

ข้อเขียนและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะรายงานถึงข้อเขียนและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ การรายงานเกี่ยวกับเรื่องนี้จะครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. ความหมายและความสำคัญของการสังคมนาคม
2. กระบวนการและชนิดของการสังคมนาคม
3. การสังคมนาคมกับผู้บริหารการศึกษา
4. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสังคมนาคมในหน่วยงาน

ความหมายและความสำคัญของการสังคมนาคม

การสังคมนาคม (การติดต่อสื่อสาร) ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication สาย ภาณุรัตน์⁵ ได้ให้ความหมายของการสังคมนาคมว่า หมายถึงการติดต่อคบค้าสมาคมของสิ่งหนึ่ง (จะเป็นคน สัตว์ พืช หรือธรรมชาติก็ได้) กับอีกสิ่งหนึ่ง (คน สัตว์ พืช หรือธรรมชาติ) ซึ่งขณะเดียวกันอีกสิ่งหนึ่ง (คน สัตว์ พืช หรือธรรมชาติ) นั้นก็มีการติดต่อคบค้าหาที่ยมเสมอกับสิ่งที่ไปติดต่อกับสมาคมนั้นด้วยควบคู่กัน เป็นสายสัมพันธ์แบบลูกโซ่

ในการสังคมนาคมนี้ "ภาษาและวิธีการที่ใช้ภาษา" ดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอยู่มาก แต่ความจริงแล้ว "ภาษาและวิธีการที่ใช้ภาษา" นั้นยังไม่สำคัญเท่าความเข้าใจซึ่งกันและกัน เข้าใจในวัฒนธรรมของกันและกัน และเข้าใจในจิตใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ รวมทั้งเข้าใจในตัวประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลเหนือความเป็นอยู่ของมนุษย์ บังคับให้สภาพของมนุษย์มีทัศนคติไปต่าง ๆ นานาอีกด้วย

⁵สาย ภาณุรัตน์, การสังคมนาคม, เอกสารประกอบการบรรยายในการสัมมนาอาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่ โรงเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาล, ณ หอประชุมคุรุสภา, 22(สิงหาคม 2503).

สมพงษ์ เกษมสิน⁶ ได้ให้ความหมายของสังคมนาคมาว่า เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั่ว ๆ ไป

หรือหมายถึง กระบวนการที่นำข่าวสาร (Message) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนจากที่หนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง

จากปทานุกรมสังคมศาสตร์ ได้ให้ความหมายของการสังคมนาคมาว่า หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและท่าทีของบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และในการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้นำส่งสาร (Sender) มีสาร (Message) และมีผู้รับ (Receiver)

บำรุงสุข สีหอำไพ⁷ กล่าวถึงการสังคมนาคมาว่า เป็นขั้นที่ 3 ของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยถือว่าขั้นนี้เป็นขั้นปฏิบัติการ และกล่าวว่า Communication มาจากภาษาละตินว่า Communis แปลว่า Common หรือร่วมกัน วัตถุประสงค์ของ Communication ก็คือการสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือ Commonness การสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพหรือได้ผลก็คือการเข้าใจในความหมายเดียวกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

Ball⁸ ได้ให้ความหมายของการสังคมนาคมาว่า มิได้หมายความว่าเพียงว่าการพูดและการเขียนเท่านั้น ยังหมายรวมไปถึงการเข้าใจของผู้รับรวมไปถึงทัศนคติ ความรู้และทักษะ ซึ่งมีอยู่ในตัวผู้รับ ประกอบกับระบบสังคมและวัฒนธรรมที่ผู้รับนั้นมีชีวิตเป็นอยู่ด้วย

⁶สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร; โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2511, หน้า 287-304.

⁷บำรุงสุข สีหอำไพ, "การประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน", เอกสารวิชาการฝึกอบรมครูใหญ่โรงเรียนเทศบาลทั่วราชอาณาจักร. 2510, หน้า 33-37.

⁸John Ball, Effective Business Writing and Reporting, 1953.

Simon⁹ ได้กล่าวว่า การสังคมนาคมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งแจ้งการ
 ตัดสินใจถ่ายทอดจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกคนอื่นในองค์การ

จาก Dictionary of Education¹⁰ การสังคมนาคม หมายถึงการถ่ายทอด
 ความคิดหรือความรู้สึกจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น จะโดยการแสดงออกทางอากัปกิริยา
 ทางทาง สีหน้า น้ำเสียง เสียงพูด หรืออาจใช้ทางด้านการพูด หรือใช้สื่อความหมาย
 ทางด้านอื่น เช่น การเขียน โทรศัพท์ โทรเลข วิทยุ วิทยุโทรภาพ เป็นต้น

