

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งร่วมกัน โดยการประสานความร่วมมือของสมาชิก องค์การจึงใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น โดยใช้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ให้มา ร่วมมือกันทำกิจกรรม ตามความถนัด ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของตนเอง เป็นการใช้ความสามารถในแต่ละด้านทำงานและสร้างผลงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสนองความต้องการขององค์การนั้น (วรรณารด แสงมณี, 2553, หน้า 1)

โรงเรียนถือเป็นองค์การหนึ่งซึ่งดำเนินการด้านการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียน โดยครูที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมารวมกลุ่มกันทำกิจกรรมตามเป้าหมายที่โรงเรียนกำหนดขึ้น มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของครูแต่ละคนอย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานภายในโรงเรียน Katz (อ้างถึงใน ธีราลักษณ์ ฉิมพาลี, 2546, หน้า 1) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การเป็น 3 รูปแบบ คือ คนจะต้องเข้ามาทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์การ คนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ คนจะต้องมีการบูรณาการ และทำกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทที่องค์การกำหนดขึ้น นอกจากพฤติกรรมที่พนักงานจะต้องมีบทบาทตามหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว พนักงานยังจะต้องมีพฤติกรรมอีกประการหนึ่งที่เรียกว่า พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ สุนันทา เลานันท์ (2531, หน้า 23) กล่าวว่า องค์การ

ที่ประสบความสำเร็จจะสามารถชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน สมาชิกขององค์กร ต้องเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กร รวมถึง การทำงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร โดยผู้ที่มีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กร ควรมีลักษณะ 7 ประการ คือ การประสานเป้าหมายของบุคคลเข้ากับเป้าหมายขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความร่วมมือกัน แก้ไขความขัดแย้งในงาน มีความสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้ และมีการทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้การทำงานในโรงเรียนก็เช่นเดียวกัน ครูต้องเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์กร โดยครูที่มีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จในการทำงานนั้น ควรมีลักษณะ ดังนี้ ประสานเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของโรงเรียน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในโรงเรียน มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันต่อเหตุการณ์ ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน มีความร่วมมือกันแก้ไขความขัดแย้งในงาน มีการตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน และมีการทำงานเป็นทีมภายในโรงเรียน

วันชัย วัฒนศัพท์ (2546) กล่าวถึง การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับชุมชน ระดับโรงเรียน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการพัฒนาปัจจุบัน เนื่องจากจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของ (ownership) ทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้นยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ หลักการของการมีส่วนร่วมในความหมายของการบริหารจัดการจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับ “การตัดสินใจ” บิล โอ ไบรอัน กล่าวว่า องค์กรจะมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและสร้างสรรค์ เมื่อเรามีส่วนร่วมในการเลือกโดยสมัครใจ ทั้งนี้เป็นไปเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรทั้งสิ้น

การสร้างเสริมการมีส่วนร่วมในโรงเรียนนั้นต้องสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของให้แก่ครู เพื่อให้ยินยอม ปฏิบัติตามและยอมรับข้อตกลงได้อย่างสมัครใจ การมีส่วนร่วมในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารจัดการภายในโรงเรียน

ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดในการทำงาน

ในยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน การสื่อสารในองค์กรถือเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ และจะทวีความสำคัญขึ้นตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานและสังคม ดังที่ ทองใบ สุคชารี (2542, หน้า 261) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความสุขในการทำงาน หรือเกิดความทุกข์จากการทำงาน เราสามารถวัดสุขภาพขององค์กรได้จากคุณภาพของการสื่อสารในองค์กร กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานของครูจะสูงขึ้นหากการสื่อสารในโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากการสื่อสารในโรงเรียนเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหา ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหาร โรงเรียนจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์บางอย่างแบบยลที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในโรงเรียน ชีราลักษณ์ ฉิมพาลี (2546, หน้า 2) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ครูมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เป้าประสงค์ของโรงเรียน รวมถึงเกิดความภาคภูมิใจในงานของตน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการทำงาน และพฤติกรรมความสำเร็จในการทำงาน ของครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่การส่งเสริมประสิทธิภาพการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการทำงาน และพฤติกรรมความสำเร็จในการทำงานของครู อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของครูและเป็นการยกระดับมาตรฐานการศึกษาของชาติสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการทำงาน และพฤติกรรมความสำเร็จในการทำงานของครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานของครูที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และการศึกษา

