

แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

น.ส.สุชาดา สุ่มน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.



1607336574

CU Thesais 5883882027 thesais / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4



5883882027_1607336574

Miss Suchada Sumon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education in Educational Management
Department of Educational Policy, Management, and Leadership
Faculty of Education
Chulalongkorn University
Academic Year 2018
Copyright of Chulalongkorn University



1607336574

CU ThesIs 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับ มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
โดย	น.ส.สุชาดา สุ่มน
สาขาวิชา	บริหารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญาพิมพ์ อูสาโท)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์)

สุชาดา สุมน : แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร. (APPROACHES
FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION MANAGEMENT IN SECONDARY
SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION,
BANGKOK) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์กรของ
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร 2)
ศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารการ
สื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กรุงเทพมหานคร กรอบแนวคิดของการวิจัยประกอบด้วย การสื่อสารภายในองค์กรและการ
บริหาร ประชากร คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน
รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ครูที่เป็นตัวแทนระดับชั้นมัธยมศึกษา
ตอนต้นและตอนปลาย และนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการนักเรียน รวม 423 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ
แบบสอบถามแบบมีคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1) สภาพการบริหารการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ 1.1) ด้านการวางแผน ผู้บริหาร ครู และ
นักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยในการปฏิบัติสูงสุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย
4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 1.2) ด้านการปฏิบัติ ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่
ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.09 และ 1.3) ด้านการประเมินผล ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดย
ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99

สาขาวิชา	บริหารการศึกษา	ลายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา	2561	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5883882027 : MAJOR EDUCATIONAL MANAGEMENT

KEYWORD: APPROACHES FOR ORGANIZATIONAL MANAGEMENT,
 ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, SECONDARY SCHOOLS UNDER
 THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION BANGKOK

Suchada Sumon : APPROACHES FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION
 MANAGEMENT IN SECONDARY SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC
 EDUCATION COMMISSION, BANGKOK. Advisor: Asst. Prof. NUNTARAT
 CHAROENKUL, Ph.D.

The purposes of this research were 1) to study the states of organizational communication management in secondary schools under the office of the basic education commission, Bangkok; 2) to study the problems of organizational communication management in secondary schools under the office of the basic education commission, Bangkok; and 3) to present approaches for organizational communication management in secondary schools under the office of the basic education commission, Bangkok. The population covered 119 secondary schools under the office of the basic education commission, Bangkok. Informants were school director, school vice director, teachers: head of department, teachers: lower and upper class representatives and student committee members. The instrument used in the research was questionnaire with open-ended questions. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, SD, and content analysis.

The research results found that: 1) The states of organizational communication management in secondary schools under the office of the basic education commission, Bangkok 1.1) planing of administrators, teachers and students are at a high level. The administrators have the highest average (mean = 4.19, SD = 0.96). 1.2) implementation of administrators, teachers and students are at a high level. The administrators have the highest average (mean = 4.13, SD = 1.09). And 1.3)

Field of Study: Educational Management Student's Signature

Academic Year: 2018 Advisor's Signature

1607386574
 CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุลที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญาพิมพ์ อูสาโท และ รศ.นพ พงษ์ บุญจิตราคุลย์ ที่ให้ความกรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์กมลเวช นิตยสุทธิ อาจารย์ชานนท์ ศิริธร และร้อยโท กฤษฏา สว่างงาม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขา บริหารการศึกษา และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำอันมีค่ามาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง สาขาวิชาบริหารการศึกษา เพื่อนร่วมงานที่โรงเรียนฤทธิณรงค์รอน และทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อมที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและเป็นกำลังให้ผู้วิจัยตลอดมา

สุดท้ายขอขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง ที่คอยสนับสนุนและเป็นเบื้องหลังของความสำเร็จแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สุชาดา สุมน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	10
2.1.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา.....	10
2.1.2 การบริหาร: การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล.....	10
2.1.2.1 การวางแผน	10
2.1.2.2 การปฏิบัติ.....	12
2.1.2.3 การประเมินผล.....	12



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ	13
2.2.1 ความหมายของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ	13
2.2.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ	17
2.2.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร	22
2.2.4 วิธีการสื่อสาร	27
2.2.5 ประเภทของการสื่อสารองค์การ	29
2.2.5.1 การสื่อสารภายในองค์การ	29
2.2.5.1.1 การสื่อสารที่เป็นทางการ	31
2.2.5.1.2 การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	32
2.2.5.2 การสื่อสารภายนอกองค์การ	33
2.2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารองค์การ	34
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ	38
2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	44
3.5 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	49
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49

4.1.2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	51
4.2 ผลการศึกษาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร	52
4.2.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	52
4.2.2 ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	79
4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับ มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร... ..	97
4.2.4 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	109
4.2.5 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	113
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	118
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	118
5.1.1 สรุปผลสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	118
5.1.2 สรุปผลปัญหาการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	121
5.1.3 สรุปผลข้อเสนอแนะทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	123
5.1.4 สรุปแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร.....	126
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	130
5.3 ข้อเสนอแนะ	132

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	132
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	133
บรรณานุกรม.....	135
ประวัติผู้เขียน.....	142



1607336574

CU ThesIs 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่างวิจัย	49
ตารางที่ 2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร	51
ตารางที่ 3 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของผู้บริหาร	52
ตารางที่ 4 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของผู้บริหาร	55
ตารางที่ 5 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของผู้บริหาร.....	60
ตารางที่ 6 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนครู.....	61
ตารางที่ 7 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของครู.....	64
ตารางที่ 8 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของครู.....	69
ตารางที่ 9 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของนักเรียน.....	70
ตารางที่ 10 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของนักเรียน	73
ตารางที่ 11 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของนักเรียน	77
ตารางที่ 12 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของผู้บริหาร	79



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล 108

ตารางที่ 27 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน 109

ตารางที่ 28 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ 110

ตารางที่ 29 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล 112

ตารางที่ 30 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน 114

ตารางที่ 31 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ 114

ตารางที่ 32 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล 116

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการวิจัย.....	47



1607336574

CU Thesais 5883882027 thesais / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ กระแสดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ซึ่งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้ย่อโลกให้มีขนาดเล็กลง ส่งผลให้เกิดการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยความเร็วเวลาเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัย ติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยงกันมากขึ้นในทุกระดับ จึงอาจกล่าวได้ว่า องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้น ๆ สามารถดำรงอยู่ได้ (กิตติสุดา เอตัญญะกุล, 2542 อ้างถึงใน ศศิธร แก้วรักษา, 2552)

โรงเรียนก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีระบบงานที่สำคัญในการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ซึ่งดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545) (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2, 2545) ขณะเดียวกัน กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2556-2559) โดยมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสร้างโอกาสให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างทั่วถึง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2556) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานคร กระจายตัวอยู่ในเขตพื้นที่การศึกษา 2 เขตด้วยกัน คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 จำนวน 67 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1, 2559) และ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 52 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2, 2559) มีสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาารวมกันจำนวนทั้งสิ้น 119 โรงเรียน ซึ่งการสื่อสารองค์กรในปัจจุบันของแต่ละสถานศึกษา ก็มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลแตกต่างกัน โดยมีปัจจัยจากงบประมาณที่ได้รับ และศักยภาพของผู้ปกครองที่แตกต่างกัน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้

เกิดความเข้าใจอันดีต่อสถานศึกษา และจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน (วันจักร พงษ์สมัครไทย, 2545) ในขณะที่พฤตฉนิพล พฤตฉนิกุล และ ภาวดี อนันต์นาวิ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนนั้นเป็นรูปแบบการสื่อสารเชิงพฤติกรรมแบบผสมผสาน ในลักษณะของการสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (spirited) ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการโรงเรียน การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ (considerate) ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือการสร้างบรรยากาศ และการสื่อสารแบบมีระเบียบวินัย (systematic) ซึ่งผู้บริหารนำมาใช้เฉพาะการชี้แจง ตรวจสอบ และย้ำเตือนความจำ ผ่านสื่อลักษณะต่าง ๆ มีโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารภายในโรงเรียนในลักษณะของการสื่อสารแบบบนลงล่าง (downward communication) จากฝ่ายบริหารลงมาสู่ฝ่ายปฏิบัติงาน โดยมีตัวเชื่อมทำหน้าที่ส่งผ่านข่าวสารไปสู่ผู้รักษาประตู ซึ่งเป็นผู้นำการกระจายข้อมูลข่าวสารภายในฝ่ายงานในรูปแบบของการสื่อสารแบบขาลือ (grapevine) และมีการสรุปการชี้แจงคำสั่งกลับไปสู่ฝ่ายบริหารด้วยรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (upward communication) ทั้งยังมีการชี้แจงคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านหนังสือและสื่อเทคโนโลยีที่โรงเรียนได้นำมาใช้ด้วย ส่วนกิตติพร พลศร (2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร และการยอมรับของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า การสื่อสารระหว่างผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษากับ อบต. มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัว และมีลักษณะไม่เป็นทางการ โดยเน้นการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบถึงกิจกรรมของทั้ง 2 หน่วยงาน รวมทั้งโน้มน้าวใจให้ทั้งโรงเรียนและ อบต. ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน โรงเรียนมีการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในด้านการจัดการศึกษาแก่ อบต. และเพื่อความบันเทิง โดยมากผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาจะติดต่อ อบต. ด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์ และหนังสือราชการ ในขณะที่ข่าวสารข้อมูลในเชิงวิชาการของ อบต. ผู้อำนวยการโรงเรียนจะได้รับจากหนังสือพิมพ์มากที่สุด ในขณะที่ทัศนคติของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของ อบต. พบว่า มีความขัดแย้งกันระหว่างทัศนคติในด้านนโยบายของรัฐกับทัศนคติในด้านการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา เพราะ อบต. ไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเท่าที่ควร ประกอบกับขาดความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในการจัดการศึกษา นอกจากนี้การศึกษายังมีความเกี่ยวข้องทางการเมือง จึงส่งผลให้ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาไม่ยอมรับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของ อบต. ดังกล่าวนั้น จะเห็นได้ว่า การสื่อสารในโรงเรียนนั้นส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียนได้ โดยผู้บริหารโรงเรียนสามารถสื่อสารได้ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้จากการศึกษาดังกล่าว ยังสามารถสะท้อนให้เห็นได้ว่า ในทุก ๆ องค์การ การสื่อสาร



1607336574

CT :Thesis 588382027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการบริหารงานเพื่อทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ทั้งโดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความใด ๆ เป็นสื่อ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ข่าวสารที่สื่อออกไปต้องมีความชัดเจน และมากเพียงพอต่อการดำเนินการในสถานการณ์นั้น ๆ อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังคงพบอยู่ว่า มีนักบริหารหรือหัวหน้างานเพียงจำนวนน้อยที่ให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญต่อระบบการสื่อสาร (พรรณราย ทฤษฎะประภา, 2548)

แม้ว่า การติดต่อสื่อสารถือเป็นหนึ่งในงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ในการบริหารงานทั่วไปของโรงเรียน โดยงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการทางการศึกษา สามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึงการแจ้งหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียน ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540) การประชาสัมพันธ์จึงเป็นภารกิจที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญ เพื่อดำเนินการให้ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน (ไพรัช อรรถกามานนท์ และมัทนา โชควรวัฒนกร, 2545) โดยมีการศึกษาของวันชัย นงศ์สูงเนิน (2546, อ้างถึงใน ศศิธร แก้วรักษา, 2552) เกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารกำหนดนโยบายของงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ นอกจากการสร้าง ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแล้ว ศศิธร แก้วรักษา (2552) ยังพบว่า การบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนจะประสบความสำเร็จได้นั้น เป็นผลมาจากการบริหารงานของผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานของครูประชาสัมพันธ์ และความรู้สึกรักของผู้ปกครอง ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุน สร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และยิ่งไปกว่านั้น ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา แวดวงวิชาการและแวดวงวิชาชีพได้ให้ความสนใจกับการสื่อสารองค์การมากกว่าการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากคำว่า “การสื่อสารองค์การ” มีความหมายที่ครอบคลุมกิจกรรมทางการสื่อสารทุกประเภท และทุกกลุ่มมากกว่าการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการโน้มน้าวใจ การสร้างภาพลักษณ์ และมุ่งผลประโยชน์ขององค์การอย่างชัดเจน (Argenti, 2015)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารการสื่อสารองค์การและเป็นแนวทางให้โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานด้านการสื่อสารองค์การ เพื่อให้

เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ชุมชน สังคม และ ประเทศชาติอย่างเต็มศักยภาพ

1.2 คำถามการวิจัย

1. สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีปัญหาอะไรบ้าง
3. แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
3. นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน
2. ขอบเขตของเนื้อหาหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย คือ การสื่อสารภายในองค์การและการบริหาร



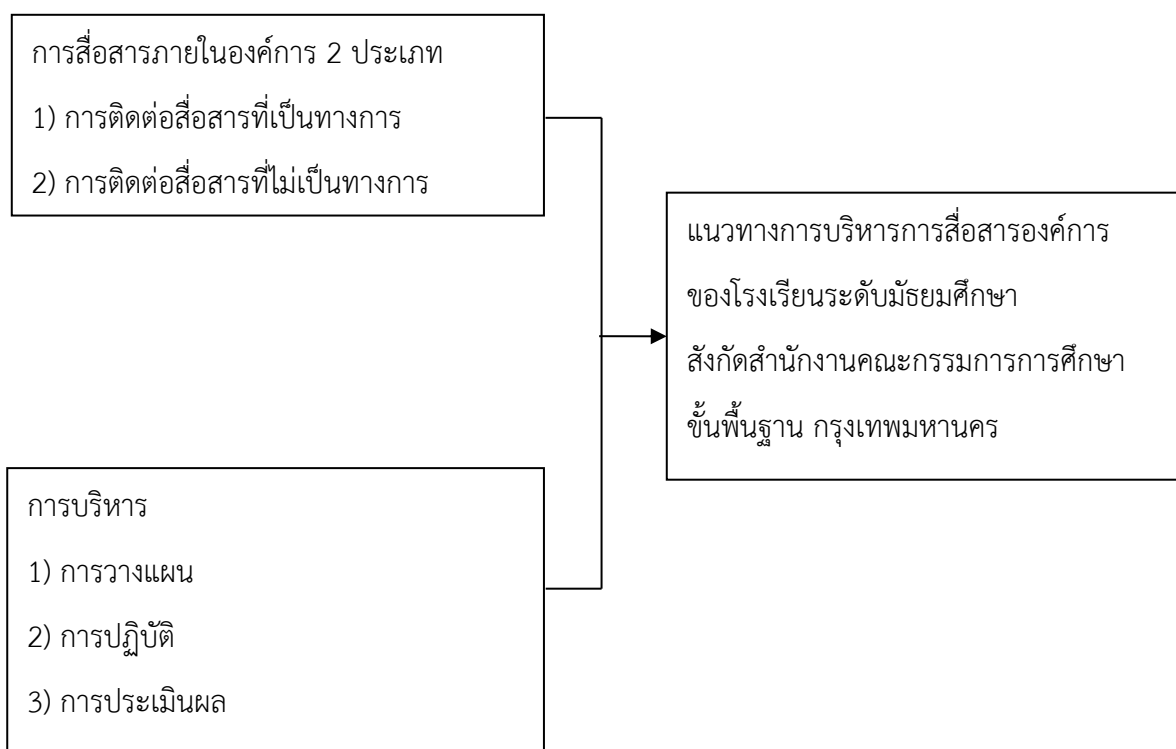
1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี การสื่อสารองค์การและการบริหาร จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การสื่อสารภายในองค์การ (ณัฐชуда วิจิตรจามรี, 2558)
2. การบริหาร (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2557)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. การสื่อสาร หมายถึง วิธีการในการแลกเปลี่ยน ถ่ายโอน ถ่ายทอด และเชื่อมโยงข้อมูล ข่าวสาร ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของการสื่อสาร

2. การสื่อสารองค์การ หมายถึง วิธีการในการแลกเปลี่ยน ถ่ายโอน ถ่ายทอด และเชื่อมโยงข้อมูล ข่าวสาร ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของการสื่อสาร

3. การสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง รูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารผ่านช่องทางหรือสื่อที่ถูกกำหนด ขึ้นมาอย่างเป็นทางการ ระหว่างบุคลากรในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้วยการใช้คำพูด ไม่ใช่คำพูด ใช้สัญลักษณ์ และใช้รูปภาพ มี 4 ทิศทาง ดังนี้ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารแบบแนวนอน และ 4) การสื่อสารแบบทแยงมุม ซึ่งเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน การควบคุม การป้อนกลับ การเสนอความคิดเห็นหรือความคิดริเริ่มใหม่ ๆ รวมถึงการสอบถามปรึกษาหารือในรูปแบบของการประชุมคณะกรรมการและการส่งรายงานเวียนไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ

3.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารหรือการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ได้เกิดจากช่องทางหรือสื่อที่ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการ ทั้งด้วยการใช้คำพูด ไม่ใช่คำพูด ใช้สัญลักษณ์ และใช้รูปภาพ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านหน่วยงานหรือตำแหน่งงานในองค์การ มีลักษณะการสื่อสารแบบข่าวลือ (grapevine) เนื้อหาในการสื่อสารจะเน้นไปที่บุคคลหรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานหรือกลุ่มงานของตน รวมถึงตัวบุคคล แต่ไม่ถูกสื่อสารตามช่องทางหรือสื่อที่เป็นทางการ

4. การบริหาร หมายถึง กระบวนการบริหารการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ของผู้บริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ และ 3) การประเมินผล

4.1 การวางแผน หมายถึง กระบวนการคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจของผู้บริหาร ที่จะกำหนดวิธีการสื่อสารในองค์การไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน มีการกำหนดจุดหมายปลายทางหรือวัตถุประสงค์ และกำหนดระยะเวลาที่จะบรรลุผลสำเร็จที่ชัดเจน

4.2 การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการสื่อสารในองค์การทุกอย่างเพื่อให้นโยบายหรือแผนบรรลุตามวัตถุประสงค์และระยะเวลาที่กำหนดไว้

4.3 การประเมินผล หมายถึง การวิเคราะห์ ตรวจสอบ ความก้าวหน้าและผลสำเร็จของการดำเนินการสื่อสารทุกอย่าง ว่าบรรลุวัตถุประสงค์และสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่

5. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาทุกโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน

6. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีสถานภาพเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน หรือ รองผู้อำนวยการโรงเรียน หรือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

7. ครู หมายถึง ครูที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หรือ ครูที่ปฏิบัติการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

8. นักเรียน หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งคณะกรรมการนักเรียน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร โดยจะมีประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1.1 ผู้บริหาร มีแนวทางในการวางแผนการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และการประเมินผลของการสื่อสารองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งและสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

1.2 ครู มีแนวทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อร่วมงาน ผู้ปกครอง และนักเรียน

1.3 นักเรียน มีการสื่อสารระหว่างนักเรียนกับนักเรียน และนักเรียนกับครูดีขึ้น

2. ประโยชน์ในทางวิชาการ การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับองค์ประกอบ สภาพ ปัญหา และแนวทางของการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยอื่น ๆ ในการพิจารณานำข้อมูลในแต่ละส่วนไปใช้ต่อไป



1607336574

CU ThesIs 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารองค์การ การบริหารโรงเรียนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร 2) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดเนื้อหาแต่ละตอน ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

2.1.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา

2.1.2 การบริหาร: การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

2.2.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

2.2.4 วิธีการสื่อสาร

2.2.5 ประเภทของการสื่อสารองค์การ

2.2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารองค์การ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

2.1.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา

ภิญโญ สาร (2519) การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อการพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชน หรือสมาชิกทุกกลุ่มของสังคมในทุก ๆ ด้าน เช่น ความสามารถ ทักษะ ค่านิยม และคุณธรรม รวมทั้งในด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อให้บุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิกที่ดี และมีประสิทธิภาพในสังคม โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ มีทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผน และที่ไม่เป็นระเบียบแบบแผน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2557) การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุกด้าน นับตั้งแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมและคุณธรรมเพื่อให้มีค่านิยมตรงกับความต้องการของสังคม โดยกระบวนการต่าง ๆ ที่อาศัยการควบคุมสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการพัฒนาได้ตรงตามเป้าหมายของสังคมของตน

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2541) การบริหารการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานศึกษาได้แก่การพัฒนาสมาชิกของสังคมให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดไว้ คือ มีความเจริญงอกงามทางกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนความแตกต่างของบุคคล

ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540) การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนฝ่ายร่วมดำเนินการเพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ทั้งในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ คุณธรรม ค่านิยม พร้อมทั้งจะสนองการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองสังคม และวัฒนธรรม

2.1.2 การบริหาร: การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล

2.1.2.1 การวางแผน

ความหมายของการวางแผน

การวางแผน (planning) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์การตัดสินใจของผู้บริหารที่จะกำหนดวิธีการไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีระบบในการดำเนินงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ข้อมูลข่าวสารในอดีตมาพยากรณ์อนาคต ดังนั้น การวางแผน จึงมีลักษณะเป็นศาสตร์ที่ต้องใช้ข้อมูลเชิง

ประจักษ์ (empirical information) ที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ เชื่อถือได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ชัดเจน มีความต่อเนื่องกันตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้แผนมีความรู้ ความเข้าใจที่จะสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้

องค์ประกอบของการวางแผน

1. การกำหนดจุดหมายปลายทาง (ends) ที่ต้องการบรรลุ ซึ่งมีหลายระดับ คือ

1.1 จุดมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ (goals) เป็นการแสดงถึงความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาข้างหน้า มักจะมองในรูปของผลลัพธ์ (outcomes) ในอนาคต กำหนดอย่างกว้าง ๆ

1.2 วัตถุประสงค์ (objectives) เป็นองค์ประกอบที่เป็นผลมาจากการแปลงจุดมุ่งหมาย (goals) ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อใช้ในการนำไปปฏิบัติ วัตถุประสงค์จึงเป็นการกำหนดผลผลิต (outputs) ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นอย่างกว้าง ๆ แต่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้

1.3 เป้าหมาย (targets) เป็นองค์ประกอบที่เป็นผลมาจากการแปลงวัตถุประสงค์ให้เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติมากขึ้น เป้าหมายจึงเป็นการกำหนดผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนโดยจะกำหนดเป็นหน่วยนับที่วัดผลได้เชิงปริมาณและกำหนดระยะเวลาที่จะบรรลุผลสำเร็จนั้นด้วย

2. วิธีการและกระบวนการ (means and processes) เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากการนำข้อมูล ต่าง ๆ มาวิเคราะห์และกำหนดเป็นทางเลือก (alternative) สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติหรือกลยุทธ์ (strategy) ให้บรรลุจุดหมายที่กำหนดไว้ จากนั้นจะถ่ายทอดออกมาเป็นแผนงาน (programs) และโครงการ (projects) ที่เชื่อมโยง โดยทั่วไปจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

2.1 กลยุทธ์การปฏิบัติหรือมาตรการ (strategy) เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้บรรลุจุดหมาย (ends) ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แผนงาน (programs) และโครงการ (projects) เป็นการกำหนดแนวทางการกระทำที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติมากขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปจะมีประเด็นในการเขียนที่ชัดเจน ครอบคลุมและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

2.3 ทรัพยากร (resources) และค่าใช้จ่าย (cost) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งผู้วางแผนจะต้องระบุให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / revv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2.1.2.2 การปฏิบัติ

ความหมายของการปฏิบัติ

การปฏิบัติ (implementation) หมายถึง การดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การปฏิบัติเป็นการนำโครงการกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ในแผนไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยต้องกำหนดองค์การหรือบุคคลที่รับผิดชอบ และวิธีการดำเนินการชัดเจน การนำแผนไปปฏิบัติเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกรรมวิธีในการตัดสินใจเลือกแผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามจุดหมาย (ends) ที่กำหนดไว้ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยกลยุทธ์หลายอย่าง ทั้งกลยุทธ์ภายในองค์การและกลยุทธ์ภายนอกองค์การ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

เมื่อได้จัดทำแผน โครงการ และได้ตรวจสอบความเป็นไปได้จนแน่ใจแล้ว ก็ต้องนำแผนเสนอผู้มีอำนาจตามลำดับ เพื่อขออนุมัติงบประมาณดำเนินการตามแผน และเมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ก็จะนำไปปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผนนี้จัดเป็นขั้นสำคัญที่สุดของการวางแผนเพราะว่าแผนเป็นเพียงข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสาร ถ้าไม่มีการปฏิบัติก็จะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ในการปฏิบัติตามแผนจะเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีการดำเนินการตามโครงการที่มีในแผนปฏิบัติการประจำปีตามลำดับของโครงการก่อนหลัง

กำหนดระยะเวลาของการปฏิบัติงานตามแผน เมื่อได้ศึกษางานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้วางแผนงานจะสามารถคาดคะเนได้ว่างานชิ้นหนึ่ง ๆ ควรใช้กำลังคนปฏิบัติงานกี่คน และแผนงานดังกล่าวจะใช้เวลาเท่าใดในแต่ละแผน และควรใช้เวลาเท่าใดตลอดแผนงานเพื่อให้การอ่านแผนงานง่ายยิ่งขึ้นควรจัดทำเป็นตารางแสดงเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานแต่ละอย่างตลอดเวลา

การนำแผนไปปฏิบัติเป็นการบ่งบอกถึงการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ฉะนั้นเพื่อให้การปฏิบัติตามแผนและวัตถุประสงค์ การดำเนินงานจะต้องคำนึงถึงการประหยัดและให้ผลประโยชน์ที่เหมาะสมโดยใช้ทรัพยากร คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่ได้รับจัดสรรเพื่อการดำเนินงานอย่างแท้จริง

การปฏิบัติตามแผนจะเป็นการลงมือปฏิบัติตามโครงการ มีการมอบหมายงาน การจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน การควบคุม การปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

2.1.2.3 การประเมินผล

การประเมินผล (evaluation) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงการตรวจสอบ การควบคุม และการวัดผลการปฏิบัติตามแผนเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรือข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดของแผนนั้น ๆ เพื่อจะได้ปรับปรุงแผนให้สามารถนำไปปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



1607336574

CT :Thesis 5833882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

การประเมินผล (evaluation) หมายถึง การวิเคราะห์ ตรวจสอบความก้าวหน้า และผลสำเร็จในระดับต่าง ๆ โดยจำแนกรูปแบบของการประเมินผลได้ 3 แบบ ได้แก่

1. การประเมินผลกระบวนการ (process evaluation) หรือ การประเมินประสิทธิภาพ (efficiency evaluation) ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของกิจกรรมที่จะนำส่งผลผลิต (outputs) โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

2. การประเมินผลที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผล (effectiveness) โดยศึกษาว่าผลผลิตที่ได้นั้นสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

3. การประเมินผลกระทบ (impact evaluation) เป็นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ผลลัพธ์ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากการบรรลุวัตถุประสงค์สามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาได้หรือไม่ เพียงใด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

ความหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญทางสังคมของมนุษย์ มีการนำมาใช้ต่าง ๆ กัน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมาก ดังนี้

กิติมา ปรีดีติลล (2529) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นทัศนคติต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล และในการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

ภิญโญ สาร (2533) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนความหมาย ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการและทัศนคติอย่างเดียวกัน

วินิจ เกตุขำ (2535) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องและประสานกันระหว่างบุคคล โดยอาศัยวิธีการถ่ายทอดและการรับรู้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กริช สืบสนธิ์ (2537) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยผู้รับสาร (ผู้ฟัง ผู้อ่าน) จะเป็นผู้



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ตีความ กำหนดความหมาย สิ่งที่เขาได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้ บางครั้งจึงพูดกันว่า ‘ผู้รับสาร คือ ผู้กำหนดสาร’ คนฟังหลายคนก็จะตีความออกไปหลายทาง (เข้าใจไม่ตรงกัน) ซึ่งเป็นอุปสรรค หรือปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเสมอ ผู้ส่งสารจึงต้องระมัดระวังในการเสนอสาร โดยปรับให้เหมาะกับผู้ฟัง แต่ไม่ได้หมายความว่า จะต้องแก้ไขสาระเป็นการเอาใจผู้ฟัง

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น หรือ ความรู้สึก ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

วิรัช สงวนวงค์วาน (2547) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์การหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์การ (organization communication)

อาคม วัดโรตง (2547) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

โอบัส แก้วจำปา (2547) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

ธิตินพ ขยธวัช (2548) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งความหมาย ต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือ เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ

