริหารควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเปิด  
โอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมและกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานอย่างใกล้ชิด

## ABSTRACT

209150

Thesis Title	Administrative Behaviors of Private Primary School Administrators Under the Supervision of SamutPrakan Educational Service Area Office 1
Student's Name	Miss Arunsri Bootngam
Degree Sought	Master of Education
Field of Study	Educational Administration
Academic Year	2011

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Rattana Ganjanapun Chairperson
2. Assoc. Prof. Pimpun Tepsumatanon
3. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai

In this thesis, the researcher investigates (1) the opinions of teachers at private primary schools under the supervision of SamutPrakan Educational Service Area Office 1 in regard to the administrative behaviors of administrators. Furthermore, the researcher compares (2) the opinions of these teachers at these private primary schools regarding the administrative behaviors of administrators by reference to the educational qualifications and work experience of these teachers. Finally, the researcher offers (3) recommendations for the administration of private primary schools.

Using the method of purposive sampling at the reliability level of 95 percent, the researcher selected a sample population consisting of 254 teachers from a research population of 718 teachers employed at private primary schools under the supervision of SamutPrakan Educational Service Area 1 in the second semester of the academic year 2009.

Only 220 teachers (86.7 percent) returned completed copies of the questionnaire used as an instrument of research for eliciting data concerning the administrative behaviors of the administrators investigated by the researcher. The questionnaire elicited information in the four aspects of planning, organization, administration, and control.

Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) computer program. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data in terms of frequency ( $f$ ), mean ( $\bar{X}$ ) and standard deviation (SD). The techniques of t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also employed by the researcher in addition to Scheffé's multiple comparison method.

Findings are as follows:

1. The administrative behaviors of the administrators in the opinions of teachers at the private primary schools under study in an overall picture were found to be at a high level. When considered in each aspect, it was found that all aspects were also at a high level.

2. In comparing differences in the opinions of the teachers concerning the administrative behaviors of the administrators with concomitant

differences in educational qualifications and work experience, the researcher found the following:

2.1 In comparing teacher opinions of the administrative behaviors of the administrators with the educational qualifications of the teachers, no differences at the statistically significant level of .05 were found in an overall picture and in each aspect.

2.2 In comparing teacher opinions of the administrative behaviors of the administrators with the work experience of the teachers, no differences at the statistically significant level of .05 were found in an overall picture and in each aspect.

3. The researcher would like to offer recommendations regarding the administration of the administrators under study as follows:

3.1 The planning aspect. The administrators should establish an operational committee responsible for planning. There should be meetings held in which an annual educational plan is drawn up and the results used in operations designed to solve problems and overcome obstacles in a continuous manner.

3.2 The organizational aspect. The administrators should provide a workforce appropriate to the workload. The work should be divided in accordance with learning strands so as to make appropriate use of teacher expertise and interests.

3.3 The administration aspect. The administrators should listen to the opinions of all personnel. Administrative decisions should be in consonance with rules and regulations in addition to being made on the basis of accurate information.

3.4 The aspect of control. The administrators should exercise close controls over the performance of work. Opportunities should be afforded to subordinates to participate fully in determining the goals of the organization

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์รัตนา กาญจนพันธุ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และรองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีคุณค่าตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ตลอดจนได้กรุณาให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ ทำให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สมจิตรา เรืองศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์-จิระวัฒน์ ศิริจารวงค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล สุขเกษม นายสำเนา โพธิ์ทอง ผู้อำนวยการโรงเรียนท่ามะกาวิทยาคม จังหวัดกาญจนบุรี นายศักรินทร์ จริงจิตร ผู้อำนวยการโรงเรียนวิสุทธิรังษี จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ตลอดจนคณะครูอาจารย์ และผู้บริหารสถานศึกษา ระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ทั้ง 8 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ทุกท่านที่มอบความรู้แก่ผู้วิจัย

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ พี่ น้อง ตลอดจนขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชาการบริหารการศึกษารุ่น 15 ทุกคนที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

อรุณศรี บุตรงาม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(11)
สารบัญตาราง .....	(15)
สารบัญภาพประกอบ.....	(17)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
พฤติกรรมการบริหาร .....	7
พฤติกรรมการวางแผน.....	17
พฤติกรรมการจัดองค์การ .....	25
พฤติกรรมการอำนวยการ.....	32
พฤติกรรมการควบคุม.....	59
บทบาทผู้บริหารในโรงเรียน .....	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	73

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	77
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม .....	83
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร	
ตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน	
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 .....	84
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร	
ตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน	
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1	
ที่มีสถานภาพต่างกัน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	
และประสบการณ์ในการทำงาน.....	94
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหาร	
ตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน	
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1	
รายด้าน 4 ด้าน .....	96
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผล .....	103
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	109

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย และหนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	111
ข ตารางการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น.....	120
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม).....	126
ง รายชื่อสถานศึกษากลุ่มตัวอย่าง.....	134
บรรณานุกรม.....	136
ประวัติผู้เขียน .....	144

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และค่าร้อยละของครูจำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน.....	83
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.....	84
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการวางแผน ในภาพรวมและรายด้าน.....	85
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการจัดองค์การ ในภาพรวมและรายด้าน .....	87
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านอำนวยการ ในภาพรวมและรายด้าน.....	89
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการบริหาร ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการควบคุม ในภาพรวมและรายด้าน.....	92

ตาราง	หน้า
7 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็น ของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	94
8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็น ของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน .....	95
9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ด้านการวางแผน .....	97
10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ด้านการจัดองค์การ .....	98
11 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ด้านการอำนวยการ .....	99
12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ด้านการควบคุม .....	100

## สารบัญญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กระบวนการวางแผน.....	20
2 ขั้นตอนการตัดสินใจ.....	46
3 รูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	55