

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์มีการติดต่อสัมพันธ์โดยการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ตลอดเวลาตั้งแต่การติดต่อสื่อสารจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิด จนกระทั่งตาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันไป การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันในทางกายภาพ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารจึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในชีวิตของมนุษย์

มนุษย์ที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้สึคนึกคิดออกมาในรูปแบบต่างๆ กัน ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้นโดยอาศัย “การติดต่อสื่อสาร” เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบความต้องการผู้อื่นหรือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ตลอดจนความเข้าใจอันดีต่อกันต่อกัน กิจกรรมการติดต่อสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง จากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง ด้วยรูปแบบและลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป (เพ็ญศรี ทับทิม. 2541 : 1) โดยในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร และผู้รับข้อมูลข่าวสาร (วนิดา นามบุตร. 2543 : 9) และการที่ทั้งสองฝ่ายต้องประสานงานร่วมกัน สิ่งที่สำคัญไม่ได้คือต้องมีการติดต่อสื่อสาร (วัลลีย์ ศรีประภาภรณ์. 2545 : 2)

เสนาะ ตีเขาว์ (2539) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานขององค์การที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นและเกิดการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์การ การสื่อสารจึงนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ การติดตามงานและการแก้ไขงานให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้นทั้งนี้ กิจกรรมทุกอย่างขององค์การล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารจึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารขององค์การ สอดคล้องกับ สมิต วัชฌกร (2527) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ เพื่อให้เกิดผลงานสำเร็จด้วยความร่วมแรงร่วมใจกันของทุกฝ่าย และเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารต้องใช้ในการดำเนินงานให้ได้ผลตามที่ต้องการสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเพิ่มพูนพลังการปฏิบัติงานและนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานจึงขึ้นอยู่กับความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารด้วย สอดคล้องกับ Treece (1989) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในการประกอบอาชีพในตำแหน่งใด หรือองค์การจะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

บางครั้งจะมากกว่าความรู้ความสามารถและทักษะอื่น ๆ รวมถึงความชำนาญเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ในหน้าที่ด้านการสั่งการทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการบริหารงานในองค์การจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้กระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดรูปงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน และการควบคุมงาน ให้เป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อให้องค์การสามารถดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษ วยากรณ์ (2542 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร คือ ผู้นำ หัวหน้า และผู้ร่วมงาน ครูใหญ่ ในสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารต้องรับผิดชอบในภารกิจต่าง ๆ ให้ดำเนินไปสู่ เป้าหมาย โดยเป็นผู้อำนวยความสะดวก ประสานงาน วางแผน ควบคุม และประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้โดยลำพัง นอกจากนี้ วัลลีย์ ศรีประภากรณ์ (2542 : 2) ยังได้กล่าวไว้ว่า หากผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด ในทางตรงกันข้ามจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานเกิดความเข้าใจอันดีในงานและเกิดความภาคภูมิใจในงานของตน สอดคล้องกับ กริช สืบสนธิ์ (2536 : 109) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมในการสื่อสารของผู้บริหารยังเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีปฏิริยาและความรู้สึกไปตามวิถีทางที่ผู้บริหารประพฤติต่อเขาอันส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานด้วย ทั้งนี้ C. Northcote Parkinson and M.K.Rustomji (อ้างใน พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2531 : 29) กล่าวว่า ผู้ที่จะสามารถบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพหากมีความสามารถในการสื่อสารหรือสื่อความหมายของความต้องการให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย และในขณะเดียวกันมีความสามารถในการรับการสื่อสารหรือการสื่อความหมายจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในกระบวนการบริหารซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดรูปแบบงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงานและการควบคุมงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารเปรียบเสมือนเส้นใยที่เชื่อมโยงให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระเบียบ หากผู้บริหารและบุคลากรในองค์การทุกระดับ รู้จักสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยและมีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอจะทำให้มีโอกาสที่จะเปิดเผยความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปัญหาร่วมกัน ก็จะทำให้บรรยากาศขององค์กรเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานผู้ที่ทำหน้าที่บริหารองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจภาคเอกชน นอกจากจะมีหน้าที่บริหารงานในองค์การให้ประสบความสำเร็จสร้างผลกำไรให้กับองค์กรแล้วยังต้องมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้การบริหารงานในองค์การเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารจึงนับว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะทำให้