วันชัย มีชาติ (2548) สรุปว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และ ผู้รับสาร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ โดยผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร และผู้รับสารตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารแล้วถ่ายทอดความคิดของ

ตนกลับสู่ผู้รับสารอีกครั้งหนึ่ง โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คำพูด ท่าทาง รวมไปถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร จดหมาย สื่อวิดีโอ ฯลฯ

Weaver (1949) อธิบายว่า การสื่อสารมีความหมายครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของ คน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง

Miller (1951) กล่าวว่า การสื่อสาร ในความหมายที่ง่ายที่สุด คือ การที่ข่าวสารถูกส่งผ่านจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง (from one place to another)

Cartier and Harwood (1953) ได้นิยามการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เป็นกระบวนการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

Hovland, Irving and Harold (1953) เสนอว่าการสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยทั่วไปจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)

Osgood (1954) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร โดยใช้สื่อเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่าง 2 ฝ่าย

Schramm (1956) อธิบายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information signs)

Berlo (1960) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการกระทำให้มีอิทธิพลต่อคนอื่น (influence) และมีผลกระทบถึงคนอื่นด้วยเจตนา

Glenn (1968) กล่าวว่า การสื่อสาร ก็คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทักษะ หรืออารมณ์ ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรือมากกว่านั้น

Berelson and Steiner (1964) ได้กล่าวว่า การสื่อสารคือกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และสัญลักษณ์ เป็นต้น

Norman (1969) ให้คำนิยามสำหรับกาติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นการส่งและรับความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ โดยใช้ถ้อยคำหรือภาษาเพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ

Rogers and Shoemaker (1971) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการสื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร



1607336574

CD iThesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

Dance and Larson (1976) ได้สรุปคำจำกัดความของการสื่อสารของมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องของบุคคล 2 คนที่ เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

Papa, Daniels and Spiker (2008) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การมีความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนกันผ่านทางวจนภาษาและอวจนภาษา

กล่าวโดยสรุปแล้ว การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงเรื่องราวต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือมากกว่า โดยผ่านทางสื่อ ทั้งที่เป็นตัวอักษร คำพูด สัญลักษณ์และท่าทางต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งในการสื่อสารร่วมกัน

ความหมายของการสื่อสารองค์การ

Blauw (1986 อ้างถึงใน Riel & Fombrun, 2007) อธิบายถึงการสื่อสารองค์การว่า เป็นวิธียุทธศาสตร์ (the integrated approach) ซึ่งผนวกเอาการดำเนินงานสื่อสารทั้งหมดขององค์การ เพื่อมุ่งเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม โดยการสื่อสารแต่ละส่วนเหล่านั้นจะต้องเน้นถ่ายทอดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ขององค์การ (identity)

Jackson (1987 อ้างถึงใน Riel & Fombrun, 2007) กล่าวว่า การสื่อสารองค์การ คือ กิจกรรมการสื่อสารโดยรวมทั้งหมด (the total communication activity) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางแผนไว้ (planned objectives)

Thomas และ Kley (1989 อ้างถึงใน Riel & Fombrun, 2007) ได้ขยายทัศนะเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การ โดยครอบคลุมถึงองค์ประกอบสองส่วนที่แตกต่างจากการสื่อสารประเภทอื่น ๆ คือ

1. การสื่อสารทุกอย่างขององค์การ ซึ่งอาศัยการประสานกัน (coordination) ระหว่างหลักการสื่อสารแขนงต่าง ๆ และทรัพยากรประเภทต่าง ๆ โดยดำเนินตามแผนกลยุทธ์ (strategic plan) ที่วางไว้

2. การสื่อสารทุกอย่างขององค์การ ซึ่งมีองค์การหรือองค์ประกอบขององค์การเป็นศูนย์กลาง (the organization or the elements of it are central) มิใช่มีสินค้าหรือบริการเป็นศูนย์กลาง

Riel และ Fombrun (2007) นิยามการสื่อสารองค์การว่า เป็นชุดของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประสานกันอย่างละเอียดอ่อนของการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอกทั้งหมด (all internal and external communications) เพื่อมุ่งสร้างจุดเริ่มต้นที่น่าพึงพอใจสำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ (stakeholders) ที่บริษัทต้องพึ่งพา



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / revv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

Cornelissen (2019) ได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารองค์การเป็นภารกิจหนึ่งด้านการจัดการขององค์การ (management function) ที่ช่วยกำหนดกรอบ (framework) สำหรับการประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพของการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกทั้งหมด เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายโดยรวมคือ การสร้างและรักษาชื่อเสียงที่ดี (favorable reputations) ท่ามกลางผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่องค์การต้องพึงพา

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารองค์การเป็นกระบวนการติดต่อประสานหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอาจใช้คำพูด ไม่ใช่คำพูด ใช้สัญลักษณ์และรูปภาพ เพื่อให้บุคลากรภายในองค์การหรือภายนอกองค์การได้รับทราบหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ขององค์การ อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การต่อไป

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารและการสื่อสารองค์การ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เสนาะ ดิยาว (2541) แบ่งแยกวัตถุประสงค์เฉพาะของการสื่อสารได้เป็น 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. เพื่อควบคุม กล่าวคือ การสื่อสารเพื่อควบคุมมักจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมบางอย่างของผู้อื่น เช่น เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ให้เป็นไปในทางที่ต้องการ ทั้งนี้เพราะเป็นความต้องการของคนที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมหรือพยายามที่จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการกระทำของตน

2. เพื่อรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ การสื่อสารทำให้เรารู้ข้อมูล 3 ประเภท คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเราเอง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่น และข้อมูลความเป็นไปที่อยู่รอบตัวเรา การที่เราได้พูดคุยกับใครจะทำให้เรารู้จักตัวเองจากบุคคลนั้น เราจะเรียนรู้ว่าอะไรเป็นจุดเด่นของเราที่เหมาะสมอยู่แล้ว และสิ่งใดที่เป็นจุดด้อยที่เราควรจะปรับปรุง เราสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาพัฒนาตัวเราเองได้ และการสื่อสารกับบุคคลอื่นทำให้เรารู้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่น สามารถประเมินจากกิริยา อากักร ความคิดเห็น คำพูดของเขาได้ว่าเขาเป็นคนอย่างไร แม้ว่าบางครั้งอาจผิดพลาดแต่ก็ทำให้เราได้เรียนรู้ทัศนคติและค่านิยมของเขา นอกจากนี้ การสื่อสารทำให้เรารู้ข้อมูลเกี่ยวกับโลกภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการฟังวิทยุ อ่านนิตยสาร หรือการสนทนากับบุคคลต่าง ๆ

3. เพื่อการสังคม กล่าวคือ มนุษย์ไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวเป็นเวลานาน มนุษย์จึงต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวก็ทำให้คนมีความมั่นใจเพราะรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความหมาย และไม่รู้สึกลัวว่าเหว การประชุมหรือสัมมนาที่จัดขึ้น นอกจากทำให้ได้รับความรู้ทางวิชาการแล้ว ยังช่วยให้ได้สังคมหรือติดต่อสัมพันธ์กันด้วย มนุษย์มีความสุขกับการติดต่อกับคนอื่นและพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นไว้

4. เพื่อลดความตึงเครียด กล่าวคือ การดำเนินชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือเรียนหนังสือ มนุษย์มักประสบกับความผิดหวัง ความสับสน ความขัดแย้ง และความไม่พอใจ หากเก็บเรื่องไม่สบายใจเหล่านี้ไปนาน ๆ อาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ การได้ระบายหรือพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน กับลูกน้อง หรือกับเพื่อนสนิท จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น บางครั้งปัญหาหรือความขัดแย้งยังคงมีอยู่ แต่การพูดคุยกับคนอื่นช่วยให้สบายใจขึ้นและลดความตึงเครียดลงได้

Schramm (1956 อ้างถึงใน ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร, บุชบา สุธีธร, กาญจนา แก้วเทพ, รสขงพร โกมลเสวิน, พิระ จิโรโสภณ, จันทนา ทองประยูร และคณะ, 2547) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์เพื่อบอกกล่าว/เพื่อเข้าใจ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล “การบอกกล่าว” เป็นวัตถุประสงค์เบื้องต้นของมนุษย์ในการสื่อสารความต้องการของตนให้ผู้อื่นได้ทราบ นอกจากนี้ ในการสื่อสารประเภทอื่น ๆ วัตถุประสงค์เพื่อบอกกล่าวยังหมายรวมถึง การส่ง และเผยแพร่เรื่องราวหรือข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน/องค์การ ให้ผู้รับสารได้ทราบ เนื่องจากผู้รับสารเองก็ต้องการข้อมูลข่าวสารที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

2. วัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้/เพื่อเรียนรู้ เป็นวัตถุประสงค์ที่ลึกซึ้งกว่าการบอกกล่าว ในการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และเพื่อเรียนรู้ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมักมีวัตถุประสงค์เฉพาะอยู่แล้วว่าต้องการให้ความรู้และเรียนรู้ในเรื่องใด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3. วัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวใจ/เพื่อตัดสินใจ เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารใช้ข้อมูลที่มีในการโน้มน้าวให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกคล้อยตามในการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือการปฏิบัติ ในขณะที่ผู้รับสารก็ต้องการได้ข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวใจและเพื่อตัดสินใจนี้ พบมากในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา

4. วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน/เพื่อแสวงหาความเพลิดเพลิน เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับสาร ส่วนผู้รับสารเองก็ต้องการได้รับความพึงพอใจจากการสื่อสาร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ/เพื่อรับทราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งและรับทราบข้อมูลในรูปแบบของคำพูดและลายลักษณ์อักษร
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา/เพื่อเรียนรู้ เป็นการสื่อสารเพื่อให้ความรู้และได้เรียนรู้ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง/เพื่อความพึงพอใจ เป็นการสื่อสารผ่านงานรื่นเริงหรืองานประจำปี เพื่อสร้างความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินหรือความพึงพอใจ จากงานแสดงต่าง ๆ
4. เพื่อแก้ปัญหา/เพื่อสนองตอบต่อการแก้ปัญหา เป็นการสื่อสารเพื่อระดมความคิดร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร
5. เพื่อจัดการความขัดแย้ง/เพื่อยอมรับการจัดการความขัดแย้ง เป็นการสื่อสารที่ผู้บริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้น ๆ

ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2558) แบ่งแยกวัตถุประสงค์เฉพาะของการสื่อสารได้เป็น 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. เพื่อมีอิทธิพล กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่ใช้ทักษะการโน้มน้าวใจเพื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ส่งสาร เช่น ผู้บริหารแสดงวิสัยทัศน์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน ผู้บังคับบัญชาชี้แจงความสำคัญของการให้บริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกต่อการบริการลูกค้า ผู้ส่งสารจะสามารถมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้รับสารได้โดยการสื่อสารข้อมูล เหตุผล หลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร
2. เพื่อแจ้งหรือรับข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ เป็นการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดหรือรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งการปิดปรับปรุงเว็บไซต์ขององค์กร การสื่อสารความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง

ของบุคลากรในองค์กร การสื่อสารกับบุคคลอื่น และการเปิดรับข้อมูลทางสื่อต่าง ๆ ทำให้เรารู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว ข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจ นอกจากนี้ การพูดคุยกับผู้อื่นยังช่วยให้เรารู้จักตัวเองมากขึ้น ทำให้รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง ทำให้ได้รู้จักและเรียนรู้ความคิดของผู้อื่น ข้อมูลจากการพูดคุยกับคนอื่นอาจทำให้เห็นมุมมองและความคิดที่แตกต่างและน่าสนใจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับใช้หรือพัฒนาตนเอง

3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวก็ดี การติดต่อสื่อสารสามารถสนองตอบความต้องการด้านความรักและการได้รับการยอมรับ ทำให้คนมีความมั่นใจเพราะรู้สึกว่าคุณมีความหมาย และไม่รู้สึกละโดดเดี่ยวเพราะมีเพื่อนที่พูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารและประสบการณ์ได้ การประชุมหรือสัมมนานอกจากทำให้ได้รับความรู้แล้ว ยังช่วยให้ได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วย การติดต่อสื่อสารและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นช่วยให้มีความสุข และหลายครั้งที่ความสัมพันธ์ที่ดีมีประโยชน์ในด้านการให้ความช่วยเหลือกันและกันและการประสานร่วมมือภายในองค์กร การสื่อสารทำหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน

4. เพื่อผ่อนคลาย กล่าวคือ บ่อยครั้งที่การดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานต้องพบกับปัญหา ความสับสน ความขัดแย้งที่สร้างความตึงเครียด ความตึงเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์ทุกคนไม่ปรารถนาและจะหาวิธีที่ลดความเครียดได้ พูดคุยปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว จะช่วยลดความไม่สบายใจลงได้ไม่มากนักน้อย ตรงข้ามกันหากบุคคลเกิดความไม่สบายใจไว้เพียงคนเดียว ไม่พูดคุยกับผู้อื่นก็อาจทำให้สภาวะจิตใจแย่ลง นอกจากนี้ บุคคลยังมีทางเลือกอื่นในการสื่อสารเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด เช่น การฟังเพลง การชมภาพยนตร์ การอ่านหนังสือ

Berlo (1960) เห็นว่า เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารอาจเป็นเพื่อการให้ข่าวสารข้อมูลประการหนึ่ง เพื่อการชักจูงใจ (persuasion) ซึ่งเป็นเรื่องของการทำให้บุคคลอื่นเข้าถึงและยอมรับความคิดเห็นของผู้ส่งข่าวสารเป็นประการที่สอง และให้ความบันเทิง (entertainment) เป็นประการที่สาม

การติดต่อสื่อสารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จะต้องสื่อข้อมูลต่าง ๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจในจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร แต่ผู้รับสารอาจจะเข้าใจได้เล็กน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับ

กับผู้ส่งสารว่าจะต้องส่งสารให้ถูกต้องชัดเจนและเข้าใจตรงกัน การติดต่อสื่อสารในแต่ละระดับย่อมมีจุดหมายที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วการติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (develop understand) หากไม่มีการติดต่อสื่อสารกัน คนเราจะไม่มีโอกาสเข้าใจกันได้ แม้ว่าจะสามารถอ่านหนังสือได้ แต่การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างชาติต่างภาษา ย่อมมีอุปสรรคเพราะไม่สามารถเข้าใจกันได้ ดังนั้น จึงอาจติดต่อสื่อสารกันโดยใช้กิริยาท่าทาง (manner) สีหน้า (face) หรืออาจเรียกว่าใช้ “ภาษาใบ้ (silent language)” ซึ่งอาจทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้

2. เพื่อให้เกิดการกระทำในสิ่งที่มีมุ่งหวัง (create action) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบออกคำสั่งหรือตามคำชักชวนโฆษณา อาจเป็นการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทางก็ได้

3. เพื่อเป็นการให้ข่าวสาร (give information) ไม่ว่าจะป็นข่าวสารเกี่ยวกับอะไร สำคัญมากน้อยเพียงใด จะทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้ก็โดยการสื่อสาร ทั้งการให้ข่าวสารทางการเมืองและข่าวสารทางการค้า

4. เพื่อให้รู้ถึงปฏิกิริยาตอบกลับของผู้อื่น (know reaction) หลังจากที่กระทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดแล้ว ทางที่จะรู้ว่าผู้อื่นมีปฏิกิริยาตอบกลับอย่างไรบ้าง ต้องอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน

5. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้เกี่ยวข้องกัน และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารองค์การ

Thayer (1961) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การแยกไว้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลภายในองค์การให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุก ๆ วัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์การได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์การและสมาชิกขององค์การ การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใด ๆ จะเป็นผลไม่ได้ ถ้าสมาชิกในองค์การไม่ได้รู้ถึงการวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ

2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์การ ก็คือการประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกองค์การอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงไร

3. เพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา รับ คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นโดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ ทำงาน เป็นอาทิ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

5. เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์การที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความ ต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์การ เช่น การที่สมาชิกขององค์การมี การติดต่อกันในทางสังคมในรูปขององค์การอุปถัมภ์หรือองค์การที่ไม่มีโครงสร้าง เป็นต้น

2.2.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ภัสวลี นิติเกษตรสุนทร (2547) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้เริ่มต้นกระบวนการสื่อสาร ทำหน้าที่สร้างและส่ง สารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองนี้ถือเป็นองค์ประกอบหลักและจะ ขาดไม่ได้ เพราะจะทำให้การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่ครบวงจร

2. สาร คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร ในสองรูปแบบ ได้แก่

2.1 วจนสาร หมายถึง สารที่มนุษย์สร้างและพัฒนาขึ้นมาในรูปแบบของภาษาพูด และภาษาเขียน

2.2 อวจนสาร หมายถึง รหัส สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ และการสื่อความหมายอื่น ๆ ที่ ไม่ใช่ภาษาพูดและภาษาเขียน

สารทั้งสองลักษณะดังกล่าวมานี้สามารถส่งเสริมกันและกันในการสื่อสารได้หลายกรณี โดย อวจนสารถูกนำมาใช้กับวจนสาร เพื่อย้ำความ เน้นความสำคัญของสาร เสริมความให้สมบูรณ์ หรือ แม้แต่ใช้แทนวจนสารได้

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและขาดไม่ได้เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เพราะเป็นพาหนะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งมีค่าที่ใช้ในความหมายเดียวกันกับ คำว่าช่องทางการสื่อสาร คือ คำว่าสื่อ ซึ่งสามารถแบ่งสื่อได้หลายประเภทตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

3.1 แบ่งตามวิธีการเข้าและถอดรหัส ได้แก่ สื่อวัจนะ เช่น คำพูด ตัวเลข ตัวหนังสือ และสื่ออวัจนะ เช่น สัญญาณ สัญลักษณ์ ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง

3.2 แบ่งตามประสาทการรับรู้ ได้แก่ สื่อที่รับรู้ด้วยการฟัง เช่น วิทยุ เทป ซีดี สื่อที่รับรู้ด้วยการเห็น เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ รูปภาพ นิตยสาร และสื่อที่รับรู้ด้วยการฟังและการเห็น เช่น โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิทยทัศน์ ฯลฯ

3.3 แบ่งตามระดับการสื่อสารหรือจำนวนผู้รับสาร ได้แก่ สื่อระหว่างบุคคล เช่น โทรศัพท์ จดหมาย สื่อในกลุ่ม เช่น ไมโครโฟน โทรโข่ง และสื่อสารมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

3.4 แบ่งตามยุคสมัย ได้แก่ สื่อดั้งเดิม เช่น ครั้นไฟ เสียงกลอง สื่อร่วมสมัย เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ และสื่ออนาคต เช่น สื่อผสมผสานที่เกิดจากคอมพิวเตอร์ความเร็วสูง

3.5 แบ่งตามลักษณะของสื่อ ได้แก่ สื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง เสียง สื่อมนุษย์ หรือสื่อ บุคคล เช่น ไปรษณีย์ โฆษก คนส่งของ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ นิตยสาร ใบปลิว สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ วิดีโอ และสื่อระยะคน เช่น สื่อพื้นบ้าน หนังสือใบข่อย ศิลาคาริก

3.6 แบ่งตามการใช้งาน ได้แก่ สื่อสำหรับงานทั่วไป เช่น จดหมายเวียน โทรศัพท์ และสื่อเฉพาะกิจ เช่น วารสาร จุลสารขององค์การ

อย่างไรก็ตามสื่อดังกล่าวมานั้น มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ผู้ส่งสารต้องเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับตนเอง สาร และผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารด้วยเช่นกัน

Berlo (อ้างถึงใน ญัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558) ได้พัฒนาแบบจำลองแนวคิดเชิงกระบวนการ (process model) โดยองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ แหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องทางการสื่อสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) องค์ประกอบทั้งสี่มีปฏิสัมพันธ์กันในกระบวนการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะทางการสื่อสาร ทศนคติ และความรู้ และได้รับอิทธิพลจากระบบสังคมและวัฒนธรรม สารที่ถูกถ่ายทอดประกอบด้วย เนื้อหาสาร องค์ประกอบสาร การจัดเรียงสาร โครงสร้างและรหัส ส่วนช่องทางในการสื่อสารประกอบด้วย ประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส

ทั้งนี้ Berlo เน้นย้ำว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบอย่างต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด หรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2557) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่จำเป็นต้องพิจารณา ดังนี้

1. การมีผู้พูดหรือผู้ส่งสาร
2. การพูดออกไปหรือส่งสารออกไป



1607336574

CU-Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

3. ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำสั่ง คำแนะนำ รายงาน คำนินทา ข่าวลือ เป็นต้น
4. การมีผู้รับสาร
5. ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารที่มีต่อข้อมูลข่าวสารนั้น
6. การเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร

Champoux (2000) กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ว่าประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารจะต้องตัดสินใจว่าจะส่งข่าวสารใดให้แก่ผู้รับสาร โดยการเข้ารหัส และส่งข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น การพูด ท่าทาง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้การถอดรหัส และแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับมา อย่างไรก็ตามในทุกขั้นตอนการสื่อสารอาจเกิดข้อผิดพลาดและการบิดเบือน ซึ่งอาจลดประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้นได้

การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (sender) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร (เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้อื่น) ในการสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (encoding) อันเป็นการแปรสารให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา (ภาษาพูด, ภาษาเขียน หรือ วจนภาษา) และอากัปกิริยา ท่าทางต่าง ๆ (อวัจนภาษา) โดยสารที่ถูกเข้ารหัสแล้วจะถูกส่งไปยังผู้รับสาร ผ่านช่องทางการติดต่อทางใดทางหนึ่ง เช่น ถ้าผู้ส่งสารต้องการส่งสาร ก. ไปถึงผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลตนอย่างรวดเร็ว ผู้ส่งสารก็อาจเลือกใช้วิธีการโทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย ถ้าเป็นยุคปัจจุบันก็อาจใช้โทรสาร (fax) หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว โดยทั่วไปแล้วในสถานการณ์การสื่อสารหนึ่ง ๆ นั้น ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสื่อสาร ถือเป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น แต่เนื่องจากการสื่อสารของมนุษย์มีหลายประเภทและหลายระดับ เพราะฉะนั้นจำนวนของผู้ส่งสารจึงอาจจะแตกต่างกันไป เช่น การสื่อสารสาธารณะรูปแบบหนึ่ง คือ การอภิปราย ผู้ส่งสารอาจมีจำนวนมากกว่า 1 คน และผู้ส่งสารอาจมิได้ส่งสารในฐานะที่เป็นตัวของตัวเอง แต่อาจจะส่งสารในฐานะที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่ง ส่วนในกระบวนการสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารก็คือตัวแทนขององค์การเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน ซึ่งนอกจากจะส่งสารในฐานะเป็นตัวของตัวเองแล้ว ก็ยังต้องมีความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นตัวแทนของสถาบันการสื่อสารมวลชนนั้น ๆ ด้วย

2. ผู้รับสาร (receiver) เป็นองค์ประกอบสำคัญและเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จได้เลย หรืออาจประสบผลสำเร็จไม่เต็มที่ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการคือ



1607336574

CT :Thesis 583382027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

- 1) การรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน
- 2) การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

ดังนั้น ในกระบวนการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้มีความพยายามในการรับสาร และสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายนั่นเอง การพิจารณาองค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น ความเป็นจริงแล้วทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ก็คือบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีบทบาทร่วมกันอยู่ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่มีผู้ส่งสารและผู้รับสารแล้ว การสื่อสารก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ หรือถ้ามีแต่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวก็เช่นกัน การสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้น ข้อสำคัญก็คือ ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เราไม่อาจชี้ลงไปได้ว่าใครเป็นผู้ส่งสารและใครเป็นผู้รับสาร เพราะความเป็นจริงแล้วบุคคลที่ทำการสื่อสารโดยเฉพาอย่างยิ่งในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face to face) ระหว่างบุคคล 2 คน ทั้งสองต่างมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเกือบจะในเวลาเดียวกัน ซึ่งเราอาจเรียกได้ว่าทั้ง 2 คน แสดงบทบาทในฐานะที่เป็นคู่ของการสื่อสาร ที่ต่างก็ทำหน้าที่เข้ารหัสตีความและถอดรหัส โดยสลับเปลี่ยนหมุนเวียนไปจนกว่าการสื่อสารจะบรรลุเป้าหมาย

3. ช่องทาง (channel) คือ ช่องทางหรือสื่อที่ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร จะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์ โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ได้แก่ ทางการมองเห็นโดยประสาทตา ทางการได้ยินโดยประสาทหู ทางการได้กลิ่นโดยประสาทจมูก ทางการสัมผัสโดยประสาทกาย และทางการลิ้มรสโดยประสาทลิ้น ถ้าพิจารณาในแง่นี้แล้วการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนที่อยู่ต่อหน้ากัน สารก็จะผ่านทางช่องทางเหล่านี้ไปสู่การรับรู้ของผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย แต่ในการสื่อสารสำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน มนุษย์ไม่สามารถจะอาศัยการติดต่อที่มนุษย์มีอยู่ได้ มนุษย์จึงได้สร้างสื่อขึ้นมาเป็นเครื่องช่วยให้การติดต่อระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความเป็นไปได้ หากมองในแง่นี้จะเห็นได้ว่า แม้คำว่า “ช่องทาง” และคำว่า “สื่อ” จะมีความหมายใกล้เคียงกันและอาจใช้แทนกันได้แต่แท้จริงแล้วทั้ง 2 คำ มีความหมายแตกต่างกัน คำว่า “ช่องทาง” หมายถึง ทางซึ่งทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ส่วน “สื่อ” นั้น หมายถึง สื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อากาศ แสง เสียง ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารไปถึงกันและกัน การจัดแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจแบ่งได้หลายแบบ ไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ก็ได้ ลักษณะของสื่อที่ใช้เป็นเกณฑ์สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) สื่อธรรมชาติ ได้แก่ บรรยากาศที่อยู่รอบตัวมนุษย์อันมีอยู่ตามธรรมชาติ ทำหน้าที่เป็นทางติดต่อของการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2) สื่อมนุษย์ ได้แก่ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อข่าวสารไปสู่ผู้รับ เช่น คนนำสาร นักเล่านิทาน โฆษก พ่อสื่อ แม่สื่อ ตัวแทนการเจรจาปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

3) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อทุกชนิดที่อาศัยเทคนิคการพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ วารสาร นิตยสาร ใบประกาศหรือแจ้งความ โปสเตอร์ ภาพ เป็นต้น

4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อที่พัฒนาขึ้นโดยใช้ระบบเครื่องกลไฟฟ้าเป็นหลัก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรพิมพ์ เทปเสียง วีดิโอเทป เครื่องฉายภาพ เครื่องฉายภาพยนตร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การแบ่งแบบใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสาร มี 4 ประเภท คือ

1) สื่อระหว่างบุคคล เป็นสื่อที่มนุษย์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกัน จนไม่อาจจะติดต่อกันโดยไม่ผ่านสื่อหรือไม่มีสื่อได้ เป็นสื่อที่ใช้เฉพาะบุคคล มีลักษณะเป็นส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับผู้อื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสื่อสารในขณะนั้น ๆ เช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ ภาพถ่ายในครอบครัว บันทึกช่วยจำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำหน้าที่ช่วยให้การส่งสารระหว่างผู้ส่งถึงผู้รับที่อยู่ห่างไกลกันมีความเป็นไปได้ นอกจากนั้น ก็ยังมีเครื่องมืออุปกรณ์บางชนิดที่จัดว่าเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน การสอน ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น กระดานดำ หนังสือ เอกสาร เป็นต้น

2) สื่อมวลชน มนุษย์คิดสื่อมวลชนขึ้นเพื่อที่จะติดต่อกับผู้รับสารเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ สื่อมวลชนนี้มีประโยชน์ในแง่ของการเผยแพร่ข่าวสารไปยังมวลชนได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

3) สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารที่สนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีลักษณะที่แน่นอน เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแล้ว สื่อเฉพาะกิจจะแคบกว่าในแง่ของการเข้าถึงผู้รับสาร เช่น การจัดทำนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การทำวีดิโอเทปแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง เป็นต้น