สรุป

การสังคมนาคมเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ ความ
 ต้องการ การตัดสินใจ จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ในสถาบัน เช่น โรงเรียนนั้นเป็น
 การติดต่อส่งข่าวสารระหว่างอาจารย์ใหญ่ไปยังบุคคลากรในโรงเรียนที่อยู่ใต้บังคับบัญชา
 หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังอาจารย์ใหญ่ หรือจากบุคคลากรในระดับเดียวกัน

การสังคมนาคมนั้นจะต้องมีอย่างน้อย 2 คนที่ติดต่อกันเพื่อสื่อความหมายให้
 ตรงกัน คือผู้ให้ข่าวกับผู้รับข่าว โดยต้องผ่านช่องส่งซึ่งสามารถจะส่งข่าวถึงกันได้ บาง
 โอกาสอาจจะส่งถึงกันโดยตรงได้แต่บางโอกาสอาจจะผ่านบุคคลอื่นก่อน

⁹Herbert A. Simon, Administrative Behavior; The
 McMillan Company, 1966.

¹⁰Carter V. Good, Dictionary of Education, 2nd
 Edition, 1959, p. 113.

ความสำคัญของการสังคมนาคม

"การสังคมนาคม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหาร เพราะระบบสังคมนาคมในองค์การเปรียบเสมือนโลหิตที่ไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกาย องค์การใดที่มีระบบสื่อสารไม่สมบูรณ์ การบริหารขององค์การนั้นก็จะมีประสิทธิภาพ ประหนึ่งคนที่เป็นอัมพาตหรือพิการฉะนั้น การสังคมนาคมเป็น เครื่องมือที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของนักบริหาร หรือหัวหน้างาน เพราะการสังคมนาคมเป็น มรรค (Means) ที่จะช่วยนำความคิดเห็น ความต้องการ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมดูแลบังคับบัญชา และคำปรึกษาหารือต่าง ๆ เกี่ยวกับการอำนวยการในองค์การให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย นอกจากนี้การจัดระบบสังคมนาคมที่ดียังเป็น เครื่องหมายแสดงถึงความสามารถของผู้บริหารในองค์การนั้น ๆ ด้วย ระบบการสังคมนาคมที่ทันสมัยในปัจจุบันช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วและประหยัด"¹¹

วัฒนา สุตรสุวรรณ¹² ได้อธิบายว่า ทำไมเราจำเป็นต้องมีการสังคมนาคม เพราะ

1. เป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์การได้ทราบเรื่องราว ข่าวสารอันเกี่ยวข้องกับกิจการปฏิบัติงาน
2. เป็นวิธีที่จะชักชวนความเข้าใจหรือทำให้สมาชิกขององค์การเข้าใจแจ่มแจ้งชัดเจน
3. เป็นวิธีที่สนับสนุนหรือเร้าใจให้เกิดความคิดในทางที่สร้างสรรค์
4. เป็นวิธีที่จะขจัดข้อขัดข้องและความเข้าใจผิดและความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้หมดไป

¹¹ สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, กรมการปกครอง, 2512.

¹² วัฒนา สุตรสุวรรณ, ผู้บังคับบัญชา, โรงพิมพ์ ส.พยุ่งพงศ์ จำกัด, 2512, หน้า 136-137.

Simon¹³ ได้กล่าวว่า การสังคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญขององค์การ ถ้าหากขาดไปองค์การจะดำรงอยู่ไม่ได้ เพราะในองค์การจะต้องมีคนที่มามีอิทธิพลต่อคนส่วนใหญ่ การสังคมนาคมจะมีผลอย่างมากถ้าใช้เทคนิคเข้าช่วยในการตัดสินใจและสามารถจะนำการตัดสินใจนั้นกระจายไปทั่วองค์การหรือสถาบันนั้น เพราะในด้านการตัดสินใจนั้นส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาช่องทาง (Channel) ของการสังคมนาคมที่เหมาะสมส่งเข้าไปและการตัดสินใจจะออกจากศูนย์กลางนั้น

Monaham¹⁴ ได้ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับการสังคมนาคมว่า เป็นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์เอง เกือบจะกล่าวได้ว่า ถ้าปราศจากการสังคมนาคมแล้วจะไม่มีมนุษยชาติ ไม่มีชุมชนต่าง ๆ เลย การพัฒนาต่าง ๆ ที่แล้ว ๆ มา ได้ทำให้การสังคมนาคมมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในสังคมของเรา อาจเป็นเพราะว่าการสังคมนาคมได้กลายเป็นปัญหาสำคัญ สิ่งที่น่าสังเกตในด้านการพัฒนา ก็คือ การขยายตัวออกไปของสื่อมวลชนติดกุ่มง่าย ๆ ในทุกวันนี้ประชากรที่เป็นผู้ใหญ่เกินกว่าครึ่งได้ใช้เวลาว่างให้หมดไปโดยการใช้สื่อมวลชน เช่น อ่านหนังสือพิมพ์ คุโทรทัศน์ เป็นต้น

Wiles¹⁵ อธิบายว่า การสังคมนาคมมีความสำคัญอย่างลึกซึ้งต่อองค์การและต่อบุคคลต่าง ๆ ซึ่งการทำงานของเขาที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะตัวต่อตัว (face to face) ซึ่งเห็นถึงความสัมพันธ์ที่แน่นอนและความสามัคคีนั้นขึ้นอยู่กับความเพียงพอของการสังคมนาคมและรวมถึงคุณค่าของการประชุมต่าง ๆ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการสังคมนาคม

¹³Herbert A. Simon, Administrative Behavior; The McMillan Company, 1966.