การดำเนินงานขององค์กรนั้นก้าวหน้าได้ดี สร้างผลกำไรให้กับองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นรูปแบบเฉพาะสอดคล้องกับลักษณะงานและบุคลากรด้วย

การติดต่อสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในระบบการศึกษา ในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียน นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารในด้านของการบริหารจัดการกับผู้ได้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก การบริหารงานภายในของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษานอกจากครูใหญ่จะต้องมีความรู้ประสบการณ์ และทักษะทางด้านการบริหารงานที่ดีแล้ว จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาซึ่งมีความซับซ้อนทางการสื่อสาร สอดคล้องกับที่ Campbell และคณะ (1986 : 227) ได้กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้าสถานศึกษาในฐานะผู้นำไว้ประการหนึ่ง คือ จำเป็นต้องเป็นผู้สื่อความหมาย เนื่องจากต้องอยู่ท่ามกลางบุคคลทั้งหลายภายในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารหรือการสื่อความหมายกับผู้ร่วมงานเพื่อให้สถานศึกษาบรรลุตามเป้าหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาทั่วประเทศในปี 2548 เพื่อที่ต้องการหารูปแบบการติดต่อสื่อสารครูใหญ่ว่าเป็นแบบใดเพื่อนำผลการวิจัยพิจารณาคัดเลือกครูใหญ่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่ง

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบแนวคิดของ Eileen M. Russo (1995) เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ 4 รูปแบบ ดังนี้

- 1.3.1 แบบสั่งการ (Direct)
- 1.3.2 แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
- 1.3.3 แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)
- 1.3.4 แบบมีระเบียบ (Systematic)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาทั่วประเทศ ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 197 คน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

ครูใหญ่สถานศึกษาโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาทั่วประเทศ ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 197 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejice & Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 152 คน

1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ 4 รูปแบบ

- 1) แบบสั่งการ (Direct)
- 2) แบบใช้อารมณ์ (Spirited)
- 3) แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)
- 4) แบบมีระเบียบ (Systematic)

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งความคิดหรือข่าวสารจากแหล่งหนึ่งไปสู่ผู้รับสาร เช่น การติดต่อ การสื่อความคิด การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

รูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูใหญ่ หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารทั้ง ภาษาพูด ภาษากาย การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ลักษณะการพูดพฤติกรรม การมีพื้นที่ส่วนตัว ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา มี 4 รูปแบบ คือ

1. แบบสั่งการ (Direct) หมายถึง เป็นผู้ที่มีการสั่งการ บังการ ภาษาที่ใช้เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ภาษาทางการ สัมผัสมีหนักแน่น มองน่าเกรงขาม เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ

2. การใช้อารมณ์ (Spirited) หมายถึง เป็นผู้ที่มีอารมณ์ พูดเสียงสูงต่ำขึ้นลง ทำอะไรรวดเร็ว สัมผัสมีอย่างรวดเร็ว การทำงานมีลักษณะวุ่นวาย เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นสูง แสดงออกทางความรู้สึกสูง

3. แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รับฟังผู้อื่น พุดช้า เสียงนุ่มนวล ชอบที่จะกอด เคลื่อนไหวช้า สัมผัสมืออย่างนุ่มนวล มีรูปครอบครัวในที่ทำงาน ชอบนั่งข้างผู้อื่น เป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกสูง

4. แบบมีระเบียบ (Systematic) หมายถึง เป็นผู้มีระเบียบ มีน้ำเสียงราบเรียบ พุดสั้น ๆ สื่อสารแบบเรียบง่าย หลีกเลี่ยงการสัมผัสร่างกายผู้อื่น มีความเป็นส่วนตัวสูงเป็นผู้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเชื่อมั่นต่ำ แสดงออกทางความรู้สึกต่ำ

โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจากสำนักงานบริหารการศึกษเอกชน และมีใบอนุญาตประกอบกิจการตามที่กฎหมายกำหนด

ครูใหญ่ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการในโรงเรียนซึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายจากผู้รับใบอนุญาตหรือเจ้าของโรงเรียน