4) สื่อประสม ได้แก่ การนำสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้ง 3 ประเภท ข้างต้น ไปใช้ในการสื่อสารอันจะทำให้การสื่อสารในครั้งนั้น ๆ มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในกรณีของสื่อนี้ หากมีการใช้โดยรู้จักข้อดีและข้อเสียของสื่อแต่ละชนิด เข้าใจถึงอิทธิพลของสื่อที่มีต่อพฤติกรรมการรับสาร มีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสารแล้ว ประสิทธิผลของการสื่อสารครั้งนั้น ๆ ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. ข้อมูลข่าวสาร (message) คือ เรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตาม ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสาร



เกิดความคิดขึ้นและต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้นกระทำโดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้น พฤติกรรมที่ว่านี้ก็คือ เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ และพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิดนี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้น ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่เร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับสารจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งทักษะในการรับสาร ได้แก่ ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หากผู้รับสารแสดงพฤติกรรมการรับสารตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่งสาร เช่น ฟัง อ่าน ดู สังเกต แสดงว่าผู้รับสารมีทักษะในการรับสาร

5. สิ่งรบกวน (noise) คือ สิ่งที่เข้ามารบกวนหรือทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริง สิ่งรบกวนนี้เกิดขึ้นได้ทั้งต้นทางหรือปลายทาง โดยช่องว่างระหว่างการติดต่อสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวนเข้ามาแทรก เช่น เสียงดังขณะสนทนา หรือเสียงแทรกขณะโทรศัพท์ บางครั้งผู้ส่งหรือผู้รับใช้คำศัพท์หรือแปลความหมายผิดไป รูปแบบของภาษาที่ทำให้เกิดความสับสน ความแตกต่างกันทางแนวความคิด เป็นต้น

6. ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) อาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสารแต่ละประเภท ซึ่งข้อมูลหรือปฏิกิริยาย้อนกลับที่ผู้รับแสดงออก เพื่อให้ผู้ส่งสารทราบถึงผลของการสื่อสารที่ผู้ส่งส่งไปยังผู้รับสาร ปฏิกริยานี้ อาจเกิดขึ้นทันทีหรือหลังจากได้รับทราบข้อมูลข่าวสารแล้วก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบใด ข้อมูลป้อนกลับนี้มีความสำคัญสำหรับผู้ส่ง เพราะทำให้ทราบว่าข้อมูลที่ส่งไปตรงกับที่เราต้องการหรือไม่ และมีผลอย่างไร อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นสองทาง ดังนั้น ผู้ส่งสารมีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันผู้รับสารก็ควรมีความรู้ความสามารถเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความสามารถในการพูดหรือการเขียน ขณะเดียวกันก็ต้องมีความสามารถในการฟัง การสังเกต การอ่าน และการมอง มิเช่นนั้นแล้วจะไม่สามารถทราบได้เลยว่า ผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปหรือไม่

2.2.4 วิธีการสื่อสาร

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2557) ได้กล่าวถึงวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียน ดังนี้

1. วาจา เป็นวิธีการที่มักใช้ทางการประชุม ปรึกษาหารือเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล เพื่อให้ครูรับทราบข้อควรปฏิบัติ เรื่องราวรีบด่วน หรือเหตุการณ์และปัญหาที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวัน ทั้งนี้การประชุมอาจจัดเป็นการทั่วไปหรือเป็นหน่วยงานย่อย หรือติดต่อทางโทรศัพท์ด้วยวาจา ใน

ขณะเดียวกันพบข้อพึงระวังเกี่ยวกับการประกาศในโรงเรียนว่า ถ้าหากใช้วิธีการนี้มากเกินไปจะไม่ค่อยดี เพราะอาจขัดจังหวะหรือรบกวนการสอนได้

2. การเขียน เป็นวิธีที่มักใช้การโต้ตอบผ่านจดหมายหรือบันทึก การรายงาน การออกจดหมายประจำวัน จดหมายเวียน และการออกบันทึกเตือนความจำ

3. วาจาและการเขียน วิธีการนี้บางโรงเรียนอาจใช้เพื่อเป็นการยืนยันหรือย้ำเตือน และเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4. การสื่อสารที่มีวิธีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เช่น ตัวเลข เช่น การใช้ภาพสไลด์หรือแผนภูมิต่าง ๆ ประกอบ เครื่องขยายเสียง การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ การจัด teleconference

นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งตามลักษณะการสื่อสารได้ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด (verbal communications) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารที่มักจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด (verbal environment)

การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดอาจเป็นการพูดหรือการเขียนก็ได้ แต่โดยมากมักพบว่าการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด เนื่องจากผู้ส่งสารอาจมีความสามารถทางภาษาน้อย โดยเฉพาะการรู้คำศัพท์ที่จะใช้ในการเขียน ประกอบกับการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนนั้นมักเป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียว (one-way communication) ซึ่งหากผู้รับสารสงสัยหรือไม่เข้าใจข่าวสารที่ได้รับก็จะไม่มีโอกาสทำความเข้าใจในความหมายและได้รับการอธิบายหรือชี้แจงจากผู้ส่งข่าวสาร

2. การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal communications) เป็นการสื่อสารที่ใช้ท่ากิริยาต่าง ๆ เป็นรหัส หรืออาจเรียกว่าภาษาร่างกาย หรือภาษาท่าทาง การติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้บุคคลอาจแสดงออกมาโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจและรู้สึกหรือไม่รู้สึกก็ได้ เช่น การนั่ง ยืน เดิน อาจเป็นการแสดงถึงความรู้สึกเหนื่อยหรือเครียดก็ได้ ในทางกลับกันหากบุคคลแสดงออกมาอย่างตั้งใจและรู้สึกดีจะถือเป็นส่งข่าวสารข้อมูลที่ได้ผล เช่น การขยับตา การยิ้ม การพยักหน้า การยกไหล่ การกวักมือ เป็นต้น นับเป็นการส่งข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องใช้คำพูด

นอกจากนี้การสัมผัส (touching) เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดแต่สามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี เช่น การแสดงความโกรธ ความไวใจ ความรัก ความอบอุ่น และความรู้สึกอื่น ๆ เป็นต้น ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารด้วยการสัมผัสต้องคำนึงถึง ประเพณี วัฒนธรรม และบริบททางสังคมนั้น ๆ อีกด้วย

3. การติดต่อสื่อสารโดยการใช้สัญลักษณ์ (symbolic communication) เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กันมากที่สุดใน ซึ่งการใช้สัญลักษณ์นี้อาจแสดงออกมาในรูปคำพูด เครื่องหมาย รูปร่าง



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

หรือเสียงก็ได้ โดยในแต่ละองค์การจะสร้างระบบสัญลักษณ์เพื่อสื่อสารแก่สมาชิก เช่น เสียงกระดิ่งในโรงเรียนจะเป็นสัญญาณบอกเวลาเข้าหรือเลิกชั้นเรียน หรือสัญลักษณ์ที่เป็นสากล ได้แก่ สีแดง หมายถึง การระงับอันตราย รวมถึงเครื่องหมายจราจร เป็นต้น

บุคคลอาจติดต่อสื่อสารโดยอาศัยเครื่องหมายต่าง ๆ ได้ เช่น นักบริหารมักสวมเสื้อสูท เจ้าหน้าที่ห้องทดลองมักสวมเสื้อคลุมยาวสีขาว รวมไปถึงเครื่องหมายอื่น ๆ ที่ใช้แสดงสถานภาพหรือบทบาทหน้าที่ของบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ ดาว ชีตบนบ่า การติดเข็มกลัด เป็นต้น อย่างไรก็ตามบุคคลต้องระมัดระวังการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้ เพราะอาจมีการตีความผิดพลาดได้โดยง่าย

4. การติดต่อสื่อสารด้วยรูปภาพ (pictures) เป็นวิธีที่ช่วยอธิบายคำหรือภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ดีมาก โดยแสดงออกมาในรูปของตาราง แผนภูมิ แผนที่ การฉายภาพนิ่ง ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งภาพหนึ่ง ๆ นั้นอาจใช้แทนคำพูดได้มากมาย นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับสารรับข่าวสารได้รวดเร็วและแม่นยำอีกด้วย

2.2.5 ประเภทของการสื่อสารองค์การ

2.2.5.1 การสื่อสารภายในองค์การ

วิรัช ลภีรัตน์กุล (2535) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในองค์การหรือบริษัท อันได้แก่ พนักงานลูกจ้างภายในบริษัท ซึ่งนับว่าเป็นหลักสำคัญแห่งโครงการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ มีตัวอย่างในอดีตที่ผ่านมา เจ้าขององค์การธุรกิจขนาดเล็กต้องประสบกับการขยายตัวเติบโตอย่างมากภายในองค์การ กลายเป็นองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นเหตุให้การติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดระหว่างบริษัทกับพนักงานได้สูญสลายไป พนักงานลูกจ้างก็ไม่ได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวจากบริษัทเช่นเดิม ทำให้เกิดการเข้าใจผิดกันขึ้นระหว่างบริษัทกับพนักงานลูกจ้าง และเกิดมีข่าวลือแพร่สะพัดออกไปในทางด้านที่ไม่เป็นมงคล ก่อให้เกิดขวัญเสียแก่พนักงานลูกจ้าง แม้ว่าข่าวลือในทางที่ไม่เป็นมงคลดังกล่าว เช่น เจ้าของบริษัทกำลังจะปิดโรงงานหรือเลิกกิจการ ฯลฯ จะไม่เป็นความจริงแต่ประการใดก็ตาม แต่ก็ทำให้พนักงานลูกจ้างที่มีฝีมือและเป็นคนดีอีกหลายคนเกิดความหวาดกลัวว่า เขาจะต้องตกงาน ต่างก็พากันไปหางานทำยังบริษัทแห่งอื่น จนในที่สุดโรงงานแห่งนี้ก็ต้องปิดไปโดยปริยาย และองค์การธุรกิจแห่งนี้ก็ต้องเลิกกิจการไป นี่เป็นกรณีตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งปัญหายุ่งยากเหล่านี้ น่าจะหลีกเลี่ยงได้โดยการจัดให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

กรีช สืบสนธิ์ (2537) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศของ



1607336574

CU-Thesis 5833882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

องค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานหลายประการ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเอง พอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วน เป็นไปได้ และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะคนผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไรหรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม

นอกจากการให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาก็คือ โครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งณัฐชуда วิจิตรจามรี (2558) กล่าวถึงโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การว่าสามารถแบ่งออกเป็น การสื่อสารที่เป็นทางการ (formal communication) และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication) มีรายละเอียดดังนี้



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2.2.5.1.1 การสื่อสารที่เป็นทางการ

เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นตามช่องทางที่เป็นทางการ หรือตามโครงสร้างของโครงการ ซึ่งมีทิศทางการไหลของข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. การสื่อสารแนวดิ่ง (downward communication) เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร) ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า (ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ) การสื่อสารแนวดิ่งให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดคำสั่ง นโยบาย เป้าหมายและกฎระเบียบ ในขณะเดียวกัน พบปัญหาในการสื่อสารแนวดิ่งว่า เป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งการสื่อสารแนวดิ่งภายในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 วิธี ได้แก่ 1) การสื่อสารด้วยวาจา (oral communication) พบในลักษณะของการพูดคุยกัน การประชุมกลุ่ม รวมถึงการสื่อสารผ่านสื่อ เช่น ระบบเสียงตามสาย เป็นต้น และ 2) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (written communication) พบในรูปแบบของการบันทึกข้อความ รายงาน คู่มือปฏิบัติงาน ป้ายประกาศ จดหมายข่าวภายใน จดหมายเวียน วารสาร เป็นต้น นอกจากนี้ Level (อ้างอิงใน Pace and Faules, 1989) ได้ระบุวิธีการสื่อสารแนวดิ่ง มี 4 วิธี ได้แก่ 1) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเดียว (written only) 2) การสื่อสารด้วยวาจาอย่างเดียว (oral only) 3) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา (written followed by oral) และ 4) การสื่อสารด้วยวาจาทตามด้วยลายลักษณ์อักษร (oral followed by written)

2. การสื่อสารแนวตั้ง (upward communication) เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า (ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ) ไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร) การสื่อสารแนวตั้งมีบทบาทสำคัญภายในองค์กร และมุ่งเน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นวิธีส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งพัฒนานโยบาย และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า อันจะนำมาซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งการสื่อสารแนวตั้งมีวิธีการ ได้แก่ 1) ระบบการให้ข้อเสนอแนะ โดยอาจทำเป็นกล่องรับคำแนะนำ 2) การรายงานอย่างเป็นระบบ 3) การสำรวจทัศนคติ 4) การประชุมผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ 5) บันทึกข้อความ 6) การสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ 7) โทรศัพท์ และ 8) อีเมล ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการสื่อสารแนวตั้ง คือ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา

3. การสื่อสารแนวนอน (horizontal communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งงานระดับเดียวกัน หรือระหว่างหน่วยงานในระดับใดระดับหนึ่งขององค์กร การสื่อสารแนวนอนนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมีส่วนจำเป็นในการสร้างบรรยากาศในการ



แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และการทำงานเป็นทีม ที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้อีกด้วย ทั้งนี้สามารถแบ่งช่องทางของการสื่อสารแนวนอนระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งงานระดับเดียวกัน เป็น 1) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกรายงาน รายงาน เป็นต้น 2) การประชุมกลุ่ม เช่น การประชุมกรรมการ การฝึกอบรม เป็นต้น 3) การสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน เช่น การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการระหว่างพักรับประทานอาหาร หรือช่วงการทำกิจกรรมทางสังคม การออกกำลังกาย การพักผ่อน เป็นต้น 4) การสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ และ 5) การสื่อสารผ่านสื่อสมัยใหม่หรือสื่อสังคม (social media) ซึ่งมีลักษณะเป็นสื่อปฏิสัมพันธ์ (interactive media)

4. การสื่อสารต่างหน่วยงานและต่างระดับ (diagonal communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่คนละสายงานและอยู่ต่างระดับกัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) ส่งเสริมนโยบายการเปิดกว้างทางการสื่อสารและการบริหารแบบมีส่วนร่วม 2) เสริมสร้างให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานราบรื่นยิ่งขึ้น และ 3) ช่วยให้องค์กรประหยัดเวลาและเงิน เพราะไม่ต้องส่งข้อมูลข่าวสารขึ้นและลงตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาหลายชั้นตอน

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารที่เป็นทางการจะมีลักษณะของการสื่อสารอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะมาจากผู้บริหารสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับเดียวกันและต่างระดับกัน ซึ่งการสื่อสารในลักษณะดังกล่าวจะมีทิศทาง ช่องทาง หรือสื่อ และวิธีการในการสื่อสารที่ชัดเจน

2.2.5.1.2 การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ การสื่อสารในลักษณะนี้เกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ถูกถ่ายทอดผ่านช่องทางการสื่อสารเป็นทางการไม่เพียงพอและมีความคลุมเครือ มักเป็นเรื่องลับเกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ ที่ไม่ได้ถูกสื่อสารตามช่องทางที่เป็นทางการ การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการรูปแบบหนึ่งคือการสื่อสารแบบข่าวลือ (grapevine communication) โดยมีผู้ริเริ่ม A เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยัง B และ C จากนั้น B ถ่ายทอดไปยัง D ส่วน C ไปยัง E และ F อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าบางคนทำหน้าที่เป็นผู้รับข่าวสารเพียงอย่างเดียว ในขณะที่บางคนทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารแบบข่าวลือมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) มักเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth interaction) ซึ่งสามารถทำให้ข้อมูลไหลได้ในทุกทิศทางภายในองค์กร 2) เป็นการสื่อสารที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านตำแหน่งงาน 3) เป็นการสื่อสารที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว 4) ผู้มีส่วนร่วมในเครือข่ายข่าวลือ (grapevine network) มีด้วยกัน 3 บทบาท คือ ผู้เชื่อมโยงที่ต้องคอยติดต่อสื่อสารกับสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ผู้โดดเดี่ยวเป็นผู้อยู่นอกกลุ่มหรือเครือข่าย และผู้ที่ไม่ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปยังคนอื่น ๆ ต่อ 5) หากบุคคลได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วมาก



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / revv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

เพียงใด ก็จะมีแนวโน้มที่จะถ่ายทอดเรื่องราวดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น ๆ 6) หากข้อมูลข่าวสารที่ถูกถ่ายทอดเป็นสิ่งที่บุคคลให้ความสนใจ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลอื่น 7) ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดผ่านเครือข่ายข่าวลือมีประมาณร้อยละ 75-90 เท่านั้น 8) ข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดผ่านเครือข่ายข่าวลือมักขาดความสมบูรณ์ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการตีความ แม้รายละเอียดในข้อมูลข่าวสารดังกล่าวจะมีความถูกต้องก็ตาม และ 9) การสื่อสารแบบข่าวลือมักมีอิทธิพลภายในองค์กร

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมักเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการ ซึ่งมีลักษณะการสื่อสารแบบปากต่อปาก และแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ซึ่งมักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือเหตุการณ์ที่บุคลากรในองค์กรให้ความสนใจ เป็นเรื่องราวที่ไม่สามารถเชื่อถือได้อย่างสมบูรณ์แต่มีอิทธิพลต่อองค์กร

2.2.5.2 การสื่อสารภายนอกองค์กร

วิรัช ลภีรัตนกุล (2535) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารภายนอก (external communication) ว่าบ่อยครั้งที่ฝ่ายบริหารของบริษัทต้องเผชิญปัญหายุ่งยากในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มประชาชนภายนอก ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับปัญหาของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรดังได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว อนึ่ง การเพิ่มจำนวนของประชากรที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ความสลับซับซ้อนของสังคม ได้ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นอุปสรรคสกัดกั้นให้การติดต่อสื่อสารภายนอกขององค์กรดำเนินไปได้ไม่เต็มที่ บริษัทหลายแห่งได้ใช้วิธีเลี่ยงจากการสื่อสารด้วยสื่อมวลชนหลาย ๆ ประเภทซึ่งทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณมาก มาใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนภายนอกองค์กรด้วยสิ่งพิมพ์ของบริษัท เป็นการทุนค่าใช้จ่ายได้มากพอสมควร เช่น ออกวารสาร จุลสารต่าง ๆ ของบริษัท รวมทั้งปรับปรุงเทคนิคการสื่อสารต่าง ๆ ภายนอกองค์กรให้ดีขึ้น นอกจากนี้ก็ยังใช้วิธีบอกกล่าว ชี้แจงข่าวสารขององค์กร รวมทั้ง นโยบาย และการดำเนินงานขององค์กรให้บรรดาพนักงานลูกจ้างได้ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานลูกจ้างเหล่านี้ สามารถแพร่กระจายข่าวสารดังกล่าวไปยังกลุ่มประชาชนต่าง ๆ ภายนอกองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อหนึ่งด้วย

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558) กล่าวว่า การสื่อสารภายนอกองค์กร (external communication) หมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราวในมิติต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่อยู่ภายนอกองค์กร (external stakeholders) เพื่อตอบสนองต่อความสนใจ ความคาดหวัง และความต้องการในคุณค่าหรือผลประโยชน์ซึ่งแตกต่างกันออกไปของแต่ละกลุ่มเหล่านั้น ซึ่งการสื่อสารภายนอกองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. เพื่อให้ห้องค์การเป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจ จนส่งผลถึงความรู้สึกที่ดีของผู้บริโภค ที่มีต่อสินค้าหรือบริการ (products of services) ที่ห้องค์การนั้นผลิตมานำเสนอ

2. ช่วยให้กระบวนการผลิต (production process) ของห้องค์การได้รับการสนับสนุนจาก สภาพแวดล้อมภายนอก หรือให้กิจการของห้องค์การสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ ทั้งการสนับสนุนด้านเงินทุน แรงงาน วัตถุดิบ เทคโนโลยี และอื่น ๆ

3. ช่วยให้อิจกรรมทางสังคมด้านต่าง ๆ ของห้องค์การ (social services) เป็นที่รู้จัก เข้าใจ จน ทำให้สาธารณชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจและเล็งเห็นคุณค่า ยิ่งไปกว่านั้นคือ ช่วยให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสียต่าง ๆ จัดจำสิ่งดี ๆ ที่ห้องค์การทำได้ กระทั่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่พึงปรารถนา ตลอดจนเกิดการยอมรับในเชิงบวก ด้วยการสนับสนุนของห้องค์การอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การร่วมบริจาค เงินหรือสิ่งของ การเข้าร่วมในกิจกรรมด้วยตนเอง การช่วยสื่อสารเพื่อปกป้องห้องค์การเมื่อเกิดประเด็น ชัดแย้งขึ้นในสังคม

ทั้งนี้ เป้าหมายหลักหรือความปรารถนาสูงสุด (goal) ซึ่งทุก ๆ ห้องค์การล้วนมุ่งหวัง เช่นเดียวกันในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกก็คือ การทำให้ห้องค์การสามารถดำรงอยู่ใน สังคมและพัฒนาต่อเนื่องไปได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน (sustainable)

2.2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของห้องค์การ

เสนาะ ดิยาว (2537) กล่าวถึงข้อเสียของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ดังนี้

1. บุคลากรในห้องค์การมีแนวโน้มจะปิดบังความคิดเห็นของตนเมื่อรู้สึกว่าการกำลังประสบปัญหา หรือมีผลเสียภายหลังจึงเลือกที่จะไม่พูดหรือแสดงความคิดเห็น

2. บุคลากรในห้องค์การเห็นว่าผู้บริหารไม่สนใจต่อปัญหาของพวกเขาเพราะมีสถานภาพ ต่างกัน รวมไปถึงความรู้สึกว่าผู้บริหารไม่เข้าใจ ไม่ตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และไม่เห็นว่าปัญหาของ พวกเขามีความสำคัญ

3. บุคลากรในห้องค์การขาดแรงจูงใจในการส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้บริหารเพราะในห้องค์การ ทั่วไปมักจะไม่ได้กำหนดค่าตอบแทนให้กับผู้ส่งข้อมูลแก่ผู้บริหาร

4. บุคลากรในห้องค์การรู้สึกไม่เข้ากันกับผู้บริหารอาจเป็นเพราะผู้บริหารไม่ค่อยมีเวลารับฟัง หรือพบปะพูดคุยกับบุคลากรในห้องค์การ พวกเขา รู้สึกว่าผู้บริหารคอยจับผิดหรือเร่งผลการปฏิบัติงาน เพียงอย่างเดียว

การสื่อสารที่ทำให้บุคลากรสามารถร่วมมือกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ หรือสามารถ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหารถือได้ว่าการสื่อสารทำ หน้าที่ได้อย่างดี (well-function) ในทางกลับกันการสื่อสารที่ไม่ก่อให้เกิดผลใด ๆ หรือก่อให้เกิดผลที่ ผิดเพี้ยนจากความต้องการของผู้ส่งสาร ย่อมถือได้ว่าการสื่อสารทำหน้าที่ล้มเหลว (dysfunction)

ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารทำหน้าที่ล้มเหลว หรือส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์การ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558) ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (semantic problems)

ปัญหานี้เกิดจากการใช้คำที่มีหลายความหมาย ผู้รับสารจึงตีความหมาย เนื้อหาสาร แตกต่างไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสาร นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดจากภาษาอาจเกิดขึ้นจากการใช้คำแสลง หรือคำศัพท์เทคนิคในวิชาชีพ รวมถึงบริบทของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมภายในองค์การ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นเพราะคำที่ใช้ไม่ได้มีความหมายในตัวเอง แต่ผู้ใช้มีการตกลงกันว่าให้คำเหล่านั้นแทนความหมายใดแล้วก็ใช้ตามที่ตกลงกันไว้

2. การบิดเบือนสาร (message distortion)

ปัญหานี้เกิดขึ้นจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการตีความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็น เช่น ผู้รับสารและผู้ส่งสาร มีคุณลักษณะ พื้นฐานความเป็นมา ตำแหน่งในองค์การ และวัฒนธรรมที่ต่างกัน เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารขาดกรอบอ้างอิง (frame of reference) ทำให้ผู้รับสารบิดเบือนสาร ถอดรหัสสาร และลงมือกระทำ ก่อนที่จะได้รับเนื้อหาสารทั้งหมด ซึ่งการตีความหรือลงมือกระทำของผู้รับสารอาจไม่ใช่วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเลย

3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (filtration)

การที่ผู้ส่งสารกรองหรือตัดเนื้อหาบางอย่างของสารออกโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจทำให้ผู้รับสารตีความเนื้อหาสารผิดพลาด การกรองหรือตัดเนื้อหาบางส่วนของสารออกอาจเป็นเพราะผู้ส่งสารเกรงกลัวปฏิกิริยาป้อนกลับของผู้รับสารหรืออาจเห็นว่าผู้รับสารมีเวลาไม่มากพอที่จะรับข้อมูลทั้งหมดหรืออีกนัยหนึ่งหากผู้ส่งสารไม่เข้าใจปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสาร อาจมีการกรองข้อมูลออกโดยไม่ตั้งใจได้

4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (message timing)

การกำหนดระยะเวลาไม่ว่าจะสั้นหรือนานมากเกินไปย่อมส่งผลกระทบต่อความและลงมือกระทำได้ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือ (credibility) และอำนาจ (power) ของผู้ส่งสารก็มีบทบาทต่อการยอมรับเนื้อหาสารของผู้รับสารเช่นกัน ซึ่งสามารถเห็นได้จากความสัมพันธ์ในลักษณะของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ความเงียบงันในองค์การ (organizational silence)

การที่บุคลากรในองค์การไม่เต็มใจหรือหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ เนื่องจากมีความเชื่อว่าความเห็นของตนเองอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ หรือส่งผลเสียต่อตัวเอง ถือเป็นความเงียบงันหรือการขาดการสื่อสารที่ล้มเหลวอย่างรุนแรง



1607336574

CD :Thesis 588382027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร (status relationship)

สิ่งที่แสดงสถานภาพของบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ขนาดห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องทำงาน ที่จอดรถ ฯลฯ ล้วนเป็นการสกัดกั้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ที่มีสถานภาพต่างระดับกัน ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาคเพื่อลดความสำคัญกับระดับชั้นทางสถานภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการสื่อสาร

7. การเป็นเจ้าของข้อมูล (information ownership)

การให้คุณค่ากับตำแหน่งของบุคลากรในองค์กรมากกว่าการให้คุณค่ากับความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงานทำให้เกิดการแสวงหาอำนาจในการเป็นเจ้าของข้อมูลสำคัญ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการกักเก็บและหวงข้อมูล ซึ่งเป็นปัญหาต่อการร่วมมือและประสานงาน ผู้บริหารจึงควรสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นความจำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม

8. ระยะห่างทางกายภาพ (physical distance)

การสื่อสารตามลำดับ (serial communication) ส่งผลต่อความบิดเบือนข่าวสารหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารผิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ประกอบด้วยลำดับชั้นทางการบังคับบัญชาหลายระดับ รวมถึงความแตกต่างกันทางความคิด ทักษะคิด ความเชื่อ และการรับรู้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้รายละเอียดบางอย่างในข่าวสารถูกตัดทิ้งและรายละเอียดใหม่ ๆ ถูกเพิ่มเติมเข้ามา ซึ่งทำให้ข่าวสารเปลี่ยนแปลงจากข่าวสารเดิม

9. การสื่อสารข้ามลำดับชั้น (bypassing)

การสื่อสารข้ามลำดับชั้นสามารถเกิดขึ้นได้หลายกรณี (Lewis, 1980) เช่น เมื่อจำเป็นต้องทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น เมื่อมีเรื่องด่วน เมื่อผู้บริหารเห็นว่าการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงง่ายกว่าการชี้แจงให้หัวหน้างานเข้าใจ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าหัวหน้าไม่ทำงาน ตัดสินใจผิดพลาด หรือขาดความยุติธรรม เมื่อบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรมักจะไม่ใช่สื่อสารตามลำดับชั้น เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากพบว่ามี การสื่อสารข้ามตนเองไปจะต้องพิจารณาทบทวนว่าปัญหานี้เกิดขึ้นเพราะเหตุใด และต้องหาแนวทางป้องกันไม่ให้ปัญหานี้เกิดขึ้นซ้ำอีก

10. ความไม่สนใจของผู้บริหาร (managerial unconcern)

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจากผู้บริหารไม่ถ่ายทอดข่าวสารที่จำเป็นและองค์กรไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารสองทางจึงถือเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

11. การขาดการติดต่อสื่อสาร (lack of communication)

ความลึกลับของการจัดการ และความซับซ้อนในโครงสร้างขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ รวมถึงความชำนาญพิเศษในงานที่บุคคลที่อยู่ในงานเฉพาะด้านเหล่านั้นมักจะไม่นิยมติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนอกหน่วยงานหรือเรียกได้ว่าไม่มีการประสานงาน ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