¹⁴Lane Carwin Monaham, Foundations of Educational Administration, A Behavioral Analysis, The McMillan Company 1967, p. 433.

¹⁵Kimball Wiles, Supervision for Better Schools; Inc., Englewood Cliffs, N.J., 1967, p. 51-52.

ระบบการตั้งคณนามจะต้องมีในทุกสถาบัน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม ชาติ
 ครอบครัว แมกระทั่งโรงเรียน ซึ่งหมายความถึงการส่งข่าวสาร อารมณ์ ค่านิยม
 ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การตั้งคณนามนั้นไม่ใช่เป็นแต่เพียงการส่งข่าวสารของ
 (Channel) ต่าง ๆ ออกไป แต่ยังรวมถึงการนำข่าวสารเกี่ยวกับความปรารถนา
 ความต้องการ ซึ่งอาจจะจริงจังแน่นอนหรืออาจจะบิดเบือนออกไปจากความเป็นจริง การ
 ตั้งคณนามนี้ยังใช้ในการพัฒนาความกลมเกลียวและการที่จะร่วมมือกันทำงานในระหว่าง
 สมาชิกของสถาบันนั้น

ในด้านความสำคัญของการตั้งคณนามที่มีต่อองค์กรนั้น Cherry¹⁶ แห่ง
 Imperial College มหาวิทยาลัยลอนดอน ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อมีการไม่เข้าใจกันใน
 องค์กร การตั้งคณนามจะหยุดชะงักลง และถ้าเป็นเช่นนั้น การดำเนินงานขององค์กร
 นั้นอาจจะหยุดชะงักลงไปด้วยก็ได้

Borosage¹⁷ ได้พรรณาถึงการตั้งคณนาม ในวารสารชื่อ National
 Elementary Principal ว่าการตั้งคณนามเป็นระบบที่ซับซ้อน ซึ่งอาจจะควบคุมสิ่ง
 ที่สำคัญในองค์กรถึง 11 อย่างคือ

1. วัตถุประสงค์ (goals)
2. วิธีการ (means)
3. บทบาท (role)
4. คำนิยาม (definition)
5. บรรยากาศ (atmosphere)
6. การมีส่วนร่วม (participation)
7. ลักษณะที่แตกต่างกันในองค์กร (heterogeneity)

¹⁶ Colin Cherry, On Human Communication, New York; John
 Willey and Sons, Inc., 1957, p. 8.

¹⁷ Laurence Borosage, "The Principal as a Communitator,"
National Elementary Principal, XLI, May, 1963, p. 6-12.

8. ทักษะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน (human relation skills)
9. การควบคุมสังคม (social control)
10. มาตรฐานต่าง ๆ (standard) และ
11. การวัดผลต่าง ๆ (evaluations)

ในด้าน การสังคมนาคมในองค์กรนั้น ก็มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการคือ

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริง ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี
 2. ช่วยสร้างทัศนคติ ให้แรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ในหน่วยงานดีขึ้น หน่วยงานที่มีระบบสังคมนาคมดี มักจะเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนต้องการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน ต้องการ Recognition จากผู้บริหาร¹⁸
- นอกจากนี้ Davis¹⁹ ยังได้กล่าวไว้ในหนังสือ Harvard Business Review ว่า การสังคมนาคมเปรียบประคูกุระบบประสาทในองค์กรต่าง ๆ

สรุป

การสังคมนาคมมีความสำคัญต่อองค์กรหรือสถานนั้นมาก ถ้าขาดการสังคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ การบริหารหรือการดำเนินงานในสถานนั้น ๆ จะเป็นไปโดยไม่สะดวก อาจจะชุกชลักไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กรนั้น

โรงเรียนก็เช่นกัน การสังคมนาคมมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานบริหารโรงเรียนของอาจารย์ใหญ่ได้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ ครูเมื่อได้รับการสังคมนาคมที่ถูกต้องอยู่เสมอ

¹⁸ วิจิตร ศรีสวาน, หลักบริหารการศึกษา, ประมวลการสอนรายวิชา, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2512, หน้า 20-25.

¹⁹ Keith Davis. "Management Communication and Grapevine," Harvard Business Review, (September, 1953), p. 43.