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารในโรงเรียน กับพฤติกรรมสร้างความสำเร็จในการทำงานของครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงาน กับพฤติกรรมสร้างความสำเร็จในการทำงานของครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตประชากร

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นครู โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา โดยศึกษาเฉพาะเรื่องพฤติกรรมสื่อสารในโรงเรียน ตามแนวคิดของ Devito การมีส่วนร่วมในการทำงานตามแนวคิดของ Chapin และพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้โรงเรียน ตามแนวคิดของ Pedler, Burgoyne, and Boydell

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 อายุงาน
 - 1.4 การศึกษา
2. พฤติกรรมสื่อสาร มีองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้
 - 2.1 การเปิดเผยตนเอง

- 2.2 การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่คุณอื่นรับรู้
- 2.3 การสนับสนุนเกื้อกูลต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 การติดต่อสื่อสารในทางสร้างสรรค์
- 2.5 ความเท่าเทียมในการติดต่อสื่อสาร
- 2.6 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสื่อสาร
- 3. การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้
 - 3.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในโรงเรียน
 - 3.2 การมีส่วนร่วมในการทำงานในโรงเรียน
 - 3.3 การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของโรงเรียน
 - 3.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน มีองค์ประกอบ 7 ประการต่อไปนี้

- 1. การประสานเป้าหมายของครูเข้ากับเป้าหมายของโรงเรียน
- 2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในโรงเรียน
- 3. การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันต่อเหตุการณ์
- 4. การใช้เทคโนโลยีภายในโรงเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 5. ความร่วมมือกันแก้ไขความขัดแย้งในงาน
- 6. ความสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้
- 7. การทำงานเป็นทีม

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการทำงาน กับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลมาตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

- 1. ครูที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน และ การศึกษา มีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

1.1 ครูเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

1.2 ครูที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าครูที่มีอายุน้อย

1.3 ครูที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าครูที่มีอายุงานน้อย

1.4 ครูที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าครูที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

3. การมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

4. พฤติกรรมการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอน รวมถึงเจ้าหน้าที่ธุรการ

2. ครู หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่หลักในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา

3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่มีคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน และการศึกษา

3.1 เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของครู แบ่งออกเป็น เพศชายและ เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง จำนวนจริงตามปีปฏิทิน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มอายุน้อย คือ กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่ม และ (2) กลุ่มอายุมาก คือ กลุ่มที่มีอายุมากกว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่ม

3.3 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่เข้ารับราชการหรือเข้าทำงานของครู แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มอายุงานน้อย คือ กลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่าอายุงานเฉลี่ยของกลุ่ม และ (2) กลุ่มอายุงานมาก คือ กลุ่มที่มีอายุงานมากกว่าอายุงานเฉลี่ยของกลุ่ม

3.4 การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของครู แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มการศึกษาปานกลาง คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และ (2) กลุ่มการศึกษาสูง คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ครูได้กระทำหรือแสดงออกเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย การประสานเป้าหมายของบุคคลเข้ากับเป้าหมายของโรงเรียน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในโรงเรียน มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกันแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน มีความสามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานได้ และการทำงานเป็นทีม

5. พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสารในทางสร้างสรรค์ ความเท่าเทียมในการติดต่อสื่อสาร การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสื่อสาร

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการทำงานในโรงเรียน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของโรงเรียน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของครูกับพฤติกรรม การสร้างความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมใน การทำงานกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงานของครู โรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวัฒนา
2. ทำให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการทำงาน สูงกว่ากัน
3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานหรือแนวทางประกอบการตัดสินใจ วางแผนและ ดำเนินการพัฒนาการสื่อสารของครู และการมีส่วนร่วมในการทำงานของครู เพื่อให้เกิด ความสำเร็จในการทำงานมากยิ่งขึ้น