12. ภาระในการติดต่อสื่อสาร (communication load)

ภาระในการสื่อสาร หมายถึง ปริมาณและความซับซ้อนของข่าวสารที่บุคคล หน่วยงาน หรือองค์การหนึ่งได้รับ ในขณะที่ปริมาณของข่าวสาร หมายถึง ข่าวสารที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ และความซับซ้อนของข่าวสาร หมายถึง ระดับความยากง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากภาระในการติดต่อสื่อสารมีได้สองลักษณะ ได้แก่

12.1 ภาระการสื่อสารน้อยเกินไป (communication underload) เกิดขึ้นเมื่อบุคลากรใด ๆ ในองค์การถูกตัดขาดจากการเครือข่ายการสื่อสารในองค์การ ส่วนมากมักพบในกลุ่มบุคลากรระดับล่างที่รับผิดชอบงานประจำ และมีแนวโน้มว่าบุคลากรในกลุ่มนั้นจะหันไปสนใจกับช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น การซุบซิบนินทา เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลเสียให้เกิดความแปลกแยกในองค์การได้

12.2 ภาระการสื่อสารหนักเกินไป (communication overload) เกิดขึ้นเมื่อบุคลากร หน่วยงาน หรือองค์การ ได้รับข้อมูลข่าวสารในปริมาณมากหรือข้อมูลข่าวสารมีความซับซ้อนมากจนเป็นปัญหาต่อการประมวลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ โดยในระดับบุคคลภาระการสื่อสารที่หนักเกินไปทำให้เกิดความตึงเครียดและส่งผลเสียทั้งในด้านกายภาพ เช่น ความผิดปกติในระบบประสาท โรคทางระบบหายใจและหลอดเลือด เป็นต้น และในด้านจิตวิทยา เช่น เป็นคนขาดความมั่นใจ มีความเหนื่อยล้าทางจิตใจ มีความนับถือตนเองต่ำ เป็นต้น ในระดับองค์การส่งผลให้การประมวลข้อมูลขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุณภาพในการตัดสินใจและความพึงพอใจในงานลดลง ความสามารถในการผลิตขององค์การลดลง ในขณะที่อัตราการขาดงานและลาออกจากงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) กล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร) ที่เกิดขึ้นในองค์การมีดังนี้

1. ปัญหาของความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีสาเหตุจากผู้ส่งสารส่งสารที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับสารทำให้เกิดการสื่อสารที่ล้มเหลว ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ส่งผลต่อการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์การ
2. ปัญหาเรื่องข่าวสารล่าช้า ทำให้ผู้รับสารตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ โดยได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนหรือล่าช้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเลือกใช้สื่อที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานหรือข่าวลือต่าง ๆ ได้ง่าย
3. ปัญหาเรื่องข่าวสารไม่ถึงผู้รับสารถือว่าการสื่อสารนั้นไม่เกิดขึ้น เพราะผู้รับสารไม่สามารถรับสารตามที่คุณส่งสารต้องการได้ อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์การได้ และอาจทำ

ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกันระหว่างผู้รับสารได้ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากเจตนาของผู้รับสารหรือความไม่เจตนาของผู้ทำการสื่อสารก็ได้

4. ปัญหาเรื่องการบิดเบือนข่าวสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับของการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารอาจเกิดการบิดเบือน ถูกเพิ่มเติม หรือตัดทอนบางส่วนได้

5. ปัญหาเรื่องข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร (rumor) ส่งผลให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจของบุคลากรในองค์กร เพราะไม่ทราบถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

เจษฎา นกน้อย (2559) กล่าวถึงปัญหาในการสื่อสารจากบนลงล่าง ประกอบด้วย

1. ความไม่เพียงพอของข่าวสาร
2. การใช้เครื่องมือที่ไม่เหมาะสมในการกระจายข่าวสาร
3. การกลั่นกรองสาร
4. บรรยากาศทั่วไปของการบริหารงานภายในองค์กร

Davis (1967) กล่าวถึงปัญหาในการติดต่อสื่อสารอย่างกว้าง ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่กีดกันหรือลดความสามารถในการส่งและการติดต่อสื่อสาร เช่น ระยะทางที่ไกลกัน เสียงดังที่รบกวน สิ่งที่มาแทรกแซงอื่น ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เป็นความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา เช่น ความรู้สึก อารมณ์ บรรทัดฐาน ค่านิยมทางสังคม ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดการบิดเบือนข่าวสารได้มาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารหรืออาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดระหว่างกันได้ นอกจากนี้บรรยากาศที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่เป็นอิสระ เช่น บรรยากาศของการถูกประเมิน การสอบสัมภาษณ์ เป็นเหตุให้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลผู้นั้นต่ำลง รวมถึงบรรยากาศที่เข้มงวด มีลักษณะเปลี่ยนแปลงยาก อาจทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางเดียวมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งบรรยากาศที่กล่าวมานั้นจะเป็นเหตุให้บุคคลเกิดความวอกแวก ไม่สนใจที่ข่าวสาร ทำให้เกิดความกลัว ความไม่ไว้วางใจ หรือไม่มีอิสระในการติดต่อสื่อสารอย่างเต็มที่

3. ปัญหาในเรื่องภาษา เป็นผลมาจากความไม่สมบูรณ์ของระบบภาษา เช่น คำคำหนึ่งอาจมีความหมายได้หลายนัย ซึ่งทำให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์กร

ดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานลูกค้าใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้ามากที่สุดในช่วงขั้นตอนการนำเสนองาน ขั้นตอนการวางแผนงาน และขั้นตอนการรับ

ข้อมูลตามลำดับอย่างผสมผสาน ประกอบด้วย การแสดงหลักฐาน การให้เหตุผล และการเรียบเรียง เนื้อหาสาระในการโน้มน้าวใจ โดยอาศัยหลักจิตวิทยาของมอนโร และการเรียบเรียงสารด้วยการเสนอ ปัญหาและวิธีการแก้ไขตามลำดับ ปัญหาที่ผู้บริหารงานลูกค้าพบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้า นั้นมาจากปัจจัยภายในของผู้บริหารงานลูกค้าเอง คือ การที่ผู้บริหารงานลูกค้าขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงาน ลูกค้าจึงไม่มีความเชื่อถือในตัวผู้บริหารงานลูกค้า ทำให้ไม่สามารถจูงใจลูกค้าได้ ปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทตัวแทนโฆษณา คือ ปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลาในการทำงาน ปัญหาจากลูกค้า คือ การไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำโฆษณา และการให้ข้อมูลที่คลุมเครือแก่ผู้บริหารงานลูกค้า รวมถึงด้านรสนิยมความชอบส่วนบุคคลที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจ

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้ศึกษา “การติดต่อสื่อสารในองค์การ:กรณีศึกษา บริษัทซีเทค เทคโนโลยี” ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การด้านต่าง ๆ (ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป) ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอมขององค์การ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การ

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษากรณี ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์การของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบ และช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

สุทธิภา วงศ์ยะลา (2545) ได้ทำการศึกษา เรื่องรูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่มีสถานที่ทำงานจะมีการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกัน การเปิดรับสื่อต่าง ๆ และการเปิดรับข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ แต่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเพ็ง เพ็งสุข (2549) ศึกษาสภาพและปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกัน เกี่ยวกับ

สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คน จากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 และวิทยาลัยเทคนิคโพธาราม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าสภาพการสื่อสารของบุคลากร โดยภาพรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ยุพิน รุ่งประพันธ์ (2549) ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 293 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ

Oswalt (2011 อ้างถึงใน ญัฎฐ์ชุตดา วิจิตรจามรี, 2558) ทำการสำรวจวิธีการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ของอาจารย์ใหญ่กับบรรยากาศของโรงเรียน ซึ่งพบว่า การสื่อสารของอาจารย์ใหญ่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศของโรงเรียน และมีข้อค้นพบเกี่ยวกับประโยชน์ของความสัมพันธระหว่างการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน (face-to-face) การเสริมแรงบวก และบรรยากาศของโรงเรียน

Proctor (2014) ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารองค์การ (Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction) พบว่า การสื่อสารในทุกระดับขององค์การที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความสำเร็จ และความสัมพันธ์ของลูกจ้างในองค์การดีขึ้น ตลอดจนส่งผลต่อทัศนคติ ความสุข และความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างด้วย

Narasowa (2015 อ้างถึงใน ญัฎฐ์ชุตดา วิจิตรจามรี, 2558) ศึกษาผลกระทบการสื่อสารกับการจัดการองค์การ โดยสนใจทฤษฎีการจัดการแบบคลาสสิก บทบาทของการสื่อสารภายในองค์การ ลักษณะนิสัยของผู้จัดการ และบุคลิกส่วนตัวของผู้จัดการ ซึ่งพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจถือเป็นวิธีการทางจิตวิทยาสำหรับการสื่อสารของผู้จัดการเช่นกัน

Haja (2016 อ้างถึงใน ญัฎฐ์ชุตดา วิจิตรจามรี, 2558) ทำการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารของอาจารย์ใหญ่ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ พบว่า การสื่อสาร

ของอาจารย์ใหญ่กับความพึงพอใจในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กัน และความพึงพอใจของครูต่ออาจารย์ใหญ่ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน

Semrem (2017 อ้างถึงใน ณีภุชชุตดา วิจิตรจามรี, 2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารองค์การกับแรงจูงใจของลูกจ้างพบว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการในแนวนอน (ระดับเดียวกัน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจของลูกจ้าง และการสื่อสารที่เป็นทางการมีผลต่อแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกของลูกจ้าง



1607336574

CU Thesais 5883882027 thesais / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย



1607336574

3.1 การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มเลือกจากโรงเรียนที่เป็นประชากรมาร้อยละ 50 คิดเป็นจำนวน 60 โรงเรียน

3.1.3 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 47 โรงเรียน คิดเป็น ร้อยละ 78.33 ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนละ 4 คน ครูที่เป็นตัวแทนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลายระดับชั้นละ 1 คน รวมเป็นโรงเรียนละ 2 คน และนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการนักเรียนโรงเรียนละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 423 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เอกสาร ตำรา งานวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิด
4. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ แนะนำและปรับปรุงแก้ไข
5. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความตรงเชิงโครงสร้าง โดยนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความตรงเชิงโครงสร้างทฤษฎี (construct validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (content validity)
6. นำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย
7. นำเครื่องมือที่ได้จากการพัฒนามาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaires) โดยมีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการบริหารการสื่อสารองค์การ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานภาพในสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดเกี่ยวกับระดับของการปฏิบัติงานการบริหารการสื่อสารองค์การ และระดับของปัญหาในการปฏิบัติงานการบริหารการสื่อสารองค์การ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (questionnaires) โดยมีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้อำนาจการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ครูทั่วไป และนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการนักเรียนตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด
3. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบและคัดแยกแบบสอบถามที่ได้รับการตอบไม่สมบูรณ์ หรือมีร่องรอยระบุถึงการไม่ตั้งใจทำแบบสอบถามออก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูป SPSS 21 (Statistical Package for the Social Sciences Windows version 21) โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงหาค่าความถี่ (frequency distribution) และค่าสถิติและร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาแจกแจงหาค่าความถี่ (frequency distribution) และนำเสนอค่าสถิติและร้อยละ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยรูปแบบตารางประกอบความเรียง



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ นำมาวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลความหมายนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน (ประคอง กรรณสูตร, 2538) ดังนี้

สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา โดยแจกแจงหาความถี่ และนำเสนอข้อมูลด้วยรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.5 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดการบริหารการสื่อสารองค์การ

- 1.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ
- 1.2 กำหนดกรอบแนวคิดการบริหารการสื่อสารองค์การ
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- 1.4 นำเสนอรอบแนวคิดการบริหารการสื่อสารองค์การ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

- 2.1 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

3.1 ร่างแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร โดยนักวิจัย

3.2 ตรวจสอบแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับ
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ที่มีความเหมาะสม
และเป็นไปได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

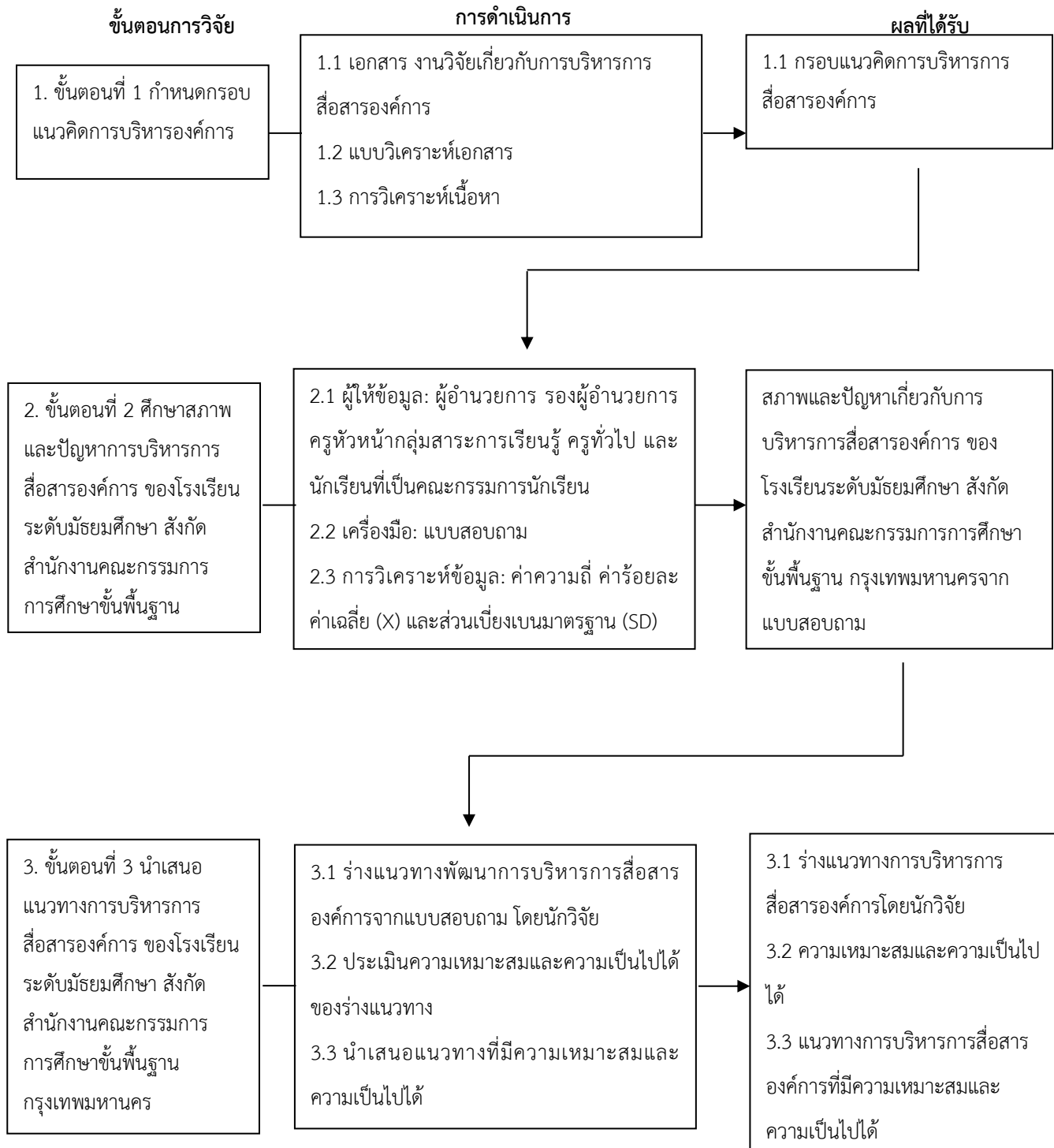
3.3 ปรับปรุงแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ตามข้อเสนอแนะของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

3.4 นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร



1607336574

จากขั้นตอนดังกล่าว สามารถสรุปเป็นขั้นตอนการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการวิจัย



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2 ผลการศึกษาการบริหารโรงเรียน และการนำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.2 ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.4 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.5 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

4.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 423 ฉบับ แบ่งเป็นผู้บริหาร 94 ฉบับ ครู 282 ฉบับ และนักเรียน 47 ฉบับ ซึ่งสามารถจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพในสถานศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่างวิจัย

ข้อมูลพื้นฐาน		ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	53	56.38	104	36.88	20	42.55
	หญิง	41	43.62	178	63.12	27	57.45
รวม		94	100.00	282	100.00	47	100.00
อายุ	10 - 12 ปี	-	-	-	-	0	0.00
	13 - 15 ปี	-	-	-	-	5	10.64
	16 - 18 ปี	-	-	-	-	42	89.36
	21 - 30 ปี	2	2.13	131	46.45	-	-
	31 - 40 ปี	9	9.57	101	35.82	-	-
	41 - 50 ปี	19	20.21	26	9.22	-	-
	51 - 60 ปี	64	68.09	24	8.51	-	-
รวม		94	100.00	282	100.00	47	100.00
สถานภาพ ใน สถานศึกษา	ผู้อำนวยการ	40	42.55	-	-	-	-
	รองผู้อำนวยการ	32	34.04	-	-	-	-
	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ	22	23.41	-	-	-	-
	หัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้	-	-	188	66.66	-	-
	ครู ระดับชั้น มัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	47	16.67	-	-
	ครู ระดับชั้น	-	-	47	16.67	-	-

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย						
มัธยมศึกษาปีที่ 1	-	-	-	-	0	0.00
มัธยมศึกษาปีที่ 2	-	-	-	-	0	0.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	-	-	-	-	5	10.64
มัธยมศึกษาปีที่ 4	-	-	-	-	1	2.13
มัธยมศึกษาปีที่ 5	-	-	-	-	23	48.94
มัธยมศึกษาปีที่ 6	-	-	-	-	18	38.30
รวม	94	100.00	282	100.00	47	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ตัวอย่างวิจัยกลุ่มผู้บริหารมีจำนวนทั้งหมด 94 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 56.38 และเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 43.62 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 68.09 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 และช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ทั้งนี้เป็นผู้อำนวยการมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาเป็นผู้อำนวยการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 และเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41

ตัวอย่างวิจัยกลุ่มครูมีจำนวนทั้งหมด 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 63.12 และเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 46.45 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 ทั้งนี้เป็นหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 และเป็นครูระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและครูระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเท่ากัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตัวอย่างวิจัยกลุ่มนักเรียนมีจำนวนทั้งหมด 47 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 และเพศชายจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 ส่วนใหญ่มีอายุ 16 - 18 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 89.36 รองลงมาคือช่วงอายุ 13 – 15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 และไม่พบตัวอย่างวิจัยในช่วงอายุ 10 – 12 ปี ทั้งนี้เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมาเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 และเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 และไม่พบตัวอย่างวิจัยในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 2

4.1.2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร พบข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติ		ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
		\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.
สภาพ	การวางแผน	4.19	0.96	3.55	0.99	3.57	1.06
	การปฏิบัติ	4.13	1.09	3.57	1.05	3.52	1.13
	การประเมินผล	4.22	0.99	3.62	0.92	3.56	1.02
แปลผล		มาก		มาก		มาก	
ปัญหา	การวางแผน	3.07	1.28	3.06	1.05	3.09	1.10
	การปฏิบัติ	2.44	1.27	2.89	1.13	3.10	1.09
	การประเมินผล	2.14	1.15	2.60	1.14	2.79	1.07
แปลผล		น้อย - ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมของสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ในด้านการวางแผน ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 SD = 0.96 รองลงมาคือ นักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 SD = 1.06 และครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55 SD = 0.99 ในด้านการปฏิบัติ ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 SD = 1.09 รองลงมาคือ ครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 SD = 1.05 และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็น

ค่าเฉลี่ย 3.52 SD = 1.13 และในด้านการประเมินผล ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.22 SD = 0.99 รองลงมาคือ ครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.62 SD = 0.92 และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 SD = 1.02

สำหรับภาพรวมของปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ในด้านการวางแผน นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09 SD = 1.10 รองลงมาคือ ผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.07 SD = 1.28 และครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 SD = 1.05 ในด้านการปฏิบัติ นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 SD = 1.09 รองลงมาคือ ครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.89 SD = 1.13 และผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.44 SD = 1.27 และในด้านการประเมินผล นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.79 SD = 1.07 รองลงมาคือ ครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.60 SD = 1.14 และผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 SD = 1.15

4.2 ผลการศึกษาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ตามลำดับในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3-11

ตารางที่ 3 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	5. ทาน้ำให้ความสำคัญกับการ กลั่นกรองการใช้ภาษาในคำสั่งหรือ ประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร	4.35	0.93	50. ผู้บริหารเตรียมวิธีการหรือมีช่องทาง ในการสื่อสารไปยังบุคคลเป้าหมาย นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึก ข้อความได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.18	0.91

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	15. ในภาวะที่จำเป็น ผู้บริหารพยายามเลือกช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อจะได้ถึงบุคคลที่เป็นเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.35	0.97			
	12. ผู้บริหารมีวิธีการที่เปิดโอกาสให้ครูหรือนักเรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับท่านได้โดยตรง	4.35	1.02			
2	2. ผู้บริหารมีการคัดเลือกบุคลากรที่น่าเชื่อถือมาทำหน้าที่ประกาศหรือแจ้งข่าวที่สำคัญของโรงเรียนทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร	4.32	0.92	51. ผู้บริหารมักทำความรู้จักกับครู และนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อรับรู้ความเหมาะสมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน	4.15	0.97
	6. ผู้บริหารมักตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบ และข้อความที่เขียนหรือพิมพ์เพื่อใช้ในการสื่อสารของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.32	1.00			
3	3. ผู้บริหารกำหนดให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ	4.30	0.96			
4	4. ผู้บริหารมักพิจารณารายละเอียดและเตรียมข้อมูลในการปฏิบัติงานให้เพียงพอสำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ	4.28	0.89			
5	13. ผู้บริหารส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลร่วมกันระหว่างกลุ่มสาระการเรียนรู้และหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียน	4.24	0.88			
6	8. ผู้บริหารกำหนดให้ครู และนักเรียน รายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบความก้าวหน้าของงาน	4.22	0.96			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	7. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการใช้ภาพแผนภูมิ ตัวเลข ฯลฯ ประกอบในข่าวสารต่าง ๆ ที่ใช้ในแต่ละสื่อที่โรงเรียนเลือกใช้ เพื่อช่วยในการทำความเข้าใจ	4.22	0.98			
7	1. หากผู้บริหารต้องแจ้งให้ครูหรือนักเรียนทราบถึงเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ท่านจะติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นโดยตรง	4.13	1.16			
8	9. ผู้บริหารมีวิธีการกระตุ้น และติดตามการปฏิบัติงานของครู และนักเรียนที่หลากหลาย เพื่อเป็นการยืดหยุ่นการปฏิบัติงาน	4.11	0.86			
9	10. ผู้บริหารสร้างความเข้าใจและใช้วิธีโน้มน้าวใจครูเพื่อให้เกิดการยอมรับก่อนที่จะออกคำสั่ง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ	4.09	0.93			
10	14. ผู้บริหารกำหนดช่วงเวลาในการนำเสนอข่าวสารของโรงเรียนที่เหมาะสม	3.98	0.85			
11	11. ผู้บริหารศึกษาภูมิหลังด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถในการสื่อสารของครูหรือนักเรียนก่อนที่จะมีการติดต่อสื่อสารออกไป	3.90	0.85			

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการถ่วงถ่วงการใช้ภาษาในคำสั่งหรือ

ประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร การเลือกช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อจะได้ถึงบุคคลที่เป็นเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ครูหรือนักเรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารโดยตรง สูงที่สุดเท่ากัน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 (SD = 0.93, 0.97 และ 1.02 ตามลำดับ) ในขณะที่เดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการศึกษาภูมิหลังด้านความรู้สติปัญญา และความสามารถในการสื่อสารของครูหรือนักเรียนก่อนที่จะมีการติดต่อสื่อสารออกไปน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 (SD = 0.85)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการเตรียมวิธีการหรือมีช่องทางในการสื่อสารไปยังบุคคลเป้าหมาย นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึกข้อความได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.91) ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการทำความรู้จักกับครู และนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อรับรู้ความเหมาะสมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.97)

ตารางที่ 4 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	27. ข้อมูลที่ผู้บริหารสื่อสารถึงครูหรือนักเรียนมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้	4.45	0.98	52 ผู้บริหารสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ครูและนักเรียนทุกคน	4.43	0.96
2	28. ผู้บริหารมักออกคำสั่งที่ชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ที่ได้รับมอบหมาย	4.41	0.97	59. ผู้บริหารมักสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในโรงเรียน เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น	4.39	0.89
3	19. ผู้บริหารมักสื่อสารข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของครู และการเรียนของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.37	0.95	60. ผู้บริหารมักใช้วิธีการสื่อสารแบบพิเศษ โดยเฉพาะกับผู้ที่มักจะมีปัญหาในการสื่อสาร	4.35	0.95
	17. ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียน มีความแน่นอน เชื่อถือได้ และไม่ขัดต่อข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ	4.37	1.03			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
4	18. ผู้บริหารเลือกใช้ภาษา คำพูด และท่าทางในการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับฐานะ ตำแหน่งและสถานภาพของบุคลากรแต่ละคน	4.35	0.99	53. ผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์กับครู และนักเรียน โดยใช้ท่าทาง คำพูด และระดับภาษาที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์	4.33	0.95
5	26. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในโรงเรียนแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญต่อความสำเร็จร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.88	55. ผู้บริหารสามารถพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ นอกเหนือจากงานกับครูหรือนักเรียนเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ได้	4.32	1.00
6	25. ผู้บริหารมักให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่ครูหรือนักเรียนเป็นประจำ	4.32	1.02	58. ผู้บริหารใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน และท่าทางกับครูหรือนักเรียนแต่ละคนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	4.30	1.00
7	20. ผู้บริหารสามารถสื่อสารและเข้าใจ คำศัพท์หรือภาษาที่ครู และนักเรียนส่วนใหญ่ใช้สื่อสารในโรงเรียนได้	4.26	0.99	54. ผู้บริหารพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีความหมายและตรงกับความต้องการของครูหรือนักเรียนอยู่บ่อย ๆ	4.28	0.95
	22. ผู้บริหารมีวิธีการที่เปิดรับความคิดเห็นของครู และนักเรียน	4.26	1.03			
8	24. ผู้บริหารกำหนดเส้นทางการสื่อสารระหว่างตนเองกับครู หรือนักเรียนให้ง่ายและสะดวก	4.22	0.90	57. ผู้บริหารสามารถพูดคุยกับครูหรือนักเรียนด้วยคำศัพท์หรือภาษาในแต่ละกลุ่มได้อย่างเข้าใจ	4.18	1.02
	21. ผู้บริหารมักใช้วิธีการสื่อสารข่าวสำคัญ ๆ หลายวิธีพร้อมกัน เช่น ประกาศ หนังสือเวียน ประชุม สื่อทางโซเชียล เป็นต้น	4.22	1.00	56. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูหรือนักเรียนได้ซักถามหรือพูดคุยเรื่องที่พวกเขาสนใจอยู่เสมอ	4.18	1.09
	33. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียน และเหตุการณ์ต่างๆ ถึงครูและนักเรียนผ่านการประชุมใหญ่ของโรงเรียน	4.22	1.07			
	16. ผู้บริหารลงนามกำกับในคำสั่งที่ออกเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่เสมอ	4.22	1.09			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
9	23. ผู้บริหารรับรู้ได้ว่า ครูและนักเรียนสบายใจที่ได้แสดงความคิดเห็นโดยตรงกับท่าน	4.05	0.97	61. ผู้บริหารรับรู้ได้ว่า ครูและนักเรียนสบายใจเมื่อได้พูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานโดยตรงกับท่าน	4.13	0.91
	30. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่างๆ ถึงครูและนักเรียนผ่านทางระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น	4.05	1.25			
10	41. ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานต่าง ๆ	4.01	0.99	62. ผู้บริหารมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ที่จำเป็นผ่านช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น ไลน์ส่วนตัว ข้อความ โทรศัพท์ การพบปะแบบซึ่งหน้า เป็นต้น	4.05	1.01
11	40. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และนักเรียนผ่านการประชุมใหญ่ของโรงเรียน	4.00	1.09	63. ผู้บริหารมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ นอกเหนือจากช่องทางการสื่อสารที่ท่านได้กำหนดไว้เป็นประจำ	3.86	0.99
12	37. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และนักเรียนผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น	3.96	1.22			
13	32. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่างๆ ถึงครูและนักเรียนผ่านทางบันทึกข้อความ	3.94	1.10			