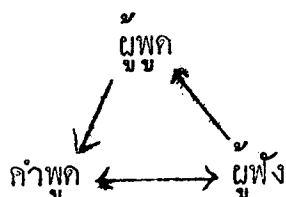
ครูจะมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจและเต็มที่ เพราะเมื่ออาจารย์ใหญ่และครูมีความเข้าใจตรงกัน ความร่วมมือในการทำงานจะมีมากขึ้น บุคคลากรที่จะทำงานร่วมกันจะมีขวัญดี

กระบวนการของสังคมนาคม

ในองค์การหรือสถาบันทุกแห่ง ต้องมีการสังคมนาคม เพื่อนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้ตรงกันและก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

กระบวนการสังคมนาคมในสถาบันต่าง ๆ มีรูปแบบที่ใช้ในการสังคมนาคมเพื่อใช้ในการสื่อสารในค่านข่าวสาร ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้การสังคมนาคมเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

สาย ภาณุรัตน์²⁰ ได้กล่าวว่า Aristotle ได้เคยกล่าวว่า กระบวนการสังคมนาคมมีส่วนประกอบ 3 อย่างคือ ผู้พูด คำพูด และผู้ฟัง



005176

นอกจากนี้ยังกล่าวว่า Claude Shannonอธิบายว่า กระบวนการสังคมนาคมประกอบด้วย

1. ต้นตอ (Source)
2. เครื่องส่ง (Transmitter)
3. สารสัญญาณ (Message)
4. ผู้รับ (Receiver)
5. ปลายทาง (Destination)

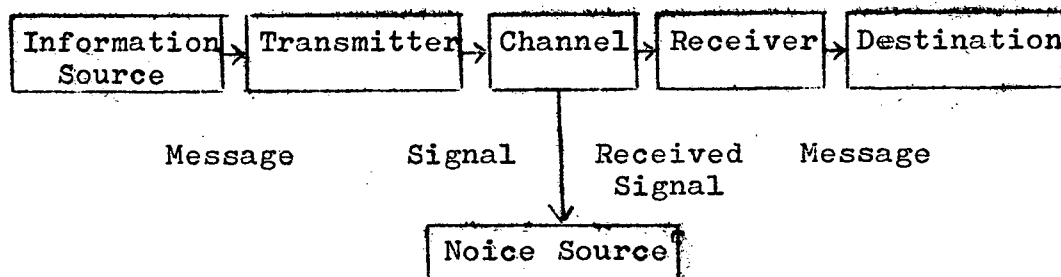
²⁰สาย ภาณุรัตน์, (แหล่งเก็บ).

จึงสรุปได้ว่า สังคมนาคมมีกระบวนการโดยอาจจะเขียนเป็นประโยคสั้น ๆ ได้ ดังนี้ "ใคร (ต้นตอ) ด้วยเหตุผลกลไก พุทอะไร (สารสื่อ) โดยวิธีการอย่างใด ผ่าน (ของส่ง) อะไรบ้าง ไปสู่ใครที่ปลายทางและบังเกิดผลประการใดบ้าง (ตามความต้องการของต้นตอ)

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงกระบวนการสังคมนาคมซึ่งได้ตั้งประโยคคำพูดสั้น ๆ โดยจาก Lesswell's Shorthan Statement of Communication Process²¹ ซึ่งมีดังนี้

"Who say what, in which channel, to whom, with what effect,"