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
14	34. ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านข้อความเสียง เช่น เสียงตามสาย การประกาศหน้าเสาธง เป็นต้น	3.92	1.19			
15	31. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่างๆ ถึงครูและนักเรียนผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียน	3.88	1.05			
16	39. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และนักเรียนผ่านบันทึกข้อความของโรงเรียน	3.71	1.08			
17	29. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่างๆ ถึงครูและนักเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	3.66	1.19			
18	42. ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผ่านทางข้อความเสียง เช่น เสียงตามสาย การประกาศหน้าเสาธง เป็นต้น	3.58	1.07			
19	38. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสารข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และนักเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียน	3.50	1.05			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
20	36. ผู้บริหารมีนโยบายการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และ นักเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	3.45	1.17			
21	35. ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์ภายใน	3.39	1.21			
22	43. ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานของท่าน ผ่านโทรศัพท์ ภายใน	3.28	1.20			

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้บริหารสื่อสารถึงครูหรือนักเรียนมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้สูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 (SD = 0.98) ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผ่านโทรศัพท์ภายในน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.28 (SD = 1.20)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ครูและนักเรียนทุกคนสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.43 (SD = 0.96) ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ นอกเหนือจากช่องทางการสื่อสารที่ท่านได้กำหนดไว้เป็นประจำน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 (SD = 0.99)

ตารางที่ 5 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	49. ผู้บริหารให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานของครูหรือนักเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.28	0.95	65. โรงเรียนให้โอกาสแก่บุคลากรได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจชัดเจน	4.37	0.97
2	45. เนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนมีความรัดกุม กระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อ จนเป็นที่น่ารำคาญ	4.22	0.90	64. ผู้บริหารเห็นว่า สารของข่าวสารในโรงเรียนเป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	4.35	0.93
	44. ผู้บริหารเห็นว่า สารของข่าวสารเป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนได้	4.22	0.96			
3	48. ข้อมูลที่ทาส่งต่อไปยังครูหรือนักเรียนเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	4.15	1.01	66. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ	4.18	1.01
4	46. ผู้บริหารมักให้ครูหรือนักเรียนทบทวนคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.03	0.98			
5	47. ผู้บริหารจะสั่งให้ครูทบทวนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานประจำให้ทราบอย่างสม่ำเสมอในระยะเวลาอันสมควร	3.86	1.08			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานของครูหรือนักเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสมสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 (SD = 0.95) ใน

ขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารจะสั่งให้ครูทบทวนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานประจำให้ทราบอย่างสม่ำเสมอในระยะเวลาอันสมควรน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 (SD = 1.08)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการที่โรงเรียนให้โอกาสแก่บุคลากรได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 (SD = 0.97) ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 1.01)

ตารางที่ 6 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนครู

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	1. หากครูต้องแจ้งให้ผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียนทราบถึงเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ท่านจะติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นโดยตรง	3.92	1.04	62. ครูได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึกข้อความ	3.54	0.97
2	2. โรงเรียนของท่านมีบุคลากรที่นำเชื่อถือที่มาปฏิบัติหน้าที่ประกาศหรือแจ้งข่าวที่สำคัญของโรงเรียนทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร	3.81	1.05	63. ผู้บริหารมักจะมาทำความรู้จักกับท่านก่อนจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน	3.34	1.07
	3. ครูได้รับทราบและติดตามข้อมูลข่าวสารที่ท่านสมัยอยู่เสมอ	3.81	0.95			
3	6. ข้อความที่เขียนหรือพิมพ์เพื่อใช้ในการสื่อสารของโรงเรียนมีรูปแบบเรียบร้อย สวยงาม ไม่มีการชูดลบขีดฆ่า หรือตกหล่น	3.80	1.06			
4	5. คำสั่งหรือประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษรของโรงเรียนมีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม เข้าใจง่าย และไม่กำกวม	3.77	1.00			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
5	10. ครูสร้างความเข้าใจและมีวิธีโน้มน้าวใจนักเรียนเพื่อให้เกิดการยอมรับก่อนที่จะออกคำสั่ง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ	3.74	0.94			
6	9. ครูจดจำงานได้ และได้รับการกระตุ้น ติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานด้วยวิธีการที่หลากหลาย	3.65	0.89			
7	4. ครูได้รับคำสั่งในการปฏิบัติงานที่มีความละเอียดและมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.64	0.89			
8	14. ครูสามารถแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลกับกลุ่มสาระการเรียนรู้และหน่วยงานอื่น ๆ ของโรงเรียนได้อย่างสม่ำเสมอ	3.63	0.96			
9	13. ครูสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารได้โดยตรง	3.61	1.07			
	16. ครูได้รับข่าวสารจากผู้บริหารในช่องทางที่เหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.96			
10	12. ครูศึกษาภูมิหลังด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถในการสื่อสารของผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียนก่อนที่จะมีการติดต่อสื่อสารออกไป	3.54	0.91			
11	15. ครูได้รับข่าวสารของโรงเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.53	0.84			



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
12	7. ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียนที่มีกร ใช้ภาพ แผนภูมิ ตัวเลข ฯลฯ ประกอบ ช่วยทำให้ครูมีความเข้าใจได้มากขึ้น	3.52	1.03			
	11. ครูได้รับการสร้างความเข้าใจและ ได้รับการโน้มน้าวใจจากผู้บริหารหรือ หัวหน้างานก่อนที่จะได้รับคำสั่ง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ	3.52	0.89			
13	8. ครูรายงานผลการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ เพื่อชี้แจงความก้าวหน้าของงาน	3.39	1.00			

จากตารางที่ 6 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการแจ้งให้ผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียนทราบถึงเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ครูจะติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นโดยตรงสูงสุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 (SD = 1.04) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ เพื่อชี้แจงความก้าวหน้าของงานน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 (SD = 1.00)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ครูได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึกข้อความสูงสุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 (SD = 0.97) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมักจะมาทำความรู้จักกับครูก่อนจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.34 (SD = 1.07)

ตารางที่ 7 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของครู

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	37. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น	4.00	1.07	78. ครูรู้สึกสบายใจที่ได้ส่งข้อมูลที่ได้รับจากหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานถึงเพื่อนครู	3.83	0.95
2	17. ครูมักพบสายเซ็นของผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามสายบังคับบัญชากำกับในคำสั่งที่ออกเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่เสมอ	3.97	1.11	75. ครูมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ที่จำเป็นผ่านช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น ไลน์ส่วนตัว ข้อความโทรศัพท์ การพบปะแบบซึ่งหน้า เป็นต้น	3.76	1.02
3	45. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่านผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น	3.96	1.05	80. ครูได้รับข้อมูลรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการทำงานของท่านผ่านเพื่อนครู	3.70	0.90
				77. ครูมักสนทนากันในเรื่องที่เชื่อถือได้	3.70	0.98
4	21. ครูสามารถสื่อสารและเข้าใจคำศัพท์หรือภาษาที่ใช้สื่อสารในโรงเรียนส่วนใหญ่ได้	3.92	0.97	64. ผู้บริหารสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ครูและนักเรียนทุกคน	3.67	1.07
5	40. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างาน	3.81	0.95	79. ครูได้รับข้อมูลส่วนใหญ่เกี่ยวกับข่าวสารของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านเพื่อนครู	3.64	0.89
6	43. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านการประชุมใหญ่ของโรงเรียน	3.80	0.99	65. ผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์กับครูหรือนักเรียน โดยใช้ท่าทาง คำพูด และระดับภาษาที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์	3.63	1.01

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	26. ครูรู้สึกสบายใจที่ได้แสดงความ คิดเห็นกับหัวหน้ากลุ่มสาระการ เรียนรู้หรือหัวหน้างานของท่าน	3.80	1.00			
7	29. ครูมักแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญต่อ ความสำเร็จร่วมกันอย่างง่ายดายกับ เพื่อนครู	3.78	1.01	74. ครูรู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุยเรื่องราว ต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานโดยตรงกับ หัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานของ ท่าน	3.58	0.95
8	22. ครูมักได้รับข่าวสำคัญ ๆ หลายวิธี พร้อมกัน เช่น ประกาศ หนังสือเวียน ประชุม สื่อทาง โซเชียล เป็นต้น	3.76	1.04	70. ผู้บริหารใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน และ ท่าทางกับครูแต่ละคนได้อย่างเสมอต้น เสมอปลาย	3.57	0.94
9	24. ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่ครูได้รับเป็น ประจำมาจากเพื่อนครู	3.74	0.92	76. ครูมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ นอกเหนือจากช่องทางการสื่อสารที่ โรงเรียนกำหนดไว้เป็นประจำ	3.50	0.99
				71. ผู้บริหารมักสร้างความสัมพันธ์อันดี กับครู เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ง่ายขึ้น	3.50	1.00
10	30. ครูมักแบ่งปันข้อมูลสำคัญกับ กลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานอื่นใน โรงเรียน	3.73	0.86	72. ผู้บริหารมักใช้วิธีการสื่อสารแบบ พิเศษ โดยเฉพาะกับผู้ที่มักจะมีปัญหาใน การสื่อสาร	3.49	0.93
11	18. ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียน มี ความแน่นอน เชื่อถือได้ และไม่ขัดต่อ ข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ	3.72	1.02	66. ผู้บริหารพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่มี ความหมายและตรงกับความสนใจของครู อยู่บ่อย ๆ	3.46	0.98
12	33. ครูรู้สึกว่าการประชุมร่วมกับ กลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานอื่นใน โรงเรียนนั้น ทำให้ตนเองได้รับข้อมูล ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.71	0.97	67. ผู้บริหารพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ นอกเหนือจากงานกับครูเป็นระยะเวลา สั้น ๆ ได้	3.44	0.98
	35. คำสั่งที่ครูได้รับจากผู้บริหารเป็น ประจำมีความชัดเจนและเหมาะสม	3.71	0.99			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
13	31. กลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานอื่นในโรงเรียนมักมาแจ้งปันข้อมูลสำคัญกับท่าน	3.69	0.83	69. ผู้บริหารพูดคุยกับครูด้วยคำศัพท์หรือภาษาในกลุ่มของท่านได้อย่างเข้าใจ	3.43	0.96
	34. ครูมักได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้จากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน	3.69	1.04			
	19. ครูพบว่า ผู้บริหารเลือกใช้ภาษา คำพูด และท่าทางในการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับฐานะ ตำแหน่ง และสถานภาพของบุคลากรแต่ละคน	3.69	1.06			
14	32. ครูรู้สึกว่าการประชุมกลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานในโรงเรียนนั้น ทำให้ตนเองได้รับทราบข้อมูลและคุ้มค่า	3.66	0.98	73. ครูรู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานโดยตรงกับผู้บริหาร	3.32	1.09
15	20. ครูได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเองจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ	3.64	1.01	68. ครูมีโอกาสได้ซักถามหรือพูดคุยเรื่องที่ตนเองสนใจกับผู้บริหารอยู่เสมอ	3.09	1.05
16	48. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวัน ส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่านผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานต่างๆ	3.62	0.93			
17	27. ครูสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารได้ง่ายและสะดวก	3.59	0.98			
	51. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวัน ส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่านผ่านการประชุมใหญ่ของโรงเรียน	3.59	1.07			
18	39. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านบันทึกข้อความ	3.56	0.89			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	25. ครูรู้สึกสบายใจที่ได้แสดงความ ความคิดเห็นโดยตรงกับผู้บริหาร	3.56	0.97			
19	28. ครูมักได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจาก ผู้บริหารเป็นประจำ	3.54	0.98			
20	41. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่าน ข้อความเสียง เช่น เสียงตามสาย การ ประกาศหน้าเสาธง เป็นต้น	3.48	0.99			
21	49. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวัน ส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของท่านผ่านข้อความเสียง เช่น เสียง ตามสาย การประกาศหน้าเสาธง เป็น ต้น	3.45	0.97			
22	38. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่าน สื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของ โรงเรียน	3.43	1.06			
23	47. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวัน ส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของท่านผ่านบันทึกข้อความของ โรงเรียน	3.36	1.03			
24	23. ความคิดเห็นของครูมักถูกส่งผ่าน ถึงผู้บริหาร	3.30	1.02			
25	46. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวัน ส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของท่านผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมาย ข่าวของโรงเรียน	3.18	1.12			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
26	36. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email)	3.03	1.29			
27	42. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์ภายใน	2.94	1.14			
28	44. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่านผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email)	2.92	1.30			
29	50. ครูได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่านผ่านโทรศัพท์ภายใน	2.89	1.25			

จากตารางที่ 7 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น สูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 1.07) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครูผ่านโทรศัพท์ภายในน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.89 (SD = 1.25)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกสบายใจที่ได้ส่งข้อมูลที่ได้รับจากหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานถึงเพื่อนครูสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 (SD = 0.95) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ครูมีโอกาสได้ซักถามหรือพูดคุยเรื่องที่ตนเองสนใจกับผู้บริหารอยู่เสมอที่น้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09 (SD = 1.05)

ตารางที่ 8 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของครู

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	52. ครูเห็นว่า สารของข่าวสารเป็นสิ่งที่ ที่จูงใจให้ตนเองหรือเพื่อนครูเข้ามามี ส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนได้	3.77	0.90	81. ครูเห็นว่า สารของข่าวสารในโรงเรียน เป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนเข้ามามี ส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	3.81	0.90
2	60. ข้อมูลที่ครูได้รับจากกลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานอื่นในโรงเรียนมักมี ความน่าเชื่อถือ	3.69	0.84	82. โรงเรียนให้โอกาสแก่ครูหรือนักเรียน ได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจชัดเจน	3.66	0.97
3	58. ข้อมูลที่มาจากกลุ่มสาระฯ หรือ หน่วยงานอื่นในโรงเรียนมักมี รายละเอียดครบถ้วนและถูกต้อง แม่นยำ	3.67	0.85	84. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ครูได้รับจากเพื่อน ครูเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วน และถูกต้องแม่นยำ	3.64	0.87
4	57. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ครูได้รับจาก หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้ากลุ่ม สาระฯ เป็นประจำนั้นมีรายละเอียด ครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.66	0.85	83. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครู วิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นใน เรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ	3.41	1.02
	59. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้บริหารมักมี รายละเอียดครบถ้วนและถูกต้อง แม่นยำ	3.66	0.95			
5	53. เนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนมี ความรัดกุม กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ จน เป็นที่น่ารำคาญ	3.61	0.99			
6	55. ครูได้ทบทวนข่าวสารที่เกี่ยวกับ งานประจำอย่างสม่ำเสมอในระยะเวลา อันสมควร	3.56	0.84			
7	61. ครูได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการ ทำงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.53	0.88			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
56.	ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ครูได้รับจากผู้บริหารเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.53	0.92			
8	54. ครูมีกรายงานการทบทวนคำสั่งระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.37	0.95			

จากตารางที่ 8 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับสาระของข่าวสารเป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือเพื่อนครูส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนได้สูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 (SD = 0.90) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการรายงานการทบทวนคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของครู ให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ น้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 (SD = 0.95)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับสาระของข่าวสารในโรงเรียน เป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนได้สูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 (SD = 0.90) ในขณะเดียวกัน ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.41 (SD = 1.02)

ตารางที่ 9 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของนักเรียน

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	2. โรงเรียนของนักเรียนมีบุคลากรที่นำเชื่อถือที่มาปฏิบัติหน้าที่ประกาศหรือแจ้งข่าวที่สำคัญของโรงเรียนทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร	3.79	1.06	51. นักเรียนได้รับข่าวสารจากผู้บริหารหรือครูโดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึกข้อความ	3.75	0.85

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	1. หากนักเรียนต้องแจ้งให้ผู้บริหาร ครู หรือเพื่อนนักเรียนทราบถึงเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ นักเรียนจะติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นโดยตรง	3.79	1.12	52. ผู้บริหารมักจะมาทำความรู้จักกับนักเรียนก่อนจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน	3.27	1.11
2	15. นักเรียนได้รับข่าวสารจากผู้บริหาร หรือครูในช่องทางที่เหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ	3.72	1.04			
	5. คำสั่งหรือประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษรของโรงเรียนมีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม เข้าใจง่าย และไม่กำกวม	3.72	1.11			
3	13. นักเรียนสามารถแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลกับครู และเพื่อนนักเรียนได้อย่างสม่ำเสมอ	3.68	1.08			
	14. นักเรียนได้รับข่าวสารของโรงเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.68	1.23			
4	9. นักเรียนจดจำงานได้ และได้รับการกระตุ้น ติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บริหารหรือครูด้วยวิธีการที่หลากหลาย	3.65	0.70			
	4. นักเรียนได้รับคำสั่งหรือคำอธิบายในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.65	1.09			
5	3. นักเรียนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับเวลาและทันสมัยอยู่เสมอ	3.58	1.03			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
6	11. นักเรียนศึกษานักมิหลังด้านความรู้ สติปัญญา และความสามารถในการสื่อสารของเพื่อนนักเรียนก่อนที่จะมีการติดต่อสื่อสารออกไป	3.55	0.89			
	8. นักเรียนรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหาร หรือครูเป็นระยะ ๆ เพื่อชี้แจงความก้าวหน้าของงาน	3.55	1.06			
	12. นักเรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารได้โดยตรง	3.55	1.06			
7	7. ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียนที่มีการใช้ภาพ แผนภูมิ ตัวเลข ฯลฯ ประกอบช่วยทำให้นักเรียนมีความเข้าใจได้มากขึ้น	3.51	1.10			
	6. ข้อความที่เขียนหรือพิมพ์เพื่อใช้ในการสื่อสารของโรงเรียนมีรูปแบบเรียบร้อย สวยงาม ไม่มีการขูดลบขีดฆ่า หรือตกหล่น	3.51	1.40			
8	10. นักเรียนได้รับการสร้างความเข้าใจ และการโน้มน้าวใจจากผู้บริหารหรือครูเพื่อให้เกิดการยอมรับก่อนที่จะได้รับคำสั่ง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ	3.44	0.81			

จากตารางที่ 9 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการที่โรงเรียนมีบุคลากรที่นำเชื่อถือที่มาปฏิบัติหน้าที่ประกาศหรือแจ้งข่าวที่สำคัญของโรงเรียนทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร และการแจ้งให้ผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนทราบถึงเรื่องที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ นักเรียนจะติดต่อกับบุคคล

เหล่านั้นโดยตรงสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 (SD = 1.06 และ 1.12 ตามลำดับ) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับการสร้างความเข้าใจและการโน้มน้าวใจจากผู้บริหารหรือครู เพื่อให้เกิดการยอมรับก่อนที่จะได้รับคำสั่ง กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ น้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 (SD = 0.81)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข่าวสารจากผู้บริหาร หรือครูโดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกเหนือจากจดหมาย และบันทึกข้อความสูงสุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 (SD = 0.85) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมักจะมาทำความรู้จักกับนักเรียนก่อนจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.27 (SD = 1.11)

ตารางที่ 10 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของนักเรียน

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	33. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น	4.03	0.92	53. ผู้บริหารสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ครูและนักเรียนทุกคน	3.82	1.28
2	29. นักเรียนรู้สึกว่าการประชุมร่วมกับครู หรือผู้บริหารนั้นทำให้นักเรียนได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.93	0.98	55. ผู้บริหารพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีความหมายและตรงกับความสนใจของนักเรียนอยู่บ่อย ๆ	3.79	0.92
				63. นักเรียนมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ที่จำเป็นผ่านช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น ไลน์ส่วนตัว ข้อความ โทรศัพท์ การพบปะแบบซึ่งหน้า เป็นต้น	3.79	1.06
3	26. นักเรียนมักได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้บริหารหรือครูที่ปรึกษาเป็นประจำ	3.82	0.94	54. ผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน โดยใช้ท่าทาง คำพูด และระดับภาษาที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์	3.68	1.26
4	39. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน	3.79	0.96	65. นักเรียนกับเพื่อนนักเรียนมักสนทนากันในเรื่องที่เชื่อถือได้	3.55	1.13

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	ของนักเรียนผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น					
5	18. นักเรียนเห็นว่า ผู้บริหารเลิกใช้ภาษา คำพูด และท่าทางในการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับฐานะ ตำแหน่งและสถานภาพของบุคลากรแต่ละคน	3.75	1.13	64. นักเรียนมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่ นอกเหนือจากช่องทางสื่อสารที่โรงเรียนกำหนดไว้เป็นประจำ	3.51	0.88
	20. นักเรียนสามารถสื่อสารและเข้าใจ คำศัพท์หรือภาษาที่ใช้สื่อสารในโรงเรียนส่วนใหญ่ได้	3.75	1.16			
6	21. นักเรียนมักได้รับข่าวสำคัญ ๆ หลายวิธีพร้อมกัน เช่น ประกาศ จดหมาย ประชุม สื่อทางโซเชียล เป็นต้น	3.68	1.05	56. ผู้บริหารพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ นอกเหนือจากงานกับนักเรียนเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ได้	3.48	1.03
	17. ข่าวสารต่าง ๆ ของโรงเรียน มีความแน่นอน เชื่อถือได้ และไม่ขัดต่อข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ	3.68	1.23			
7	32. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	3.65	1.15	57. นักเรียนมีโอกาสได้ซักถามหรือพูดคุยเรื่องที่ตนเองสนใจกับผู้บริหารอยู่เสมอ	3.37	0.99
8	30. นักเรียนมักได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้จากผู้บริหารหรือครู	3.62	1.12	60. ผู้บริหารมักสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักเรียน เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น	3.34	1.12
				59. ผู้บริหารใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน และท่าทางกับนักเรียนแต่ละคนได้อย่างเหมาะสมเสมอปลาย	3.34	1.23

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
9	28. นักเรียนรู้สึกว่าการประชุมคณะกรรมการนักเรียนนั้น ทำให้ นักเรียนได้รับทราบข้อมูลและคําค่า	3.58	0.92	58. ผู้บริหารพูดคุยกับนักเรียนด้วย คำศัพท์หรือภาษาในกลุ่มของท่านได้ อย่างเข้าใจ	3.31	1.20
10	34. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียน	3.51	0.89	62. นักเรียนรู้สึกสบายใจ เมื่อได้พูดคุย เรื่องราวต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงาน โดยตรงกับผู้บริหาร	3.27	1.14
	16. นักเรียนมักพบสายเซ็นของ ผู้บริหาร ครูที่เป็นหัวหน้างาน หรือผู้ ที่ได้รับมอบหมายกำกับในคำสั่งที่ ออกเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่เสมอ	3.51	1.42			
11	25. นักเรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับ ผู้บริหารได้ง่ายและสะดวก	3.48	0.85	61. ผู้บริหารมักใช้วิธีการสื่อสารแบบ พิเศษ โดยเฉพาะกับนักเรียนที่มีภาวะมี ปัญหาในการสื่อสาร	3.17	0.98
	31. คำสั่งที่นักเรียนได้รับจาก ผู้บริหารหรือครูเป็นประจำมีความ ชัดเจนและเหมาะสม	3.48	1.03			
12	36. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านข้อความเสียง เช่น เสียงตามสาย การประกาศหน้าเสาธง เป็นต้น	3.44	0.92			
	23. ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่นักเรียนได้รับ เป็นประจำมาจากเพื่อนนักเรียน	3.44	1.19			
13	38. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน ของนักเรียนผ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	3.41	1.06			
	24. นักเรียนรู้สึกสบายใจที่ได้แสดง ความคิดเห็นโดยตรงกับผู้บริหาร	3.41	1.24			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	42. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน ของนักเรียนผ่านข้อความเสียง เช่น เสียงตามสาย การประกาศหน้าเสาธง เป็นต้น	3.41	1.27			
14	22. ความคิดเห็นของนักเรียนมักถูก ส่งผ่านถึงผู้บริหาร	3.37	0.99			
15	35. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วน ใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านบันทึกข้อความ	3.34	0.92			
	27. นักเรียนกับเพื่อนมักแบ่งปัน ข้อมูลที่สำคัญต่อความสำเร็จร่วมกัน อย่างง่ายดาย	3.34	1.23			
	43. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน ของนักเรียนผ่านการประชุมใหญ่ของ โรงเรียน	3.34	1.26			
16	19. นักเรียนได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหา สาระที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนของ นักเรียนจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ	3.31	1.11			
	37. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสารส่วน ใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านการประชุมใหญ่ของโรงเรียน	3.31	1.39			
17	41. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน ของนักเรียนผ่านบันทึกข้อความของ โรงเรียน	3.27	1.04			
18	40. นักเรียนได้รับข้อมูลข่าวสาร รายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียน	3.24	0.97			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	ของนักเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียน					

จากตารางที่ 10 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของโรงเรียนและเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายของโรงเรียน เช่น Line, Facebook Page เป็นต้น สูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 (SD = 0.92) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารรายวันส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการเรียนของนักเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียนน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.24 (SD = 0.97)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ทำให้เกียรติแก่ครูและนักเรียนทุกคนสูงที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 1.28) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมักใช้วิธีการสื่อสารแบบพิเศษ โดยเฉพาะกับนักเรียนที่มักจะมีปัญหาในการสื่อสารน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.17 (SD = 0.98)

ตารางที่ 11 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของนักเรียน

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	50. นักเรียนได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อนักเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.86	0.89	66. นักเรียนเห็นว่า สารระของข่าวสารในโรงเรียนเป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	3.65	0.92
2	49. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้บริหารมักมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.72	0.90	67. โรงเรียนให้โอกาสแก่ครูหรือนักเรียนได้ซักถามจนเป็นที่เข้าใจชัดเจน	3.55	1.00

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
3	48. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นักเรียนได้รับจากครูที่ปรึกษาเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.65	1.02	69. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นักเรียนได้รับจากเพื่อนนักเรียนเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.51	1.07
4	44. นักเรียนเห็นว่า สาระของข่าวสารเป็นสิ่งที่น่าสนใจให้นักเรียนหรือเพื่อนนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนได้	3.62	1.03	68. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้นักเรียนวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างอิสระ	3.37	1.12
5	47. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นักเรียนได้รับจากผู้บริหารเป็นประจำนั้นมีรายละเอียดครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ	3.48	1.00			
6	45. เนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนมีความรัดกุม กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ จนเป็นที่น่ารำคาญ	3.41	0.92			
	46. นักเรียนได้นำเสนอการทบทวนคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการเรียนให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.41	1.18			

จากตารางที่ 11 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลที่เป็นต่อนักเรียนในช่วงเวลาที่เหมาะสมสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 (SD = 0.89) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนมีความรัดกุม กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ จนเป็นที่น่ารำคาญ และการที่นักเรียนได้นำเสนอการทบทวนคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่จำเป็นในการเรียนให้ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ น้อยที่สุดเท่ากัน อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.41 (SD = 0.92 และ SD = 1.18 ตามลำดับ)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับสาระของข่าวสารในโรงเรียนเป็นสิ่งที่จูงใจให้ครูหรือนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนสูงสุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 0.95) ในขณะเดียวกัน นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้นักเรียนวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 (SD = 1.12)

4.2.2 ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ตามลำดับในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 12-20

ตารางที่ 12 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	8. ผู้บริหารมักจัดประชุมครูทั้งโรงเรียนเพื่อกระจายข้อมูลข่าวสาร	3.77	1.26	37. ผู้บริหารตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงาน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับครูหรือนักเรียน	3.11	1.20
2	6. ผู้บริหารมักกำหนดระยะเวลาที่จะให้งานบรรลุผลสำเร็จล่วงหน้าเป็นเวลานาน	3.75	1.02	40. ผู้บริหารมักเชิญชวนครูหรือนักเรียนร่วมกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานวิชาการก่อนจัดกิจกรรมล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน	3.03	1.13
3	9. ผู้บริหารกำหนดให้ครู และนักเรียนเสนอความคิดเห็นผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือครูที่ปรึกษา ก่อนถึงท่าน	3.73	1.04	38. ผู้บริหารตัดข้อมูลบางอย่างออกก่อนมีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับครูหรือนักเรียน เพราะเห็นว่าใช้เวลาในการสื่อสารไม่มากพอ	2.75	1.18
4	2. ผู้บริหารตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษาเพราะกังวล	3.69	1.19	36. ผู้บริหารตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงานกับครูหรือนักเรียน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง	2.50	1.26