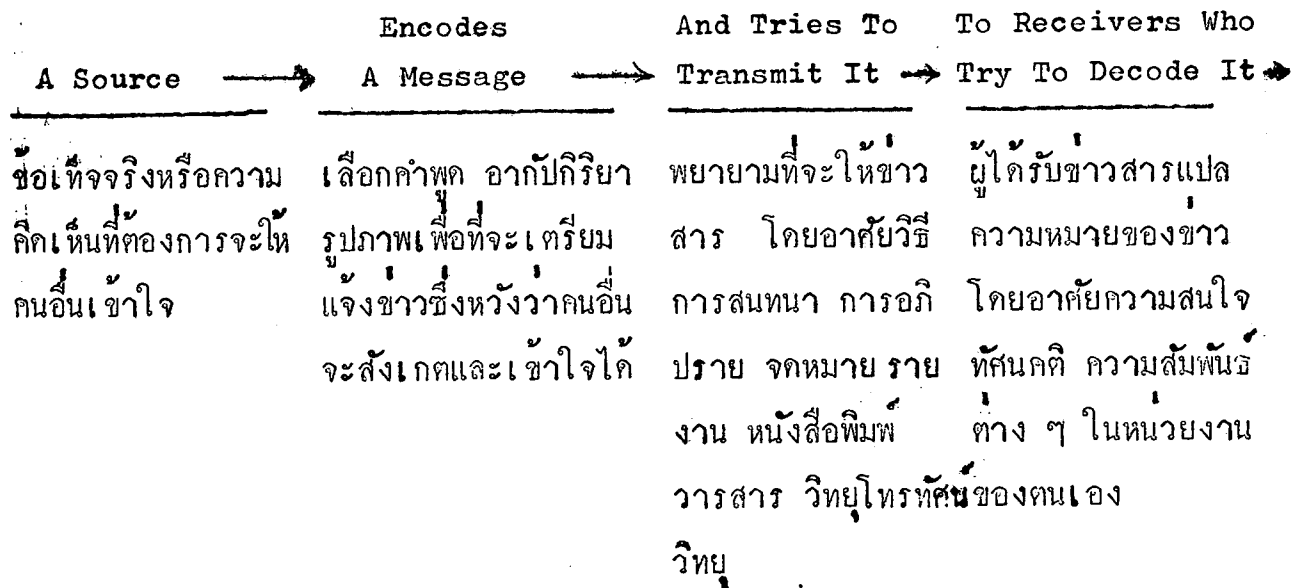
ซึ่งแสดงเป็นรูปแบบได้ดังนี้



ในคำนี้เกี่ยวกับความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปของวิธีการสังคมนาคมและวิธีดำเนินงาน นั้น Schramm²² ได้สร้างรูปแบบของการสังคมนาคม ซึ่งมีสาระดังนี้

²¹ Lane Corwin Monahan, (แหล่งเดิม).

²² Wilbur Schramm, Cited by Gordon, McCloskey, "Principles of Communication for Principles," Bulletin of the National Association of Secondary School Principals, XLIV, September, 1960, p. 180.



→ And Respond

ผู้ได้รับข่าวสารอาจจะตัดสินใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เพื่อที่จะอภิปรายกับผู้ให้ข่าวและเพื่อที่จะสนับสนุนความคิดเห็นของผู้ให้ข่าว หรือโต้แย้ง หรือมีฉันทานาจจะไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเลยก็ได้

ในประมวลการสอนรายวิชาของวิชาหลักการบริหารการศึกษา วิจิตร ศรีสอาน²³
ได้อธิบายถึงการบริหารด้านการสังคมนาคมนวาทกรรมว่าประกอบด้วย

1. ทนตอ (Communicator)
2. ผู้ส่งข่าว (Who transmits)
3. ข่าวที่ส่งออกไป (Message)
4. ผู้รับข่าว (Communicatee)

²³ วิจิตร ศรีสอาน, (อ้างแล้ว)

5. ผู้รับข่าวตอบสนองต่อข่าวนั้น (To influence the behavior of the Communicatee as seen in his response)
6. ระบบบันทึกความจำ (Memory Systems)

สรุป

จะเห็นได้ว่า กระบวนการส่งคนนาคในหน่วยงานนั้น ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ตามลำดับ

1. ต้นตอของข่าวสาร (ผู้ให้ข่าว)
2. เลือกของส่ง (Channel) ที่เหมาะสม
3. ส่งข่าวนั้นผ่านของส่งที่เลือกไว้นั้น
4. ถึงผู้รับ
5. ผู้รับแปลความหมายทำความเข้าใจกับข่าวนั้น
6. ผู้รับตอบสนองต่อข่าวที่ได้รับนั้น โดย
 - 6.1 รับรู้ หรือ
 - 6.2 เห็นด้วย หรือ
 - 6.3 ไม่เห็นด้วย

รูปแบบของการส่งคนนาค

การส่งคนนาค อาจจะออกมาในรูปแบบ

1. ทางวาจา (Oral)
2. ทางลายลักษณ์อักษร (Written)
3. อากัปกิริยาหรือท่าทาง (Gestural)
4. รูปภาพ (Drawing)
5. ตัวเลข (Number)

สื่อในการสังคมนาคมในโรงเรียน

1. ทางวาจา ได้แก่
 - 1.1 การพบปะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม (face to face)
 - 1.2 การประกาศ เช่น ไขเครื่องขยายเสียง
 - 1.3 การประชุม เช่น การประชุมครู การประชุมกรรมการ
 - 1.4 โทรศัพท์ หรือเครื่องติดต่อกายใน
2. ทางลายลักษณ์อักษร ได้แก่
 - 2.1 การโต้ตอบจดหมาย เช่น หนังสือเวียน
 - 2.2 วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร
 - 2.3 บันทึกเตือนความจำ
 - 2.4 การรายงาน
 - 2.5 คู่มือต่าง ๆ เช่น คู่มือครู คู่มือนักเรียน
3. การใช้ทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษรผสมกัน

สิ่งที่จะช่วยในการสังคมนาคม ได้แก่

1. รูปภาพหรือโสตทัศนูปกรณ์ (Visual and Auditory Aids)
2. การสาธิต (Demonstration)
3. การเยี่ยมเยียน (Visitation)

ประเภทของการสังคมนาคม²⁴

การสังคมนาคมมี 2 ประเภท คือ

1. การสังคมนาคมทางเดียว (One-way Communication) ส่งไปแล้วไม่ต้องการรับคำตอบ เช่น การประกาศคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป
2. การสังคมนาคมสองทาง (Two-way Communication) ต้องการโต้ตอบระหว่างผู้รับและผู้ส่ง