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	ต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับครูหรือนักเรียน					
5	5. ผู้บริหารมักออกคำสั่ง จดหมาย บันทึกข้อความ หรือเชิญประชุม ก่อน จะเกิดเหตุการณ์หรืองานต่าง ๆ เป็น ระยะเวลาาน	3.52	1.02	39. ผู้บริหารไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการ สื่อสารจึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วน ก่อนที่จะมีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับครูหรือนักเรียน	2.41	1.12
6	3. ผู้บริหารตัดข้อมูลบางอย่างออก ก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษา เพราะเห็นว่าครู หรือนักเรียนมีเวลาไม่มากพอที่จะรับ ข้อมูลทั้งหมด	3.35	1.31	41. ผู้บริหารไม่สนับสนุนครูหรือนักเรียน ให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารโดยผ่านตัว บุคคล	2.32	1.14
7	4. ผู้บริหารไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการ สื่อสารจึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วน ก่อนที่จะออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษากับครูหรือนักเรียน	3.18	1.34			
8	1. ผู้บริหารตัดหรือเพิ่มข้อมูล บางอย่างก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษาแก่ครูหรือนักเรียน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง	3.03	1.24			
9	7. ผู้บริหารกำหนดช่องทางหรือ รูปแบบการสื่อสารที่ตายตัว	3.00	1.27			

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก และปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้วพบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการจัดประชุมครูทั้งโรงเรียนเพื่อกระจายข้อมูลสูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหามาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 (SD = 1.26)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงาน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับครูหรือนักเรียนสูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.11 (SD = 1.20)

ตารางที่ 13 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	19. ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่ผู้บริหารได้รับ เป็นประจำมาจากหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานของโรงเรียน	3.47	1.00	45. ผู้บริหารมักมีเรื่องราวนอกเหนือจากงานวิชาการที่ต้องสนทนากับครูหรือนักเรียนอยู่บ่อยครั้ง	3.15	1.23
2	11. ผู้บริหารมักเก็บข้อมูลสำคัญของโรงเรียนไว้เป็นความลับ	3.30	1.22	43. ผู้บริหารมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของครูหรือนักเรียน ในรูปแบบของการสนทนากลุ่มย่อยหรือรายบุคคล	2.52	1.19
3	15. ในแต่ละวันผู้บริหารมีข้อมูลจำนวนมากที่จำเป็นต้องสื่อสารถึงบุคลากรในโรงเรียน	3.11	1.12	46. ผู้บริหารมักสนทนาหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารกับครูหรือนักเรียน เมื่อเผชิญหน้ากันเท่านั้น	2.39	1.03
	18. ผู้บริหารมักจัดการประชุมเป็นกลุ่มสาระฯ เพื่อสื่อสารกับครู	3.11	1.19			
4	20. ผู้บริหารมักสื่อสารข้อมูลส่วนใหญ่ถึงครูและผู้ที่บังคับบัญชาในรูปแบบของ “คำสั่ง” เป็นประจำ	3.01	1.20	48. ผู้บริหารมักมีบุคลิกเคร่งขรึม จริงจัง จึงทำให้ครูและนักเรียนไม่กล้าสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย	2.37	1.15
5	13. ผู้บริหารมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของครูหรือนักเรียน ในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรหรือการประชุม	2.86	1.13	47. ผู้บริหารไม่ค่อยมีการสนทนากับครูหรือนักเรียนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เช่น Facebook, Line, WhatsApp เป็นต้น	2.28	1.12
6	10. ผู้บริหารมักตีความหมายของข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนก่อนส่งต่อไปยังครูหรือนักเรียน	2.56	1.44	42. ผู้บริหารมักจะพูดคุยกับครูหรือนักเรียนถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโรงเรียน	2.13	1.18

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
				เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นไปแล้วเป็นเดือน ๆ		
7	12. ผู้บริหารมักสื่อสารข่าวสารของโรงเรียนหลังจากเกิดเหตุการณ์นั้นเป็นเดือน ๆ	2.45	1.33	50. ผู้บริหารมักสังเกตที่จะพบปะ พูดคุย กับครู นักเรียนหรือบุคลากรต่าง ๆ ในโรงเรียน	2.03	1.11
8	17. ผู้บริหารมักสื่อสารกับครูและนักเรียนผ่านทางเอกสาร บันทึกข้อความ โทรศัพท์ภายใน และการประชุมเท่านั้น	2.39	1.24	49. ผู้บริหารไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ครูหรือนักเรียนได้พักผ่อน พูดคุย หรือมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างวัน	2.00	1.08
9	23. ผู้บริหารมักรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้างานมากกว่าครู หรือนักเรียน	2.33	1.34	44. ผู้บริหารไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากับครูและนักเรียน	1.92	1.19
10	22. ผู้บริหารมักเพ่งเล็งหรือควบคุมการทำงานของครูตลอดเวลา	2.11	1.14			
11	16. ผู้บริหารให้ข้อมูลที่จำเป็นไม่เพียงพอ จึงทำให้ครูหรือนักเรียนทำงานให้สำเร็จได้อย่างล่าช้า	2.09	1.03			
12	14. ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น หรือข้อเรียกร้องของครูและนักเรียน	1.98	1.10			
13	24. ผู้บริหารมักสังเกตที่จะสื่อสารข่าวเกี่ยวกับโรงเรียนให้กับครูหรือนักเรียนทราบ	1.88	1.11			
14	21. ผู้บริหารไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ครูหรือนักเรียนขอคำปรึกษา แสดงความคิดเห็น หรือเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ	1.86	1.14			

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ใน

ระดับปานกลาง และน้อย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว พบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่ผู้บริหารได้รับเป็นประจำมาจากหัวหน้ากลุ่มสาระฯ สูงที่สุด อยู่ในระดับ ปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.47 (SD = 1.00)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการสนทนา เรื่องราวนอกเหนือจากงานวิชาการกับครูหรือนักเรียนอยู่บ่อยครั้งสูงสุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.15 (SD = 1.23)

ตารางที่ 14 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์กร ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของผู้บริหาร

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	27. ผู้บริหารพบว่า เอกสารสำคัญของหน่วยงานย่อยส่วนใหญ่ในโรงเรียนมักอยู่กับบุคคลเดิม ๆ 1 หรือ 2 คนเท่านั้น	2.84	0.97	54. ผู้บริหารพบว่า ในหน่วยงานย่อยของโรงเรียนท่านส่วนใหญ่ มีแนวโน้มว่า จะมีผู้ที่เก็บข้อมูลสำคัญไว้เพียง 1 หรือ 2 คนเท่านั้น	2.37	1.01
2	26. ผู้บริหารพบว่า ข้อมูลที่ครูสื่อสารกันระหว่างกลุ่มสาระฯ มีความเอนเอียงและสะท้อนความสนใจของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	2.49	1.09	53. ผู้บริหารพบว่า เรื่องราวที่ครูหรือนักเรียนพูดคุยกันนั้นเป็นเรื่องที่เอนเอียง และสะท้อนความสนใจเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น	2.32	1.12
3	34. โรงเรียนของผู้บริหารมีช่องทาง การสื่อสารที่จำกัดและไม่หลากหลาย	2.39	1.44	56. ผู้บริหารพบว่า มักจะมีบุคคลที่เป็นอุปสรรคต่อการสนทนาเรื่องราวสำคัญของครูหรือนักเรียนอยู่เสมอ	2.28	1.03
4	28. ผู้บริหารเห็นว่า โรงเรียนของตนเองมีบุคลากรจำนวนมากที่ขัดขวาง การสื่อสารข้อมูลที่สำคัญของโรงเรียน	2.20	1.15	55. ผู้บริหารพบว่า ในโรงเรียนของท่านมี เรื่องราวที่เป็นความลับจำนวนมาก	2.22	1.12
5	35. ผู้บริหารมักพบว่า ข่าวสารหรือ เอกสารที่ส่งระหว่างตนเองกับครูโดยผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้หรือ หัวหน้างานมักเกิดการสูญหายไม่ถึงปลายทาง	2.07	1.00	52. ผู้บริหารมักมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่ตรงกับความต้องการของครู หรือนักเรียน อยู่บ่อยครั้ง	2.18	1.15

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
				59. ผู้บริหารรู้สึกว่าคุณเองได้รับรู้ข่าวสาร และความเป็นไปต่าง ๆ ของโรงเรียนหลังจากครูและนักเรียน	2.18	1.16
6	30. ผู้บริหารพบว่าในเอกสาร บันทึก หรือรายงานต่าง ๆ มักมีคำศัพท์เฉพาะจำนวนมาก ทำให้เข้าใจยาก	1.98	1.03	60. ผู้บริหารรู้สึกว่าคุณสนทนาระหว่างตนเองกับครูหรือนักเรียนมีความเข้าใจได้ยาก	2.09	1.13
7	25. ผู้บริหารมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานต้นสังกัด	1.96	1.14	57. ในโรงเรียนของผู้บริหารมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสลงจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	2.03	1.16
	31. ผู้บริหารรู้สึกเหมือนจะเป็นคนสุดท้ายที่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในโรงเรียน	1.96	1.21			
8	29. ในโรงเรียนของผู้บริหารมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสลงจำนวนมากทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	1.94	1.12	58. ในโรงเรียนของผู้บริหารมีการสื่อสารด้วยคำศัพท์เฉพาะกลุ่มมากจนทำให้เข้าใจยาก	2.01	1.12
9	32. ข้อมูลที่ผู้บริหารส่งหรือได้รับแต่ละครั้งยากต่อการทำความเข้าใจ	1.92	1.11	51. ผู้บริหารมักเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเมื่อสื่อสารกับครูหรือนักเรียนเสมอ	1.94	1.05
10	33. ผู้บริหารรู้สึกถูกตัดขาดจากครูหรือนักเรียน	1.67	1.12	61. ผู้บริหารรู้สึกถูกตัดขาดจากครูหรือนักเรียน	1.86	1.18

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของหน่วยงานย่อยส่วนใหญ่ในโรงเรียนที่มักจะอยู่กับบุคคลเดิม ๆ 1 หรือ 2 คนเท่านั้น สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.84 (SD = 0.97)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารก็ยังมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการเก็บข้อมูลสำคัญของหน่วยงานย่อยในโรงเรียน ที่มีผู้เก็บข้อมูลเพียง 1 หรือ 2 คน เท่านั้นสูงสุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.37 (SD = 1.01)

ตารางที่ 15 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของครู

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	8. ครูมักได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชุมครูทั้งโรงเรียน	3.61	1.00	40. ครูมักเชิญชวนผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียนร่วมกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานวิชาการ ก่อมนัดกิจกรรมล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน	3.01	1.02
2	5. ครูมักส่งงานนักเรียนล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน	3.41	1.11	37. ครูตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงาน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน	2.92	1.00
3	2. ครูตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษาเพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน	3.30	1.05	38. ครูตัดข้อมูลบางอย่างออกก่อนมีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน เพราะเห็นว่าใช้เวลาในการสื่อสารไม่มากพอ	2.85	1.00
4	6. ครูได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายงานก่อนปฏิบัติงานจริงเป็นระยะเวลา	3.20	0.93	36. ครูตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงานกับผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนครู หรือนักเรียน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง	2.79	1.03
5	3. ครูตัดข้อมูลบางอย่างออกก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษา เพราะเห็นว่าผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนครู หรือนักเรียนมีเวลาไม่มากพอที่จะรับข้อมูลทั้งหมด	3.16	1.02	39. ครูไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการสื่อสารจึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วนก่อนที่จะมีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน	2.76	1.05

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
6	1. ครูตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนครู หรือนักเรียน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง	3.13	1.03			
7	7. ครูกำหนดช่องทางหรือรูปแบบการสื่อสารกับนักเรียนที่ตายตัว	3.12	1.06			
8	4. ครูไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร จึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วนก่อนที่จะออกคำสั่ง เสนอความคิดเห็น หรือให้คำปรึกษา กับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน	3.01	1.03			

จากตารางที่ 15 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชุมครูทั้งโรงเรียนสูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหามาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.61 (SD = 1.00)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการเชิญชวนผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียนร่วมกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานวิชาการ ก่อนจัดกิจกรรมล่วงหน้าเป็นระยะเวลาสูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.01 (SD = 1.02)

ตารางที่ 16 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร **ด้านการปฏิบัติของครู**

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	19. ครูมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากผู้บริหารในรูปแบบของ “คำสั่ง” เป็นประจำ	3.49	1.07	43. ครูมีโอกาสที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากับผู้บริหารค่อนข้างน้อย	3.05	1.05

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
2	18. ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่ครูได้รับเป็นประจำมาจากหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานของโรงเรียน	3.47	1.02	44. ครูมักมีเรื่องราวนอกเหนือจากงานวิชาการที่ต้องสนทนากับผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียนอยู่บ่อยครั้ง	3.02	1.07
3	23. หากต้องการจะเสนอความคิดเห็นหรือข้อมูลต่อผู้บริหาร ครูต้องเสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานก่อนเสมอ	3.29	1.05	45. ครูมักสนทนาหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารกับผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียน เมื่อเผชิญหน้ากันเท่านั้น	2.98	1.01
4	10. ข้อมูลสำคัญของโรงเรียนมักถูกเก็บเป็นความลับและยากต่อการรับรู้	3.09	1.12	42. ครูมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียน ในรูปแบบของการสนทนากลุ่มย่อยหรือรายบุคคล	2.89	1.11
5	12. ครูมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียน ในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรหรือการประชุม	3.02	1.09	48. ผู้บริหารโรงเรียนมักมีบุคคลเครื่องขั้วม จริ่งจ้ง จึงทำให้ครูไม่กล้าสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย	2.71	1.09
6	17. ผู้บริหารมักจัดและเข้าร่วมการประชุมของกลุ่มสาระฯ เพื่อสื่อสารกับครู	3.01	1.08	46. ครูไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงเพื่อนครูหรือนักเรียนโดยผ่านตัวบุคคล	2.70	1.13
	20. ผู้บริหารมักไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ครูขอคำปรึกษา แสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ	3.01	1.09			
7	14. ในแต่ละวันครูได้รับคำสั่งหรือข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนเป็นจำนวนมาก	2.95	0.98	50. ครูเห็นว่า ผู้บริหารมักถึงเวลาที่พบปะ พูดคุยกับครู นักเรียนหรือบุคลากรต่าง ๆ ในโรงเรียน	2.66	1.13

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
	22. ผู้บริหารมักรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้างานมากกว่าครู หรือนักเรียน	2.95	1.09	47. ครูไม่ค่อยมีการสนทนากับผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เช่น Facebook, Line, WhatsApp เป็นต้น	2.66	1.31
8	15. ครูได้รับข้อมูลที่จำเป็นไม่เพียงพอ จึงทำให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างล่าช้า	2.84	1.05	41. ผู้บริหารมักจะพูดคุยกับครูถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโรงเรียนเมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นไปแล้วเป็นเดือน ๆ	2.58	1.10
	13. ผู้บริหารโรงเรียนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น หรือข้อเรียกร้องของครู	2.84	1.09			
9	16. ครูมักสื่อสารกับผู้บริหารโรงเรียนและเพื่อนครูผ่านทางเอกสาร บันทึกข้อความ โทรศัพท์ภายใน และการประชุมเท่านั้น	2.76	1.02	49. ครูไม่ค่อยมีโอกาสได้พักผ่อน พุดคุย หรือมีปฏิสัมพันธ์กันกับเพื่อนครูหรือนักเรียน เพราะถูกเพ่งเล็งจากผู้บริหาร	2.54	1.20
10	21. ครูรู้สึกว่าการถูกเพ่งเล็งหรือควบคุมการทำงานจากผู้บริหารโรงเรียนหรือหัวหน้างานตลอดเวลา	2.71	1.16			
11	11. ครูมักได้รับข่าวสารของโรงเรียนหลังจากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นเป็นเดือน ๆ	2.62	1.22			
12	9. ครูมักตีความหมายของข้อมูลคลาดเคลื่อนก่อนส่งต่อไปยังเพื่อนครูหรือนักเรียน	2.53	1.19			

จากตารางที่ 16 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากผู้บริหารในรูปแบบของ “คำสั่ง” เป็นประจำ อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 (SD = 1.07)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการหาโอกาสที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากับผู้บริหารค่อนข้างน้อย สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.05 (SD = 1.05)

ตารางที่ 17 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของครูโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{X}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{X}	SD
1	26. ครูพบว่า เอกสารสำคัญของกลุ่มสาระฯ ท่านมักอยู่กับบุคคลเดิม ๆ 1 หรือ 2 คนเท่านั้น	3.20	1.06	54. ครูพบว่า ในกลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงเรียนส่วนใหญ่ จะมีผู้ที่เก็บข้อมูลสำคัญไว้เพียง 1 หรือ 2 คนเท่านั้น	2.88	1.06
2	27. ครูเห็นว่า โรงเรียนของท่านมีบุคลากรจำนวนมากที่ขัดขวางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญของโรงเรียน	2.86	1.11	55. ครูพบว่า ในโรงเรียนของตนเอง มีเรื่องราวที่เป็นความลับที่ท่านควรจะรู้เป็นจำนวนมาก	2.78	1.16
3	25. ครูพบว่า ข้อมูลที่เพื่อนครูต่างกลุ่มสาระฯ สื่อสารมามีความเอนเอียงและสะท้อนความสนใจของเพื่อนครูเท่านั้น	2.83	1.06	53. ครูมักพบว่า เรื่องราวที่เพื่อนครูมาพูดคุยด้วยนั้นเป็นเรื่องที่เอนเอียงและสะท้อนเพียงความสนใจของเพื่อนครูเท่านั้น	2.76	1.08
4	35. ครูเห็นว่า ผู้บริหารมักลังเลเมื่อจะสื่อสารข่าวเกี่ยวกับโรงเรียนให้แก่ครูหรือนักเรียน	2.72	1.20	56. ครูพบว่า มักจะมีบุคคลที่เป็นอุปสรรคต่อการสนทนาเรื่องราวสำคัญระหว่างตนเองกับเพื่อนครูเสมอ	2.65	1.07
5	34. ครูมักพบว่า ข่าวสารหรือเอกสารที่ส่งระหว่างตนเองกับผู้บริหารโดยผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือหัวหน้างานมักเกิดการสูญหายไม่ถึงปลายทาง	2.69	1.21	52. ครูมักมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียน อยู่บ่อยครั้ง	2.57	1.08
6	24. ครูมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับ	2.60	1.11	51. ครูมักเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเมื่อสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อนครู หรือนักเรียนเสมอ	2.52	1.08

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	มอบหมายจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน					
	33. โรงเรียนของครูมีช่องทางสื่อสารที่จำกัดและไม่หลากหลาย	2.60	1.18	59. ครูรู้สึกที่ตนเองได้รับรู้ข่าวสาร และความเป็นไปต่างๆ ของโรงเรียนหลังจากผู้บริหารและนักเรียน	2.52	1.08
7	29. ครูพบว่า ในเอกสาร บันทึก หรือรายงานต่าง ๆ มักมีคำศัพท์เฉพาะจำนวนมาก ทำให้เข้าใจยาก	2.56	1.13	57. ในโรงเรียนของครูมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสลงจำนวนมากทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	2.37	1.02
	28. ในโรงเรียนของครูมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสลงจำนวนมากทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	2.56	1.18			
8	31. ข้อมูลที่ครูส่งหรือได้รับแต่ละครั้งยากต่อการทำความเข้าใจ	2.47	1.09	60. ครูรู้สึกว่าบทสนทาระหว่างตนเองกับผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียนมีความเข้าใจได้ยาก	2.36	1.09
				58. ในโรงเรียนของครู มีการสื่อสารด้วยคำศัพท์เฉพาะกลุ่มมากจนทำให้เข้าใจยาก	2.36	1.11
9	30. ครูรู้สึกเหมือนจะเป็นคนสุดท้ายที่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในโรงเรียน	2.42	1.20	61. ครูรู้สึกถูกตัดขาดจากผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียน	2.24	1.17
10	32. ครูรู้สึกถูกตัดขาดจากผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียน	2.33	1.21			

จากตารางที่ 17 พบว่า ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสาร

ที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของกลุ่มสาระฯ ของตนเองที่มักจะอยู่กับบุคคล เดิม ๆ 1 หรือ 2 คนเท่านั้นอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 (SD = 1.06)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูก็ยังมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการเก็บข้อมูล สำคัญของกลุ่มสาระฯ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ไว้เพียง 1 หรือ 2 คนเท่านั้น สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหา ปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.88 (SD = 1.06)

ตารางที่ 18 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผนของนักเรียน

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	5. นักเรียนมักเชิญชวนเพื่อนนักเรียน ทำกิจกรรมเชิงวิชาการก่อนจัด กิจกรรมเป็นระยะเวลาสั้น	3.37	0.99	36. นักเรียนตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่าง ก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงาน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ ผู้บริหาร ครู หรือเพื่อนนักเรียน	3.03	1.03
2	3. นักเรียนตัดข้อมูลบางอย่างออก ก่อนเสนอความคิดเห็น ขอคำปรึกษา หรือประชุม เพราะเห็นว่าผู้บริหาร โรงเรียน ครู หรือเพื่อนนักเรียนมีเวลา ไม่มากพอที่จะรับข้อมูลทั้งหมด	3.31	1.05	35. นักเรียนตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่าง ก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงานกับ ผู้บริหารโรงเรียน ครู หรือเพื่อนนักเรียน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ ตนเอง	3.00	1.01
3	1. นักเรียนตัดหรือเพิ่มข้อมูล บางอย่างก่อนเสนอความคิดเห็น ขอ คำปรึกษาหรือประชุมกับผู้บริหาร โรงเรียน ครู หรือเพื่อนนักเรียน เพราะ เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิด ขึ้นกับตนเอง	3.24	1.10	38. นักเรียนไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการ สื่อสารจึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วน ก่อนที่จะมีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับผู้บริหาร ครูหรือ เพื่อนนักเรียน	2.96	0.96
	7. นักเรียนมักได้รับข้อมูลข่าวสาร จากการประชุมนักเรียนทั้งระดับชั้น หรือทั้งโรงเรียน	3.24	1.22			
4	2. นักเรียนตัดหรือเพิ่มข้อมูล บางอย่างก่อนเสนอความคิดเห็น ขอ คำปรึกษาหรือประชุม เพราะเพราะ	3.20	1.21	37. นักเรียนตัดข้อมูลบางอย่างออกก่อน มีปฏิสัมพันธ์หรือมีบทสนทนา นอกเหนือจากงานกับผู้บริหาร ครูหรือ	2.93	1.04

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	กังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริหาร ครู หรือเพื่อนนักเรียน			เพื่อนนักเรียน เพราะเห็นว่าใช้เวลาในการสื่อสารไม่มากพอ		
5	4. นักเรียนไม่เข้าใจข้อมูลที่ต้องการสื่อสารจึงตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางส่วนก่อนที่จะเสนอความคิดเห็น ขอคำปรึกษาหรือประชุม กับผู้บริหาร ครู หรือเพื่อนนักเรียน	3.17	1.17	39. นักเรียนมักเชิญชวนผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนร่วมกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานวิชาการ ก่อนจัดกิจกรรมล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน	2.82	1.05
6	6. นักเรียนมีช่องทางหรือรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนนักเรียนที่ตายตัว	3.06	1.14			

จากตารางที่ 18 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับการเชิญชวนเพื่อนนักเรียนทำกิจกรรมเชิงวิชาการก่อนจัดกิจกรรมเป็นระยะเวลานานอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 (SD = 0.99)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการตัดหรือเพิ่มข้อมูลบางอย่างก่อนมีบทสนทนาที่นอกเหนือจากงาน เพราะกังวลต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริหาร ครู หรือเพื่อนนักเรียน สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.03 (SD = 1.03)

ตารางที่ 19 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร **ด้านการปฏิบัติของนักเรียน**

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	17. ข้อมูลส่วนใหญ่ ที่นักเรียนได้รับเป็นประจํามาจากครูที่ปรึกษา	3.65	1.21	42. นักเรียนและเพื่อนนักเรียนของท่านมีโอกาสนี้ที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากับผู้บริหารค่อนข้างน้อย	3.24	1.13



ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
2	9. ข้อมูลสำคัญของโรงเรียนมักถูกเก็บเป็นความลับและยากต่อการรับรู้ของนักเรียน	3.48	0.96	44. นักเรียนมักสนทนาหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารกับผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียน เมื่อเผชิญหน้ากันเท่านั้น	3.13	0.85
3	13. ในแต่ละวันนักเรียนได้รับคำสั่งหรือข้อมูลจากครูเป็นจำนวนมาก	3.37	0.99	47. ผู้บริหารโรงเรียนมักมีบุคลิกเคร่งขรึม จริงจัง จึงทำให้นักเรียนไม่กล้าสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย	3.06	1.08
				40. ผู้บริหารมักจะพูดคุยกับนักเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโรงเรียนเมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นไปแล้วเป็นเดือน ๆ	3.06	1.20
				46. นักเรียนไม่ค่อยมีการสนทนากับผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ เช่น Facebook, Line, WhatsApp เป็นต้น	3.06	1.25
4	16. ผู้บริหารมักจัดและเข้าร่วมการประชุมของคณะกรรมการนักเรียนเพื่อสื่อสารกับนักเรียน	3.34	1.26	45. นักเรียนไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงเพื่อนนักเรียนโดยผ่านตัวบุคคล	3.03	0.88
5	11. นักเรียนมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรหรือการประชุม	3.31	1.02	43. นักเรียนมักมีเรื่องราวนอกเหนือจากงานวิชาการที่ต้องสนทนากับผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนอยู่บ่อยครั้ง	2.89	0.99
6	18. นักเรียนมักได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากผู้บริหาร หรือครูที่ปรึกษาในรูปแบบของ “คำสั่ง” เป็นประจำ	3.27	0.90	41. นักเรียนมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือ พฤติกรรมของผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียน ในรูปแบบของการสนทนากลุ่มย่อยหรือรายบุคคล	2.86	0.93

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
	15. นักเรียนมักสื่อสารกับผู้บริหาร โรงเรียนและครูผ่านทางเอกสาร บันทึกข้อความ และการประชุม เท่านั้น	3.27	1.22			
7	8. นักเรียนมักตีความหมายของข้อมูล คลาดเคลื่อนก่อนส่งต่อไปยังเพื่อน นักเรียน	3.24	0.93	48. นักเรียนไม่ค่อยมีโอกาสได้พักผ่อน พูดคุย หรือมีปฏิสัมพันธ์กับครูหรือ เพื่อนนักเรียน เพราะถูกเร่งเส็งจาก ผู้บริหาร	2.82	1.08
	12. ผู้บริหารโรงเรียนไม่ค่อยให้ ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ ความ คิดเห็น หรือข้อเรียกร้องของนักเรียน	3.24	1.03			
8	21. ผู้บริหารมักรับฟังความคิดเห็น จากครูที่เป็นหัวหน้างานมากกว่า นักเรียน	3.13	1.07	49. นักเรียนเห็นว่า ผู้บริหารมักลงที่ จะพบปะ พูดคุยกับครู นักเรียนหรือ บุคลากรต่าง ๆ ในโรงเรียน	2.68	1.08
	14. นักเรียนได้รับข้อมูลที่จำเป็นไม่ เพียงพอ จึงทำให้นักเรียนทำงานที่ ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่าง ล่าช้า	3.13	1.16			
9	22. หากต้องการจะเสนอความคิดเห็น หรือข้อมูลต่อผู้บริหาร นักเรียนต้อง เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มสาระฯ หรือครู ที่ปรึกษาก่อนเสมอ	3.06	1.08			
10	19. ผู้บริหารไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ นักเรียนหรือเพื่อนนักเรียนขอ คำปรึกษา แสดงความคิดเห็น หรือ เสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ	2.96	0.61			
11	10. นักเรียนมักได้รับข่าวสารของ โรงเรียนหลังจากเกิดเหตุการณ์นั้น เป็นเดือน ๆ	2.93	1.22			



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
12	20. นักเรียนรู้สึกว่าคุณ่งเล็งหรือควบคุมพฤติกรรมโดยผู้บริหารโรงเรียนตลอดเวลา	2.72	1.28			

จากตารางที่ 19 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนใหญ่ ที่นักเรียนได้รับเป็นประจำมาจากครูที่ปรึกษา อยู่ในระดับปัญหามาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 (SD = 1.21)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการหาโอกาสที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากับผู้บริหารค่อนข้างน้อย สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.24 (SD = 1.13)