²⁴ วิจิตร ศรีสอาน, (อ้างแล้ว)

การสังคมนาคมในการบริหารงาน ทำได้ 3 แบบ คือ

1. การสังคมนาคมจากตำแหน่งต่ำไปหาตำแหน่งสูง (Upward) เป็นการสังคมนาคมจากข้างล่างขึ้นสู่ข้างบน เป็นการรายงานจากผู้อยู่ใต้มังคัมบัญชาขึ้นไปยังผู้อยู่คัมบัญชา

2. การสังคมนาคมระดับเดียวกัน (Horizontal) เป็นการสังคมนาคมที่ออกมาในรูปของการประสานงาน และความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในหน่วยงาน หรือปฏิบัติงานระดับเดียวกัน ทำให้คนที่ทำงานร่วมกันมีความเข้าใจกัน

3. การสังคมนาคมจากตำแหน่งสูงไปหาตำแหน่งต่ำ (Downward) เป็นการสังคมนาคมจากตำแหน่งสูงลงมาตามสายงานเกี่ยวกับการบังคับบัญชา ซึ่งออกในรูปของคำสั่ง นโยบาย วิธีปฏิบัติ

การสังคมนาคมแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

เป็นการสังคมนาคมที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวและสังคมนามากกว่าทางตำแหน่ง อำนาจและหน้าที่ ส่วนมากมักจะเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวมากกว่าของทางองค์การ การสังคมนาคมแบบนี้ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการสังคมนาคมแบบทางการ

นักบริหารจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการสังคมนาคมแบบไม่เป็นทางการเพื่อที่จะได้เรียนรู้ความคิด ทัศนคติ และความสัมพันธ์ของคนในองค์การ และจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทุกคน เพื่อให้การสังคมนาคมแบบนี้เป็นไปในทางสร้างเสริมมากกว่าการทำลาย

การสังคมนาคมแบบทางการ (Formal Communication)

เป็นการสังคมนาคมตามสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดแบบการสังคมนาคมที่เป็นทางการให้ถูกต้อง

สรุป

สื่อที่ใช้ในการสังคมนาคม (การติดต่อสื่อสาร) ในโรงเรียน ได้แก่

1. ทางวาจา เช่น
 - 1.1 การพบปะเป็นรายบุคคล
 - 1.2 การพบปะเป็นกลุ่ม
 - 1.3 การประกาศ
 - 1.4 การประชุมครู
 - 1.5 การประชุมกรรมการ
 - 1.6 โทรศัพท์
 - 1.7 เครื่องติดต่อภายใน
2. ทางลายลักษณ์อักษร เช่น
 - 2.1 หนังสือเวียน
 - 2.2 วารสาร
 - 2.3 หนังสือพิมพ์ที่ออกในโรงเรียน
 - 2.4 บันทึกเตือนความจำ
 - 2.5 การรายงาน
 - 2.6 คู่มือครู
 - 2.7 คู่มือนักเรียน
 - 2.8 จดหมายส่วนตัว

การสังคมนาคมกับผู้บริหารโรงเรียน

ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องเข้าใจหลักการและเทคนิคของการสังคมนาคม และจำเป็นต้องรู้จักวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถที่จะใช้การสังคมนาคม เพื่อความสำเร็จในการจัดการศึกษาของสถาบันที่ตนบริหารอยู่

มานะ กอหรั้งกุล²⁵ ได้อธิบายเกี่ยวกับการสังคมนาควมในหน่วยงานในค้ำนของ
ผู้บังคับบัญชาไว้ว่า

"ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้นโยบายของตนเป็นที่เข้าใจและยอมรับของผู้ที่อยู่ใต้
บังคับบัญชา การสื่อสารเป็นความรับผิดชอบที่ยากที่สุดและสำคัญที่สุดประการหนึ่งของ
ผู้บังคับบัญชาชั้นสูง โดยถือว่าเขาจะต้องบอกข่าวสารให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ
ควรจะให้ผู้ใต่บังคับบัญชาได้มีโอกาสเข้ารวมในการวางแผน กำหนดนโยบายและกำหนด
วิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ควบ"

การส่งข่าวไปยังผู้ที่อยู่ใต่บังคับบัญชานั้น ไม่ควรจะจำกัดอยู่แค่อกเป็นคำสั่งหรือ
คำแนะนำการปฏิบัติเท่านั้น ข่าวสารอันเป็นพื้นฐานหรือที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ก็ควรจะบอกตาม
ไปควบ ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงควรจะให้ผู้ใต่บังคับบัญชามีความปรารถนาที่จะส่ง
ข่าวสารตอบแทนด้วยซึ่งรวมถึงการรายงานให้ผู้ใต่บังคับบัญชาทราบข่าวสารโดยเร็ว
ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความไว้วางใจ เคารพนับถือและความร่วมมืออย่างจริงจังยอมจะได้
รับข่าวสารที่เป็นการแลกเปลี่ยนจากผู้ใต่บังคับบัญชาอย่างแน่นอน