ตารางที่ 20 ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผลของนักเรียน

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
1	24. นักเรียนพบว่า ข้อมูลที่เพื่อนนักเรียนสื่อสารระหว่างกันมีความเอนเอียงและสะท้อนความสนใจของเพื่อนเพียงฝ่ายเดียว	3.00	0.90	57. นักเรียนรู้สึกว่า ตัวเองได้รับรู้ข่าวสาร และความเป็นไปต่าง ๆ ของโรงเรียนหลังจากครูและเพื่อนนักเรียน	3.17	0.98
	27. นักเรียนพบว่า ในเอกสาร บันทึกหรือรายงานต่าง ๆ มักมีคำศัพท์เฉพาะจำนวนมาก ทำให้เข้าใจยาก	3.00	1.11			
2	33. นักเรียนมักพบว่า ข่าวสารหรือเอกสารที่ส่งระหว่างนักเรียนกับผู้บริหารโดยผ่านครูที่ปรึกษา คณะกรรมการนักเรียนมักเกิดการสูญหายไม่ถึงปลายทาง	2.96	0.99	52. เรื่องราวที่เพื่อนนักเรียนมาพูดคุยด้วยมักเอนเอียงและสะท้อนเพียงความสนใจของเพื่อนเท่านั้น	3.00	1.14

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
3	26. ในโรงเรียนของนักเรียนมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสดงจำนวนมากทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	2.93	0.90	50. นักเรียนมักเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเมื่อสื่อสารกับผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนเสมอ	2.96	0.88
4	32. โรงเรียนของนักเรียนมีช่องทางสื่อสารที่จำกัดและไม่หลากหลาย	2.86	1.13	51. นักเรียนมักมีปฏิริยาตอบสนองที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียน อยู่บ่อยครั้ง	2.82	0.98
				54. นักเรียนพบว่า มักจะมีบุคคลที่เป็นอุปสรรคต่อการสนทนาเรื่องราวสำคัญระหว่างนักเรียนกับเพื่อนนักเรียนเสมอ	2.82	1.05
				53. นักเรียนพบว่า ในโรงเรียนของท่านมีเรื่องราวที่เป็นความลับจำนวนมาก	2.82	1.14
5	30. ข้อมูลที่นักเรียนส่งหรือได้รับแต่ละครั้งยากต่อการทำความเข้าใจ	2.82	1.08	58. นักเรียนรู้สึกว่บทสนทนาระหว่างนักเรียนกับผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียนมีความเข้าใจได้ยาก	2.72	1.01
				55. ในโรงเรียนของนักเรียนมีการใช้คำศัพท์เฉพาะหรือคำแสดงจำนวนมากทำให้ยากต่อการสื่อสารและการตีความ	2.72	1.07
6	23. นักเรียนมักปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง หรือคำอธิบายของครู	2.79	0.99	56. ในโรงเรียนของนักเรียน มีการสื่อสารด้วยคำศัพท์เฉพาะกลุ่มมากจนทำให้เข้าใจยาก	2.65	0.92
7	25. นักเรียนเห็นว่า โรงเรียนมีบุคลากรจำนวนมากที่ขัดขวางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญของโรงเรียน	2.72	1.14	59. นักเรียนรู้สึกถูกตัดขาดจากผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียน	2.24	1.10
	29. นักเรียนรู้สึกเหมือนจะเป็นคนสุดท้ายที่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในโรงเรียน	2.72	1.22			
8	34. นักเรียนเห็นว่า ผู้บริหารมักลังเลเมื่อจะสื่อสารข่าวเกี่ยวกับโรงเรียนให้แก่ครูหรือนักเรียน	2.65	0.95			

ที่	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	\bar{x}	SD	การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	\bar{x}	SD
9	28. นักเรียนมีระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	2.48	1.03			
	31. นักเรียนรู้สึกถูกตัดขาดจากผู้บริหาร ครูหรือเพื่อนนักเรียน	2.48	1.32			

จากตารางที่ 20 พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ในภาพรวมของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของการสื่อสารภายในองค์การแล้ว พบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่เพื่อนนักเรียนสื่อสารระหว่างกันว่ามีความเอนเอียง และสะท้อนความสนใจของเพื่อนเพียงฝ่ายเดียว และการพบว่า ในเอกสาร บันทึก หรือรายงานต่าง ๆ มักมีคำศัพท์เฉพาะจำนวนมาก ทำให้เข้าใจยาก อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00 (SD = 0.90 และ 1.11 ตามลำดับ)

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการรับรู้ข่าวสารและความเป็นไปต่าง ๆ ของโรงเรียนหลังจากครูและเพื่อนนักเรียน สูงที่สุด อยู่ในระดับปัญหาปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.17 (SD = 0.98)

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับ

มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.2.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจากการตอบข้อคำถามปลายเปิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 21-22

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

องค์ประกอบ	กลุ่ม		
	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	1. ควรมีการประชุมวางแผน คิดและพัฒนาระบบการ สื่อสารในองค์การ	1. ควรมีการวางแผนการ สื่อสารโดยศึกษาคู่สนทนา แล้วเลือกรูปแบบที่กระชับ ตรงประเด็น และภาษาที่จะ	1. ควรมีการจัดการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมแก่ ช่วงวัยที่แตกต่างกัน และเป็น ขั้นตอนชัดเจน

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
			ใช้ในการสื่อสารให้เหมาะสม แก่เวลาและสถานการณ์	
		ความถี่ = 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01	ความถี่ = 12 คิดเป็นร้อยละ 5.17	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
		2. ควรมีการประสานงานที่ดี ในการสื่อสาร โดยเฉพาะใน กลุ่มผู้บริหาร	2. ผู้บริหารควรมีการศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารงานใน โรงเรียนอย่างรอบคอบ	2. ควรมีการจัดประชุมครู และ นักเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจ อย่างทั่วถึง
		ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
		3. ควรทำความเข้าใจ และ ทบทวนการรับนโยบายจาก ส่วนกลางก่อนนำมาสู่การ ปฏิบัติ		3. โรงเรียนควรมีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารเป็นหนังสือ ใช้ ภาษาที่สุภาพ ถูกต้องและไม่ คลาดเคลื่อน
		ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29		ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 4.43
		4. ควรตรวจสอบความแม่นยำ และจำเป็นของข้อมูลข่าวสาร ก่อนส่งสาร		4. นักเรียนควรปรึกษาหารือ กับครูประจำชั้นก่อนจะเข้า พบผู้บริหาร
		ความถี่ = 2 คิดเป็นร้อยละ 0.86		ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็น ทางการ		1. ควรมีการวางแผนการ สื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วย เพื่อให้การทำงานเป็นไป อย่างราบรื่น	1. วางแผนเรื่องราวที่ควร สื่อสาร วิธีการ ภาษาที่ง่าย ต่อการเข้าใจ ไม่นอกเรื่อง และไม่เอนเอียง	1. ควรมีการกำหนดการใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ สามารถสื่อสารต่อกันได้ง่าย
		ความถี่ = 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72	ความถี่ = 13 คิดเป็นร้อยละ 5.60	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
		2. ผู้บริหารควรแสดงแนวคิดในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างชัดเจน	2. ครูมีการสื่อสารทั้งในระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่	2. ควรสื่อสารด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง
		ความถี่ = 2 คิดเป็นร้อยละ 0.86	ความถี่ = 5 คิดเป็นร้อยละ 2.15	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43
			3. ผู้บริหารควรมีมุมมองต่อบุคลากรอย่างเป็นกัลยาณมิตร	
			ความถี่ = 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้บริหารและนักเรียนมีข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน มากที่สุด จำนวน 6 ประเด็นเท่ากัน ในขณะที่ครูมีจำนวนข้อเสนอแนะรองลงมา จำนวน 5 ประเด็น เมื่อพิจารณาตามประเภทของการติดต่อสื่อสารแล้ว พบว่า ในด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้มีการประชุมวางแผน คิดและพัฒนา ระบบการสื่อสารในองค์การมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนการสื่อสารโดยศึกษาคู่สนทนา แล้วเลือกรูปแบบที่กระชับ ตรงประเด็น และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้เหมาะสมแก่เวลาและสถานการณ์มากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 12 คิดเป็นร้อยละ 5.17 ส่วนนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมแก่ช่วงวัยที่แตกต่างกัน และเป็นขั้นตอนชัดเจน และมีการจัดประชุมครู และนักเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างทั่วถึงมากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วย เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้มีการวางแผนเรื่องราวที่ควรสื่อสาร วิธีการ ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ไม่นอกเรื่อง และไม่เอนเอียงมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 13 คิดเป็นร้อยละ 5.60 ส่วนนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้มีการกำหนดการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อกันได้ง่าย มากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อเสนอแนะแนว

ทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็น ทางการ	1. ผู้บริหารควรจัดให้มี และพัฒนาระบบการ สื่อสารในองค์การอย่าง ต่อเนื่อง	1. ผู้บริหารควรจัดให้มี และพัฒนาระบบการ สื่อสารในองค์การอย่าง ต่อเนื่อง	1. ครูควรทำความรู้จักกับ คู่สนทนา และเลือก รูปแบบ และภาษาที่จะใช้ ในการสื่อสารให้กระชับ และเหมาะสม	1. นักเรียนควรสื่อสารด้วย ภาษาที่เหมาะสมกับวัย สุภาพ ถูกต้อง และไม่ บิดเบือนข้อเท็จจริง
		2. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ มีการประสานงานการ สื่อสารที่ดี โดยเฉพาะใน กลุ่มผู้บริหาร	2. ครูสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับ การ บริหาร โรงเรียนแก่ผู้บริหารได้	2. นักเรียนควรเข้าประชุม เพื่อรับทราบและทำความ เข้าใจกับ ข้อมูล ที่ ถูก นำเสนอ
		3. ผู้บริหารควรกำหนด แนวทางการสื่อสารเพื่อ การนำนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติที่ชัดเจน		3. นักเรียนควรปรึกษาครู ประจำชั้นก่อนจะเข้าพบ ผู้บริหาร
การติดต่อสื่อสารที่ไม่ เป็นทางการ	1. ผู้บริหารควรมีการ กำหนดแนวทางการ สื่อสารที่ไม่เป็นทางการให้ ชัดเจน เพื่อให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น	1. ผู้บริหารควรมีการ กำหนดแนวทางการ สื่อสารที่ไม่เป็นทางการให้ ชัดเจน เพื่อให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น	1. ครูสามารถพูดคุยกับ ผู้บริหารได้อย่างเป็น กัลยาณมิตร	1. นักเรียนใช้ภาษาที่ สามารถสื่อสารระหว่างกัน ได้ง่าย
		2. ผู้บริหารควรแสดง แนวคิดในการสื่อสารที่ไม่ เป็นทางการอย่างชัดเจน	2. ครูควรสื่อสารด้วยภาษา ที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และไม่เอนเอียง	2. นักเรียนควรสื่อสาร ระหว่างกันด้วยเนื้อหาที่ ถูกต้อง
			3. ครูสามารถสื่อสารอย่าง ไม่เป็นทางการได้ ทั้งใน	

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
			ระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการวางแผน เป็นดังนี้

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการสื่อสารในองค์การและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้กลุ่มผู้บริหารมีการประสานงานการสื่อสารที่ดี เพื่อเอื้อต่อการกำหนดแนวทางการสื่อสาร และนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ในขณะที่ครูควรทำความเข้าใจกับคู่สนทนา และเลือกรูปแบบ และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้กระชับ และเหมาะสม อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแก่ผู้บริหารได้อีกด้วย ส่วนนักเรียนควรสื่อสารด้วยภาษาที่เหมาะสมกับวัย สุขภาพ ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เข้าร่วมเพื่อรับทราบ และทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ถูกนำเสนออย่างสม่ำเสมอ และควรปรึกษาครูประจำชั้นก่อนจะเข้าพบผู้บริหาร

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารควรแสดงแนวคิดในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างชัดเจน เพื่อกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และนำไปสู่การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ในขณะที่ครูควรพูดคุยกับผู้บริหารได้อย่างเป็นกัลยาณมิตร สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และไม่เอนเอียง ทั้งยังสามารถสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการได้ทั้งในระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ ส่วนนักเรียนควรใช้ภาษาที่สามารถสื่อสารระหว่างกันได้ง่าย และมีเนื้อหาในการสื่อสารที่ถูกต้อง

4.2.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจากการตอบข้อคำถามปลายเปิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 23-24

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็น ทางการ		1. ควรจัดทำปฏิทินกิจกรรม หรือปฏิทินการปฏิบัติงาน ล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์เพื่อไม่ให้งานตรงกัน หรือกระทบกัน	1. ควรมีรูปแบบในการสื่อสาร ที่ชัดเจน และเป็นเอกภาพ	1. ควรสื่อสารให้ชัดเจนเพื่อจะ ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตาม วัตถุประสงค์ และรวดเร็ว
		ความถี่ = 10 คิดเป็นร้อยละ 4.31	ความถี่ = 8 คิดเป็นร้อยละ 3.44	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
		2. ควรมีการแบ่งหน้าที่ในการ สื่อสารในองค์การที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานนั้นเป็นไป อย่างราบรื่น	2. ควรใช้รูปแบบการสื่อสารที่ เหมาะสม กระชับและชัดเจน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาใน การสื่อสาร	2. ควรมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานล่วงหน้าใน ระยะเวลาที่เหมาะสม
	ความถี่ = 8 คิดเป็นร้อยละ 3.44	ความถี่ = 8 คิดเป็นร้อยละ 3.44	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	
	3. ผู้บริหารหมั่นประชุม ประกาศ แจงข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ครูได้แสดง ความคิดเห็น	3. คำสั่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นและ ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเรียกทบทวนได้ทันที เมื่อเกิดข้อสงสัย	3. ครูประจำชั้นหรือครูที่ ปรึกษาในระดับชั้นควรมีความ เข้าใจข้อมูลและเนื้อหาของ ข่าวสาร เพื่อสื่อสารให้กับ นักเรียนได้ตรงกัน	
	ความถี่ = 8 คิดเป็นร้อยละ 3.44	ความถี่ = 6 คิดเป็นร้อยละ 2.58	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	
		4. ครูควรมีฐานข้อมูล ออนไลน์ของโรงเรียนเพื่อ ง่ายต่อการเข้าถึง		
		ความถี่ = 5 คิดเป็นร้อยละ 2.15		

องค์ประกอบ	กลุ่ม		
	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
		5. ผู้บริหาร และหัวหน้างานต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ส่งสาร ควรใช้กริยา วาจา และการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดูชาญฉลาดทั้งกาย วาจาใจ และสติปัญญา	
		ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	1. ผู้บริหารควรหมั่นพูดคุยซักถาม หรือสังเกตบุคลากรในโรงเรียนอยู่เสมอ	1. สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ผ่อนคลาย และรับฟังผู้อื่นเสมอ	1. สามารถแจ้งข่าวสารหน้าเสาธงเพื่อให้รู้โดยรวมได้
	ความถี่ = 5 คิดเป็นร้อยละ 2.15	ความถี่ = 6 คิดเป็นร้อยละ 2.58	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
	2. หากสื่อสารไม่ชัดเจน จะไม่ทำให้เกิดการปฏิบัติที่จริงจัง	2. ควรคำนึงถึงข้อดี และข้อเสียในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุค เป็นต้น ด้วย	2. ผู้รับสารต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 6 คิดเป็นร้อยละ 2.58	ความถี่ = 2 คิดเป็นร้อยละ 0.86
		3. ควรสื่อสารกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร	3. ผู้บริหารควรให้ความใกล้ชิด และรับฟังปัญหาของนักเรียนทั้งในเรื่องวิชาการ และเรื่องอื่น ๆ
		ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 2 คิดเป็นร้อยละ 0.86



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
			4. ควรสื่อสารกันอย่างเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ	
			ความถี่ = 2 คิดเป็นร้อยละ 0.86	

จากตารางที่ 23 พบว่า ครูมีข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ มากที่สุด จำนวน 9 ประเด็น ในขณะที่นักเรียนมีจำนวนข้อเสนอแนะรองลงมา จำนวน 6 ประเด็น และผู้บริหารน้อยที่สุด 5 ประเด็น เมื่อพิจารณาตามประเภทของการติดต่อสื่อสารแล้ว พบว่า ในด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้จัดทำปฏิทินกิจกรรมหรือปฏิทินการปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างน้อย 1 – 2 สัปดาห์เพื่อไม่ให้งานตรงกันหรือกระทบกันมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 10 คิดเป็นร้อยละ 4.31 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้มีรูปแบบในการสื่อสารที่ชัดเจน และเป็นเอกภาพ รวมถึงเสนอแนะให้ใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม กระชับและชัดเจน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการสื่อสารมากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 8 คิดเป็นร้อยละ 3.44 ส่วนนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้มีการสื่อสารให้ชัดเจนเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และรวดเร็ว รวมถึงเสนอแนะให้มีการวางแผนในการปฏิบัติงานล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมมากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้มีการพูดคุย ชักถาม หรือสังเกตบุคลากรในโรงเรียนอยู่เสมอมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 5 คิดเป็นร้อยละ 2.15 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ผ่อนคลาย และรับฟังผู้อื่นเสมอ อีกทั้งยังควรคำนึงถึงข้อดีและข้อเสียในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุค เป็นต้น มากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 6 คิดเป็นร้อยละ 2.58 ส่วนนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้แจ้งข่าวสารหน้าเสาธงเพื่อให้รู้โดยรวมได้ มากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็น ทางการ	1.	ผู้บริหารควรจัดทำปฏิทินกิจกรรมหรือปฏิทินการปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์	1. ครูควรใช้รูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน เป็นเอกภาพ และเหมาะสมกับเรื่องราวที่ต้องการสื่อสาร	1. นักเรียนต้องการแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม
	2.	ผู้บริหารควรแบ่งหน้าที่ในการสื่อสารและการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	2. ครูควรใช้สื่อออนไลน์ในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลของโรงเรียนด้วย	2. นักเรียนต้องการการสื่อสารที่ชัดเจน และเป็นเอกภาพของผู้บริหารและครู
	3.	ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนได้แสดงความคิดเห็น		
การติดต่อสื่อสารที่ไม่ เป็นทางการ	1.	ผู้บริหารควรพูดคุย ชักถาม รวมถึงสังเกตการสื่อสารของบุคลากรในโรงเรียนอยู่เสมอ	1. ครูควรสื่อสารกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร สร้างสรรค์ ผ่อนคลาย และรับฟังผู้อื่นเสมอ	1. นักเรียนสามารถรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านกิจกรรมเข้าแถวตอนเช้าได้
			2. ครูควรสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุค เป็นต้น อย่างระมัดระวัง	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ เป็นดังนี้

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารและครูควรมีปฏิทินการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นเอกภาพ สามารถสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลของโรงเรียนผ่านสื่อออนไลน์ได้ ทั้งนี้ ผู้บริหารควรระบุหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในโรงเรียนให้ชัดเจน และควรทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารกับครูให้ตรงกันก่อนจะสื่อสารไปยังนักเรียน

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารหมั่นสังเกต พูดคุย และถามไถ่บุคลากรในโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนได้สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์

อาทิ ไลน์และเฟสบุคได้ นอกจากนี้ ผู้บริหารและครูควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง เพื่อเอื้อต่อการสื่อสารในองค์กร

4.2.3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจากการตอบข้อคำถามปลายเปิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 25-26 ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะการบริหารการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็น ทางการ	1. ความสำเร็จการประเมินมา ปฏิบัติ ปรับปรุง และแก้ไข อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	1. ประเมินจากการ ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพใน การสื่อสาร และความพึงพอใจ ของบุคลากรเป็นระยะ ๆ	1. ความประเมินผลการสื่อสาร จากความเข้าใจของนักเรียนใน ฐานะผู้รับสารด้วย	1. ความประเมินผลการสื่อสาร จากความเข้าใจของนักเรียนใน ฐานะผู้รับสารด้วย
	ความถี่ = 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01	ความถี่ = 13 คิดเป็นร้อยละ 5.60	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	
	2. ความสำเร็จการประเมินที่ หลากหลายช่องทางและ รูปแบบ	2. ความมุ่งมั่นที่ความสำเร็จ ของการสื่อสารในทุกกิจกรรม	2. ความสำเร็จการสื่อสารจาก หลาย ๆ ด้าน	
	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 5 คิดเป็นร้อยละ 2.15	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็น ทางการ	3. ความสำเร็จการติดตามผลการ ปฏิบัติงานโดยใช้แบบ รายงานเป็นบันทึกข้อความ	3. ความสำเร็จการให้ผลป้อนกลับ ในการบริหารงานของ ผู้บริหาร		
	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.43	ความถี่ = 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72		
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็น ทางการ	1. ความสำเร็จการติดตามผลการ สื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่าง เป็นระบบ และต่อเนื่องด้วย	1. ความสำเร็จผลจากความพึง พอใจของผู้รับสารตามสภาพ จริง	1. นักเรียนมีโอกาสสามารถ สื่อสารต่อ ๆ กันได้อย่างเข้าใจ	
	ความถี่ = 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72	ความถี่ = 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
		2. ผู้บริหารสามารถประเมินสถานการณ์ในองค์การได้จากการสอบถามและสังเกต	2. ครูมีการตอบรับว่ารับทราบข้อมูลตรงกันและถูกต้องหรือไม่ อย่างสม่ำเสมอ	2. ครูให้ความสำคัญต่อการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วย
		ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	ความถี่ = 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43
			3. ประสิทธิภาพประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การเกิดจากความร่วมแรง ร่วมใจ และเป็นเอกภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์การ	3. ควรตรวจสอบผลสำเร็จของการสื่อสารหลังการปฏิบัติงานด้วย
			ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43
			4. การสื่อสารที่ดีจะทำให้ทุกคนมีความสุขในการทำงานและนักเรียนมีความสุขในการเรียน	
			ความถี่ = 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43	

จากตารางที่ 25 พบว่า ครูมีข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล มากที่สุด จำนวน 7 ประเด็น ในขณะที่ผู้บริหารและนักเรียนมีจำนวนข้อเสนอแนะรองลงมาเท่ากัน จำนวน 5 ประเด็น เมื่อพิจารณาตามประเภทของการติดต่อสื่อสารแล้ว พบว่า ในด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้นำผลการประเมินมาปฏิบัติ ปรับปรุง และแก้ไขอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้ประเมินจากการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการสื่อสาร และความพึงพอใจของบุคลากรเป็นระยะ ๆ มากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 13 คิดเป็นร้อยละ 5.60 ส่วนนักเรียนมี

ข้อเสนอแนะให้มีการประเมินผลการสื่อสารจากความเข้าใจของนักเรียนในฐานะผู้รับสารด้วยมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29

ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะให้มีการติดตามผลการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.72 ในขณะที่ครูมีข้อเสนอแนะให้ประเมินผลจากความพึงพอใจของผู้รับสารตามสภาพจริง มากที่สุด มีค่าความถี่เท่ากับ 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01 ส่วนนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้เปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถสื่อสารต่อ ๆ กันได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และตรวจสอบผลสำเร็จของการสื่อสารหลังการปฏิบัติงาน มากที่สุดเท่ากัน มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คิดเป็นร้อยละ 0.43 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

องค์ประกอบ	กลุ่ม	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	1.	ผู้บริหารควรนำผลการประเมินการสื่อสารไปปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง	1. ครูต้องการให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการสื่อสารและความพึงพอใจของบุคลากรเป็นระยะ ๆ	1. นักเรียนต้องการให้มีการประเมินผลการสื่อสารจากความเข้าใจของนักเรียนในฐานะผู้รับสาร
	2.	ผู้บริหารควรใช้วิธีการที่หลากหลาย		
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	1.	ผู้บริหารสามารถติดตามผลการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วยได้	1. ครูควรแสดงพฤติกรรมโต้ตอบและรับทราบข้อมูล	1. นักเรียนต้องการให้มีการตรวจสอบผลสำเร็จของการสื่อสารหลังการปฏิบัติงานด้วย

จากตารางที่ 26 พบว่า ความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล เป็นดังนี้

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารควรใช้วิธีการประเมินผลการสื่อสารที่หลากหลาย ตามสภาพจริง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนให้ผลป้อนกลับ (Feedback) ในการบริหารงานของผู้บริหารได้

ในประเภทของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการได้ด้วยการสอบถามการรับรู้ของครูและนักเรียน รวมถึงสังเกตพฤติกรรมโต้ตอบระหว่างการสื่อสารด้วย

4.2.4 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

จากผลการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสรุปโดยเชื่อมโยงระหว่าง การสื่อสารภายในองค์การ 2 ประเภท 1) การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 2) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และการบริหาร 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ 3) การประเมินผล แล้วนำเสนอเป็น (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะ (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครในส่วนของผู้บริหารและครูเท่านั้น ส่วนนักเรียนถือเป็นผู้ได้รับประโยชน์จาก (ร่าง) แนวทางดังกล่าว ดังตารางที่ 27-29

ตารางที่ 27 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

รูปแบบ องค์ประกอบ	การวางแผน	
	ผู้บริหาร	ครู
การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นทางการ	1. ระบบและรูปแบบการสื่อสารในองค์การ	
	1.1 ผู้บริหารกำหนดให้มีการกลั่นกรองการใช้ภาษาในเอกสารราชการเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนจะทำการเผยแพร่	1.1 ครูควรเลือกรูปแบบ และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้กระชับ และเหมาะสมกับผู้รับสาร
	1.2 ผู้บริหารควรจัดให้มีแนวทางหรือช่องทาง การสื่อสารในโรงเรียนที่ชัดเจน หลากหลาย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1.2 ครูควรเลือกช่องทางในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการถึงเพื่อนครู หรือนักเรียนโดยตรง
	2. การเตรียมการปฏิบัติ	

องค์ประกอบ	รูปแบบ	การวางแผน	
		ผู้บริหาร	ครู
การติดต่อสื่อสาร ที่ไม่เป็นทางการ	2.1 ผู้บริหารหมั่นประสานงานและทำความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสารและการปฏิบัติ	2.1 ครูสามารถสื่อสารแบบสองทางกับผู้บริหารได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสมในการปฏิบัติ	
	2.2 ผู้บริหารควรทำความเข้าใจเนื้อหาของสาร และสามารถจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับครูและนักเรียนได้	2.2 ครูควรวางแผนการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ	
การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นทางการ	1. ระบบและรูปแบบการสื่อสารในองค์กร		
	1.1 ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการให้ชัดเจน	1.1 ครูหมั่นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับก่อนจะเผยแพร่ออกไป	
	2. การเตรียมการปฏิบัติ		
	2.1 ผู้บริหารควรทำความรู้จักกับครูและนักเรียนเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหมาะสม	2.1 ครูควรให้ความสำคัญและระมัดระวังการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทั้งในระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่	
ตารางที่ 28 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ			
องค์ประกอบ	รูปแบบ	การปฏิบัติ	
		ผู้บริหาร	ครู
การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นทางการ	1. ลักษณะของสาร		
	1.1 ผู้บริหารหมั่นตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของสาร ข้อมูลที่สื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ	1.1 ครูควรคัดเลือกสารที่ต้องการจะสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร	
	1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อออนไลน์ด้วย		
	1.3 การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงประกาศของโรงเรียนควรมีความรัดกุม กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ		

องค์ประกอบ	รูปแบบ	การปฏิบัติ	
		ผู้บริหาร	ครู
	2. ลักษณะของช่องทางการสื่อสาร		
	2.1 ผู้บริหารควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนทั้งที่เป็นแผ่นกระดาษ และสื่อออนไลน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะรายการกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ควรมีการจัดทำและเผยแพร่ล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม	2.1 ผู้บริหารควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนทั้งที่เป็นแผ่นกระดาษ และสื่อออนไลน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะรายการกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ควรมีการจัดทำและเผยแพร่ล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม	2.1 ครูสามารถใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลและสื่อสารกับบุคลากรในโรงเรียนได้
	2.2 ผู้บริหารควรมีช่องทางให้ครูและนักเรียนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ ของโรงเรียน	2.2 ผู้บริหารควรมีช่องทางให้ครูและนักเรียนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ ของโรงเรียน	2.2 ครูควรคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูลที่สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ
	3. ลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร		
	3.1 ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน	3.1 ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน	3.1 ครูที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวกลางในการสื่อสารควรศึกษาข้อมูล และหารือกับผู้บริหารเพื่อวางแผนทางการสื่อสาร
	3.2 ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย	3.2 ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย	3.2 ครูควรมีบุคลิกภาพที่เป็นกัลยาณมิตรทั้งต่อผู้บริหารและนักเรียน
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	3.1 ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน	3.1 ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน	3.1 ครูที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวกลางในการสื่อสารควรศึกษาข้อมูล และหารือกับผู้บริหารเพื่อวางแผนทางการสื่อสาร
	3.2 ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย	3.2 ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย	3.2 ครูควรมีบุคลิกภาพที่เป็นกัลยาณมิตรทั้งต่อผู้บริหารและนักเรียน
	1. ลักษณะของสาร		
	1.1 สารที่ใช้สื่อในช่องทางที่ไม่เป็นทางการสามารถควรเป็นเรื่องราวที่ครูและนักเรียนให้ความสนใจ	1.1 สารที่ใช้สื่อในช่องทางที่ไม่เป็นทางการสามารถควรเป็นเรื่องราวที่ครูและนักเรียนให้ความสนใจ	1.1 ครูควรคัดสรรข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับ ความสนใจของนักเรียนมาสื่อสารด้วยตามความเหมาะสม
	2. ลักษณะของช่องทางการสื่อสาร		
	2.1 ผู้บริหารควรรับและส่งข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลาย	2.1 ผู้บริหารควรรับและส่งข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลาย	2.1 ครูสามารถใช้สื่อออนไลน์สื่อสารกับนักเรียนได้