ในค้ำนหน้าที่ทางการบริการค้ำนบริหารของผู้บริหาร ก็คือการสังคมนาควมในค้ำน
การให้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในวงการของการศึกษา การแลกเปลี่ยน
ข่าวสารแสดงถึงความสำคัญของการบริการค้ำนบริหาร ซึ่งจะสำเร็จผลลงได้โดยผ่าน
หนังสือพิมพ์ทั้งทางราชการและเอกชน และผ่านหนังสือของราชการต่าง ๆ เอกสาร
หนังสือต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ นอกจากนี้ยังอาศัยองค์การ สมาคม
กรรมกร การประชุม การฝึกงาน เป็นต้น²⁶

²⁵มานะ กอหรั้งกุล, หลักการปกครองและบังคับบัญชา, หนังสือนส่วนจำกัด
เสรีภณัต์ แผนกการพิมพ์, 2512.

²⁶Van Miller and Willard B. Spalding, The Public
Administration of American Schools, World Book Company, New York,
1956.

ในการส่งข่าวสารทุกชั้นไปจากผู้ส่งจะต้องหวังว่าจะได้รับข่าวสารตอบมาด้วย
 ชาวที่ได้รับตอบมานั้นอาจจะเป็นคำแนะนำ การร้องทุกข์เกี่ยวกับโรงเรียน นักเรียน เป็นต้น

ในด้านการบำรุงขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั้น จอห์น มูญชู²⁷ ได้อธิบายว่า Keith Davis
 นักวิจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริหารงานผู้หนึ่งได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในวงการธุรกิจ 500 คน ผลการสำรวจพบว่า ความต้องการ
 สำคัญของผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้น ได้แก่

1. ภาวะผู้นำดี
2. ข่าวสารความรู้
3. ได้รับการปรณินัติอย่างสมศักดิ์ศรีแห่งมนุษย์
4. โอกาสก้าวหน้า
5. มีอิสระเสรีในเรื่องหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน
6. การสังคมและการเคารพนับถือในกันและกัน
7. ความมั่นคงปลอดภัยที่ขอบด้วยเหตุผล
8. สภาพการทำงานที่ขอบด้วยเหตุผล
9. งานที่กอปรไปด้วยสาระประโยชน์
10. ถูกปรณินัติด้วยความยุติธรรม

เมื่อปี พ.ศ. 2503 Parnert²⁸ ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของโครงการสังคม
 นาคมในโรงเรียนรัฐบาลชั้น C ในมลรัฐมิชิแกน โดยศึกษาจำกัดขอบเขตเฉพาะ
 ในด้านโครงการสังคมนาคมระหว่างศึกษาธิการกับบุคคลากรในหน่วยงานและประชาชนใน
 ชุมชนนั้น ๆ พบว่า ผู้วิจัยและศึกษาธิการมีความเห็นบางส่วนเหมือนกันว่าหลักการ และ

²⁷ จอห์น มูญชู. "การบำรุงขวัญช่วยจรรโลงประสิทธิภาพงาน," วารสารการบริหารปีที่ 1, ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2513, หน้า 49 - 55.

²⁸ Earl Mauric Parnert, "A Study of Certain Aspects of Communication Program in Selected Class C. Public Schools in Michigan," "Dissertation Abstracts", vol. 21 No. 11, 1960 p. 3350.

เทคนิคบางประการมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จทางการสังคม ความแตกต่างส่วนใหญ่อยู่ที่ลำดับชั้นของความสำคัญของการสังคมที่จะกำหนดไปยังผู้บริหารโรงเรียนระดับต่าง ๆ ศึกษาศึกษารายงานข่าวสารแก่ประชาชนในชุมชนและโรงเรียน โดยส่วนใหญ่จะจำกัดเฉพาะปัญหาเฉพาะหน้าและรีบด่วนมากกว่าที่จะรายงานโครงการศึกษาที่อยู่ในระยะยาวเข้าไปรายงานนั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าความรอบรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสังคมกับบุคคลากรในหน่วยงานและประชากร ถ้าศึกษาศึกษาได้พัฒนาโครงการต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานทางเทคนิคในการสังคมอย่างเพียงพอจะทำให้โครงการนั้นเกิดผลดีอย่างมีประสิทธิภาพ และศึกษาศึกษาได้ช่วยให้เห็นว่าความต้องการประการสำคัญที่จะทำให้โครงการสังคมประสบผลสำเร็จก็ขึ้นก็คือ เวลาและเงิน อย่างไรก็ตามถ้าศึกษาศึกษาได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการและเทคนิคของการสังคมแล้วก็จะทำให้ระบบสังคมมีประสิทธิภาพมากขึ้นในสังคมประชาธิปไตย

Engle²⁹ ได้พรรณาดังการสังคมที่เป็นทางการ (Formal Communication) ที่รับและส่งจากตำแหน่งต่าง ๆ ในโรงเรียนรัฐบาล 4 ชนิด การวิเคราะห์ของเขาเน้นหนักไปในด้านการบริหารในเชิงของกิจกรรมของการสังคม ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการได้รับความรู้ทางด้านกิจกรรมทางด้านสังคมของตำแหน่งต่าง ๆ มากขึ้นนั้นจะทราบถึง

1. ศึกษาศึกษาจัดทางด้านภาระหน้าที่ของผู้บริหารได้ดีขึ้น
2. ความต้องการของผู้ร่วมงานมากขึ้นหรือน้อยลง
3. การแบ่งปันปันส่วนความรับผิดชอบ
4. สบายการบังคับบัญชา

²⁹Ross A. Engle, "An Analysis of Patterns of Communication of Central Staff Members," Unpublished Doctoral Dissertation; State University of Iowa, Iowa City, 1962.

และ 5. ความพอใจเพียงทางด้านการสังคมนาคมในหน่วยงานต่าง ๆ
นอกจากนี้ Brewly³⁰ ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของศึกษานิเทศก์ที่ประสบ
ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานพบว่าคนทุกคนที่จะเป็นผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง

1. การยอมรับนับถือผู้ร่วมงาน
2. เป็นผู้ฟังที่ดี
3. ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากตน
4. ควรเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา

และ 5. มีส่วนร่วมในการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น (Shared a deep concern
for others)

ในด้านการสังคมนาคมระหว่างครูกับอาจารย์ใหญ่นั้น Jackson³¹ ได้ให้
ความเห็นว่าการมีความปรารถนาที่จะติดต่อกับอาจารย์ใหญ่มากกว่าที่อาจารย์ใหญ่จะติดต่อกับครู

สรุป

จะเห็นว่าหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในหน่วยงาน ก็คือ การให้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่กำลังจะเกิดในหน่วยงานนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติบังคับบัญชาได้รับข่าวสารที่ถูกต้องก็ จะไม่มีความเคลือบแคลงใจต่อตัวผู้บริหาร ผู้บริหารควรที่จะเปิดช่อง

³⁰F.W. Brewly, "The Characteristics of Successful School
Supintendents," Unpublished, Doctorial Dissertation; University
of Southern, California, Bukeley, 1957.

³¹Jay M. Jackson, "Organization and Its Communication
Problems," Journal of Communication, IX, (December, 1959), pp. 158 -168.

การติดต่อสื่อสารระหว่างตนเองกับผู้ใ้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผู้ใ้บังคับบัญชาติดต่อได้เสมอ สิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักอยู่เสมออีกคือ ผู้ที่อยู่ใ้บังคับบัญชามีความต้องการสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ต้องการใ้บริหารข่าวสารต่าง ๆ ในหน่วยงาน อย่างไรก็ตามของส่งข่าวสารก็มีความสำคัญอยู่มาก ผู้บริหารควรจะต้องปรับปรุงของส่งข่าวสารใ้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน

เกี่ยวกับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน Merrihue³² ใ้รายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 24 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานใ้แก่

1. สภาพการทำงานที่
2. มีความเข้าใจใ้กับ
3. การช่วยเหลือปัญหาส่วนตัว
4. การบริหารงานที่มีไหวพริบ
5. เงินเดือนเป็นที่พอใจ
6. ความมั่นคงในการทำงาน
7. ความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงาน
8. ความพึงพอใจต่อผลงาน
9. ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
10. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน

³²W.V.Merrihue, Management by Communication, New York: McGraw-Hill Company, 1960, p.5.

จากรายงานนี้ ปรากฏว่า Grove³³ ได้นำไปใช้ในการวิจัยเพื่อการศึกษาชั้นปริญญาเอก เรื่อง การปฏิบัติการด้านการติดต่อสื่อสารที่ได้ผลระหว่างอาจารย์ใหญ่และครู โดยทำการวิจัยเฉพาะโรงเรียนชั้นประถมและมัธยมและแยกโรงเรียนออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โรงเรียนที่อยู่ในโครงการวิจัยอยู่ในรัฐ เพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยปรากฏว่า ในบรรดาสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานทั้ง 10 อย่างนั้น อาจารย์ใหญ่และครูมีความเห็นตรงกันว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารที่สำคัญได้แก่

1. สภาพการทำงานที่ดี
2. การช่วยเหลือปัญหาส่วนตัว
3. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน

สรุป

จากข้อเขียนและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ทราบถึง ความหมายและความสำคัญทางการสังคมนาคม กระบวนการและชนิดของการสังคมนาคม การสังคมนาคมกับผู้บริหารการศึกษาและสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสังคมนาคมในหน่วยงาน อันจะเป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

³³R.K.Grove, "Perceived Effectiveness of Principal-Teacher Communication Practices, Unpublished Doctual Dissertation, The Pennsylvania State University, 1967.