องค์ประกอบ	รูปแบบ	การปฏิบัติ	
		ผู้บริหาร	ครู
	2.2	ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียน มีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามความเหมาะสม	2.2 ครูควรมีข้อตกลงกับนักเรียนใน การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์
	3.	ลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร	
	3.1	ผู้บริหารควรสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับครูและนักเรียนด้วยคำพูดที่ ให้เกียรติกับทุกคน	3.1 ครูควรสื่อสารกับผู้บริหารและ นักเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นกันเอง ในฐานะของตัวกลางในการสื่อสารด้วย
	3.2	ผู้บริหารควรแสดงพฤติกรรมตอบสนอง ต่อสื่อที่มาในช่องทางที่ไม่เป็นทางการอย่าง เหมาะสมและรอบคอบ	

ตารางที่ 29 (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

องค์ประกอบ	รูปแบบ	การปฏิบัติ	
		ผู้บริหาร	ครู
การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นทางการ	1.	ลักษณะของสาร	
	1.1	ผู้บริหารควรนำสารสนเทศที่ได้ จากการประเมินผลมาปรับปรุงวิธีการ หรือเนื้อหาที่จะใช้ในการสื่อสารใน โรงเรียนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	1.1 ครูควรให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ ระบบการสื่อสารตามความเป็นจริง อย่างสม่ำเสมอ
	1.2	ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสื่อสาร เพื่อจูงใจให้ครูและนักเรียนมาเข้าร่วม กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนด้วย	1.2 ครูสามารถเป็นตัวแทนหรือ สื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นของ นักเรียนได้
	1.3	ผู้บริหารควรติดตามและ ประเมินผลสำเร็จของงานต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาปรับปรุง แก้ไข คงไว้ หรือ พัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
	2.	ลักษณะของช่องทางการสื่อสาร	

องค์ประกอบ	รูปแบบ	การปฏิบัติ
	ผู้บริหาร	ครู
	2.1 ผู้บริหารควรใช้วิธีการประเมินที่ชัดเจน เช่น แบบประเมิน บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น	2.1 ครูควรให้ความร่วมมือในการเก็บและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบแนวทาง หรือช่องทางในการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ
	3. ลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร	
	3.1 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย	3.1 ครูควรคำนึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย
การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	1. ลักษณะของสาร	
	1.1 ผู้บริหารควรเปิดรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ทั้งจากครูและนักเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข	1.1 ครูสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้
	2. ลักษณะของช่องทางการสื่อสาร	
	2.1 ผู้บริหารควรใช้วิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น การพูดคุยซักถาม การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น	2.1 ครูสามารถพูดคุยกับผู้บริหารเพื่อให้ผลป้อนกลับในเรื่องราวต่าง ๆ ได้
	3. ลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร	
	3.1 ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารได้อย่างเป็นมิตร และสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานและการเรียน	3.1 ครูควรแสดงพฤติกรรมตอบรับอย่างเหมาะสมเมื่อได้รับสารแล้ว

4.2.5 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

จากการนำเสนอ (ร่าง) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร (ด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และครูเพื่อสรุปเป็นแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 30-32

ตารางที่ 30 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

ผู้บริหาร	ครู
<p>ผู้บริหารมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารกำหนดให้มีการกลั่นกรองการใช้ภาษาในเอกสารราชการเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนจะทำการเผยแพร่ 2. ผู้บริหารควรจัดให้มีแนวทางหรือช่องทางการสื่อสารในโรงเรียนที่ชัดเจน หลากหลาย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3. ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการให้ชัดเจน 4. ผู้บริหารหมั่นประสานงาน และทำความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสารและการปฏิบัติ 5. ผู้บริหารควรทำความเข้าใจเนื้อหาของสาร และสามารถจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับครูและนักเรียนได้ 6. ผู้บริหารควรทำความรู้จักกับครู และนักเรียน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหมาะสม 	<p>ครูมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ครูควรเลือกรูปแบบ และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้กระชับ และเหมาะสมกับผู้รับสาร 2. ครูควรเลือกช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการถึงเพื่อนครู หรือนักเรียนโดยตรง 3. ครูหมั่นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับก่อนจะเผยแพร่ออกไป 4. ครูสามารถสื่อสารแบบสองทางกับผู้บริหารได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสมในการปฏิบัติ 5. ครูควรวางแผนการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ 6. ครูควรให้ความสำคัญและระมัดระวังการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทั้งในระดับกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

ตารางที่ 31 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ

ผู้บริหาร	ครู
<p>ผู้บริหารมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด</p>	<p>ครูมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน</p>



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ผู้บริหาร	ครู
<p>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารหมั่นตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของสารข้อมูลที่สื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ 2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อออนไลน์ด้วย 3. การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงประกาศของโรงเรียนควรมีความรัดกุม กะทัดรัด ไม่เินยื้อ 4. สารที่ใช้สื่อในช่องทางที่ไม่เป็นทางการสามารถควรเป็นเรื่องราวที่ครูและนักเรียนให้ความสนใจ 5. ผู้บริหารควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนทั้งที่เป็นแผ่นกระดาษ และสื่อออนไลน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะรายการกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ควรมีการจัดทำและเผยแพร่ล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม 6. ผู้บริหารควรมีช่องทางให้ครูและนักเรียนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ ของโรงเรียน 7. ผู้บริหารควรรับและส่งข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลาย 8. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามความเหมาะสม 	<p>คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ครูควรคัดเลือกสารที่ต้องการจะสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร 2. ครูควรคัดสรรข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความสนใจของนักเรียนมาสื่อสารด้วยตามความเหมาะสม 3. ครูสามารถใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูล และสื่อสารกับบุคลากรในโรงเรียนได้ 4. ครูควรคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูลที่สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ 5. ครูสามารถใช้สื่อออนไลน์สื่อสารกับนักเรียนได้ 6. ครูควรมีข้อตกลงกับนักเรียนในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ 7. ครูที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวกลางในการสื่อสารควรศึกษาข้อมูล และหารือกับผู้บริหารเพื่อวางแนวทางการสื่อสาร 8. ครูควรมีบุคลิกภาพที่เป็นกัลยาณมิตรทั้งต่อผู้บริหารและนักเรียน



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ผู้บริหาร	ครู
<p>9. ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน</p> <p>10. ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย</p> <p>11. ผู้บริหารควรสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับครูและนักเรียนด้วยคำพูดที่ให้เกียรติกับทุกคน</p> <p>12. ผู้บริหารควรแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสื่อที่มาจากช่องทางที่ไม่เป็นทางการอย่างเหมาะสมและรอบคอบ</p>	<p>9. ครูควรสื่อสารกับผู้บริหารและนักเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นกันเองในฐานะของตัวกลางในการสื่อสารด้วย</p>

ตารางที่ 32 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

ผู้บริหาร	ครู
<p>ผู้บริหารมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <p>1. ผู้บริหารควรนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลมาปรับปรุงวิธีการหรือเนื้อหาที่จะใช้ในการสื่อสารในโรงเรียนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง</p> <p>2. ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสื่อสารเพื่อจูงใจให้ครูและนักเรียนมาเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนด้วย</p> <p>3. ผู้บริหารควรติดตามและประเมินผลสำเร็จของงานต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาปรับปรุง แก้ไข คงไว้ หรือพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ครูมีแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p> <p>1. ครูควรให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับระบบการสื่อสารตามความเป็นจริง ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ใช้ลายลักษณ์อักษรได้อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>2. ครูสามารถเป็นตัวแทนหรือสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนได้</p> <p>3. ครูควรให้ความร่วมมือในการเก็บและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ แนวทาง หรือช่องทางในการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</p>

ผู้บริหาร	ครู
4. ผู้บริหารควรเปิดรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ทั้งจากครูและนักเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข	4. ครูสามารถพูดคุยกับผู้บริหารเพื่อให้ผลป้อนกลับในเรื่องราวต่าง ๆ ได้
5. ผู้บริหารควรใช้วิธีการประเมินที่ชัดเจนและ เช่น แบบประเมิน บันทึกข้อความ จดหมาย การพูดคุยซักถาม การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น	5. ครูควรคำนึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย
6. ผู้บริหารควรคำนึงถึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย	6. ครูควรแสดงพฤติกรรมตอบรับ อย่างเหมาะสมเมื่อได้รับสารแล้ว
7. ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารได้อย่างเป็นมิตร และสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานและการเรียน	



1607336574

CT_Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 60 โรงเรียน โดยผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 47 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 78.33 ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนละ 4 คน ครูที่เป็นตัวแทนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายระดับชั้นละ 1 คน รวมเป็นโรงเรียนละ 2 คน และนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการนักเรียนโรงเรียนละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 423 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaires) สภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

1. สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาสภาพของการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นในการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก ส่วนนักเรียนมีความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

1) สภาพการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และนักเรียน ตามลำดับ

2) สภาพการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยครูมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้บริหาร และนักเรียน ตามลำดับ

3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครู ตามลำดับ

สภาพการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่าส่วนมากมีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติ หรือต่ำที่สุดและรองลงมาในภาพรวม ได้แก่ ด้านการประเมินผล และด้านการวางแผน ตามลำดับ ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สภาพการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาสภาพของการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก ส่วนนักเรียนมีความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

1) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครู ตามลำดับ

2) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และนักเรียน ตามลำดับ



160736574

CD :Thesis 5883882027 thesis / revv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และนักเรียน ตามลำดับ

สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่า ส่วนมากมีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมินผล และรองลงมาในภาพรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่ไม่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สภาพการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

เมื่อพิจารณาสภาพของการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก ส่วนนักเรียนมีความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

1) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครู ตามลำดับ

2) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และนักเรียน ตามลำดับ

3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และนักเรียน ตามลำดับ



สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่า ส่วนมากมีความเห็นในสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในสภาพการปฏิบัติ โดยเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมินผล และรองลงมาในภาพรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่ไม่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.2 สรุปผลปัญหาการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

1. ปัญหาการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

- 1) ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครู ตามลำดับ
- 2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้บริหาร และครู ตามลำดับ
- 3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมาก โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้บริหาร และครู มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่า ส่วนมากมีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติ และรองลงมาในภาพรวม ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการประเมินผล ตามลำดับ ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่ไม่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



1607336574

CU Thesisis 5883882027 thesisis / revv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

2. ปัญหาการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหาร ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

1) ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครูตามลำดับ

2) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมาก โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และผู้บริหาร ตามลำดับ

3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้บริหาร และครูตามลำดับ

ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่าส่วนมากมีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการปฏิบัติ และรองลงมาในภาพรวม ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการประเมินผล ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่ไม่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ปัญหาการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้บริหาร ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ขั้นตอนของการบริหาร พบว่า

1) ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการแผน มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นักเรียน และครูตามลำดับ

2) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการปฏิบัติ มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมาก โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ครู และผู้บริหาร ตามลำดับ

3) สภาพการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้านการประเมินผล มีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักเรียนมีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้บริหาร และครูตามลำดับ

ปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จำแนกตามขั้นตอนของการบริหารรายด้าน พบว่าส่วนมากมีความเห็นในปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นในปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติ และรองลงมาในภาพรวม ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการประเมินผล ซึ่งจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาให้มีการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารองค์การที่ไม่เป็นทางการภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.3 สรุปผลข้อเสนอแนะทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

1. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการวางแผน โดยจำแนกตามการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

1.1 โรงเรียนควรมีการประชุมวางแผน คิดและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การ

1.2 โรงเรียนควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นหนังสือ ใช้ภาษาที่สุภาพ ถูกต้องและไม่คลาดเคลื่อน

1.3 โรงเรียนควรมีวิธีการในการประสานงานที่ดีในการสื่อสาร

1.4 ผู้บริหารควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานในโรงเรียนอย่างรอบคอบ

1.5 ผู้บริหารควรตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลข่าวสารก่อนส่งสาร

1.6 ผู้บริหารควรมีการจัดประชุมครู และนักเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างทั่วถึง

1.7 ผู้บริหาร และครูควรมีการวางแผนการสื่อสารโดยศึกษาคู่สนทนา แล้วเลือกรูปแบบที่กระชับ ตรงประเด็น และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้เหมาะสมแก่เวลาและสถานการณ์



1.8 ผู้บริหาร และครูควรมีการจัดการนำเสนอข้อมูล และข่าวสารให้เหมาะสมแก่ ช่วงวัยต่าง ๆ

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

2.1 ผู้บริหารควรมีการวางแผนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วย เพื่อให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น

2.2 ผู้บริหารควรแสดงแนวคิดในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างชัดเจน

2.3 ผู้บริหารควรมีมุมมองในการสื่อสารต่อบุคลากรอย่างเป็นกัลยาณมิตร

2.4 ผู้บริหารควรวางแผนเรื่องราวที่ควรสื่อสาร วิธีการ ภาษาที่ถูกต้อง ง่ายต่อการ เข้าใจ ไม่นอกเรื่อง และไม่เอนเอียง

2.5 ผู้บริหาร และครูควรมีการกำหนดการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถ สื่อสารต่อกันได้ง่าย

2.6 ครูควรสื่อสารกับนักเรียนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติ โดย จำแนกตามการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

1.1 โรงเรียนควรมีการแบ่งหน้าที่ในการสื่อสารในองค์การที่ชัดเจน เพื่อให้การ ทำงานนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น

1.2 โรงเรียนควรมีรูปแบบในการสื่อสารที่ชัดเจน และเป็นเอกภาพ

1.3 ผู้บริหารหมั่นประชุม ประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ครูได้แสดง ความคิดเห็น

1.4 ผู้บริหาร และหัวหน้างานต่าง ๆ รวมถึงตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ส่งสาร ควร ใช้กริยา วาจา และการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดูชาญฉลาดทั้งกาย วาจา ใจ และสติปัญญา

1.5 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม กระชับและชัดเจนเพื่อ เป็นการประหยัดเวลาในการสื่อสาร

1.6 ครูควรสื่อสารกับนักเรียนให้ชัดเจน เพื่อนักเรียนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตาม วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1.7 ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาในระดับชั้นควรมีความเข้าใจข้อมูลและเนื้อหาของ สาร เพื่อสื่อสารให้กับนักเรียนได้ตรงกัน

1.8 คำสั่งต่าง ๆ สามารถเรียกทบทวนได้ทันทีเมื่อเกิดข้อสงสัย



2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

- 2.1 ผู้บริหารควรสื่อสารกับบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่จริงจัง
- 2.2 ผู้บริหารควรหมั่นพูดคุย ชักถาม หรือสังเกตบุคลากรในโรงเรียนอยู่เสมอ
- 2.3 ผู้บริหารควรสื่อสารกับครูและนักเรียนอย่างเป็นกัลยาณมิตร
- 2.4 ผู้บริหารควรสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ผ่อนคลาย และรับฟังผู้อื่นเสมอ
- 2.5 ครูสามารถแจ้งข้อมูลที่นักเรียนควรรู้หน้าเสาธงเพื่อให้รู้โดยรวมได้
- 2.6 ครู และนักเรียนในฐานะผู้รับสารต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ด้านการประเมินผล โดยจำแนกตามการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

- 1.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้หน่วยงานในโรงเรียนนำผลการประเมินมาปฏิบัติปรับปรุง และแก้ไขอย่างจริงจัง
- 1.2 ผู้บริหารควรกำหนดให้มีการประเมินที่หลากหลายช่องทางและรูปแบบ
- 1.3 ผู้บริหารควรมุ่งเน้นที่ความสำเร็จของการสื่อสารในทุกกิจกรรม
- 1.4 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้มีการให้ผลป้อนกลับในการบริหารงานของผู้บริหาร
- 1.5 ผู้บริหารควรประเมินผลจากการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการสิ่งที่สื่อสาร
- 1.6 ผู้บริหาร และครูควรประเมินผลการสื่อสารจากความเข้าใจของนักเรียนในฐานะผู้รับสารด้วย

- 1.7 ครูควรมีการสังเกตและประเมินผลการสื่อสารกับนักเรียนจากหลาย ๆ ด้าน

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

- 2.1 ผู้บริหารควรมีการติดตามผลการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างเป็นระบบด้วย
- 2.2 ผู้บริหารสามารถประเมินสถานการณ์ในองค์การได้จากการสอบถามและสังเกต
- 2.3 ผู้บริหารควรเห็นถึงความสำคัญของประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การที่เกิดจากความร่วมแรง ร่วมใจ และเป็นเอกภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 2.4 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่ดี ซึ่งจะทำให้ทุกคนมีความสุขในการทำงาน และนักเรียนมีความสุขในการเรียน
- 2.5 ผู้บริหารสามารถประเมินผลของการสื่อสารจากความพึงพอใจของผู้รับสาร
- 2.6 ผู้บริหาร และครูควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการด้วย

2.7 ผู้บริหาร และครูควรเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถสื่อสารต่อ ๆ กันได้อย่าง
เข้าใจ

5.1.4 สรุปแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

1. สภาพและปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร **ของผู้บริหาร** จากผลการวิจัยพบว่า

ด้านที่มีสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาในภาพรวม และมีสภาพการ
ปฏิบัติโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการประเมินผล ($\bar{x} = 4.22$, SD = 0.99) ด้านการวางแผน ($\bar{x} =$
4.19, SD = 0.96) และ ด้านการปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.13$, SD = 1.09) ตามลำดับ

ด้านที่มีปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาในภาพรวม และมีปัญหาโดยเฉลี่ยต่ำ
ที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน ($\bar{x} = 3.07$, SD = 1.28) ด้านการปฏิบัติ ($\bar{x} = 2.44$, SD = 1.27) และ
ด้านการประเมินผล ($\bar{x} = 2.14$, SD = 1.15) ตามลำดับ

2. สภาพและปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร **ของครู** จากผลการวิจัยพบว่า

ด้านที่มีสภาพการปฏิบัติโดยเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาในภาพรวม และมีสภาพการ
ปฏิบัติโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการประเมินผล ($\bar{x} = 3.62$, SD = 0.92) ด้านการปฏิบัติ ($\bar{x} =$
3.57, SD = 1.05) และด้านการวางแผน ($\bar{x} = 3.55$, SD = 0.99) ตามลำดับ

ด้านที่มีปัญหาโดยเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาในภาพรวม และมีปัญหาโดยเฉลี่ยต่ำ
ที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน ($\bar{x} = 3.06$, SD = 1.05) ด้านการปฏิบัติ ($\bar{x} = 2.89$, SD = 1.13) และ
ด้านการประเมินผล ($\bar{x} = 2.60$, SD = 1.14) ตามลำดับ

ดังนั้น การนำเสนอแนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จึงจำแนกตามบทบาทของผู้ที่มี
ส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารและครู ทั้งนี้ ผู้วิจัยให้นักเรียนเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากแนวทาง
ดังนี้

5.1.4.1 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร สำหรับผู้บริหาร จำแนกตาม
ขั้นตอนของการบริหาร



1. ด้านการวางแผน

- 1.1 ผู้บริหารกำหนดให้มีการกลั่นกรองการใช้ภาษาในเอกสารราชการเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนจะทำการเผยแพร่
- 1.2 ผู้บริหารควรจัดให้มีแนวทางหรือช่องทางการสื่อสารในโรงเรียนที่ชัดเจนหลากหลาย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการให้ชัดเจนด้วย
- 1.4 ผู้บริหารหมั่นประสานงาน และทำความเข้าใจในกลุ่มผู้บริหารเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสารและการปฏิบัติ
- 1.5 ผู้บริหารควรทำความเข้าใจเนื้อหาของสาร และจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับครูและนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ
- 1.6 ผู้บริหารควรทำความรู้จักกับครู และนักเรียนเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหมาะสม

2. ด้านการปฏิบัติ

- 2.1 ผู้บริหารหมั่นตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของสารข้อมูลที่สื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ
- 2.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อออนไลน์ด้วย
- 2.3 ผู้บริหารควรออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงประกาศของโรงเรียนให้มีความรัดกุม กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ
- 2.4 ผู้บริหารควรคัดเลือกเนื้อหาสารที่เป็นเรื่องราวที่ครูและนักเรียนให้ความสนใจในช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ
- 2.5 ผู้บริหารควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนทั้งที่เป็นแผ่นกระดาษ และสื่อออนไลน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะรายการกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ควรมีการจัดทำและเผยแพร่ล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 2.6 ผู้บริหารควรมีช่องทางให้ครูและนักเรียนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ ของโรงเรียน

2.7 ผู้บริหารควรรับและส่งข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลาย

2.8 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามความเหมาะสม

2.9 ผู้บริหารควรระบุตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของโรงเรียนให้ชัดเจน

2.10 ผู้บริหารควรมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย

2.11 ผู้บริหารควรสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับครูและนักเรียนด้วยคำพูดที่ทำให้เกียรติกับทุกคน

2.12 ผู้บริหารควรแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสื่อที่มาในช่องทางที่ไม่เป็นทางการอย่างเหมาะสมและรอบคอบ

3. ด้านการประเมินผล

3.1 ผู้บริหารควรนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลมาปรับปรุงวิธีการหรือเนื้อหาที่จะใช้ในการสื่อสารในโรงเรียนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

3.2 ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสื่อสารเพื่อจูงใจให้ครูและนักเรียนมาเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนด้วย

3.3 ผู้บริหารควรติดตามและประเมินผลสำเร็จของงานต่าง ๆ เพื่อนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข คงไว้ หรือพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ผู้บริหารควรเปิดรับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ทั้งจากครูและนักเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข

3.5 ผู้บริหารควรใช้วิธีการประเมินที่ชัดเจนและ เช่น แบบประเมิน บันทึกข้อความ จดหมาย การพูดคุยซักถาม การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น

3.6 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย

3.7 ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารได้อย่างเป็นมิตร และสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานและการเรียน

5.1.4.2 แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร สำหรับครู จำแนกตามขั้นตอน ของการบริหาร

1. ด้านการวางแผน

- 1.1 ครูควรเลือกรูปแบบ และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้กระชับ และเหมาะสมกับผู้รับสาร
- 1.2 ครูควรเลือกช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการถึงเพื่อนครู หรือนักเรียนโดยตรง
- 1.3 ครูหมั่นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับก่อนจะเผยแพร่
ออกไป
- 1.4 ครูสามารถสื่อสารแบบสองทางกับผู้บริหารได้ เพื่อให้เกิดความถูกต้องและ
เหมาะสมในการปฏิบัติ
- 1.5. ครูควรวางแผนการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บริหาร
เป็นระยะ ๆ
- 1.6 ครูควรให้ความสำคัญและระมัดระวังการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทั้งในระดับ
กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่

2. ด้านการปฏิบัติ

- 2.1 ครูควรคัดเลือกสารที่ต้องการจะสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร
- 2.2 ครูควรคัดสรรข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความสนใจของนักเรียนมาสื่อสารด้วย
ตามความเหมาะสม
- 2.3 ครูสามารถใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลและสื่อสารกับบุคลากร และ
นักเรียนในโรงเรียนได้
- 2.4 ครูควรคำนึงถึงความถูกต้อง เหมาะสมของข้อมูล และควรมีข้อตกลงกับ
นักเรียนในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ
- 2.5 ครูที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวกลางในการสื่อสารควรศึกษาข้อมูล และหารือ
กับผู้บริหารเพื่อวางแผนทางการสื่อสาร
- 2.6 ครูควรมีบุคลิกภาพที่เป็นกัลยาณมิตรสื่อสารกับผู้บริหารและนักเรียนอย่าง
เหมาะสมและเป็นกันเองในฐานะของตัวกลางในการสื่อสารด้วย

3. ด้านการประเมินผล

- 3.1 ครูควรให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับระบบการสื่อสารตามความเป็นจริง ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรได้อย่างสม่ำเสมอ
- 3.2 ครูสามารถเป็นตัวแทนหรือสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนได้
- 3.3 ครูควรให้ความร่วมมือในการเก็บและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ แนวทางหรือช่องทางในการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ
- 3.4 ครูสามารถพูดคุยกับผู้บริหารเพื่อให้ผลป้อนกลับในเรื่องราวต่าง ๆ ได้
- 3.5 ครูควรคำนึงความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้รับสารด้วย
- 3.6 ครูควรแสดงพฤติกรรมตอบรับอย่างเหมาะสมเมื่อได้รับสารแล้ว

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก และปัญหาทางการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง มีประเด็นน่าสนใจที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีการปฏิบัติที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน คือ มีการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการในระดับปานกลางถึงมาก และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยผู้บริหารมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้งการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารของโรงเรียน โดยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสอดคล้องกับฉันทภูษิตา วิจิตรจามรี (2558) ที่ได้กล่าวถึงโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การโดยเฉพาะรูปแบบการสื่อสารแนวตั้ง (downward communication) และแนวตั้ง (upward communication) ที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ ซึ่งสามารถสื่อสารกันได้ด้วยวาจา และลายลักษณ์อักษร อีกทั้งยังสอดคล้องกับพนพพงษ์ บุญจิตราตุล (2557) ได้กล่าวถึงวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียนด้วยกล่าวคือ การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียนมีการสื่อสารด้วยวาจา ผ่านการประชุมหรือการปรึกษาหารือ ทั้งในระดับโรงเรียนและหน่วยงานย่อย ด้วยการเขียน ซึ่งสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านจดหมายหรือบันทึก การรายงาน การออกจดหมายประจำวัน จดหมายเวียน และการออกบันทึกเตือนความจำ และการสื่อสารประกอบสื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ตัวเลข แผนภาพ แผนภูมิ หรือสไลด์ภาพต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ Thayer (1961) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์หรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การบางประการว่า การสื่อสารมีวัตถุประสงค์หนึ่งเพื่อประเมินผลงานของบุคคล



1607336574

CT :Thesis 5883882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

อย่างสม่ำเสมอว่า เขาได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงใด อีกทั้งยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนั้นสอดคล้องกับยุพิน รุ่งประพันธ์ (2549) ที่ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แล้วพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้นำด้วย ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากพฤติกรรมสื่อสารของผู้บริหารนั้นมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่สอดคล้องไปในด้านเดียวกัน คือ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ครู และผู้บริหาร ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารของบุคลากรของโรงเรียน โดยปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการสอดคล้องกับอรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ที่ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา ประการหนึ่งว่า เพื่อแก้ปัญหา เพื่อสนองตอบต่อการแก้ปัญหา เป็นการสื่อสารเพื่อระดมความคิดร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนั้น สอดคล้องกับณัฐชุตตา วิจิตรจามรี (2558) แบ่งแยกวัตถุประสงค์เฉพาะของการสื่อสารไว้ประการหนึ่งว่า เพื่อผ่อนคลาย กล่าวคือ บ่อยครั้งที่การดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานต้องพบกับปัญหา ความสับสน ความขัดแย้งที่สร้างความตึงเครียด ความตึงเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์ทุกคนไม่ปรารถนาและจะหาวิธีที่ลดความเครียดได้ พุดคุยปัญหา กับเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว จะช่วยลดความไม่สบายใจลงได้ไม่มากก็น้อย ซึ่งในภาพรวมการจัดการปัญหาการสื่อสารของโรงเรียนยังสัมพันธ์กับแนวคิดของวิรัช ลภีรัตนกุล (2535) ที่ว่า ปัญหายุ่งยากในองค์การ เช่น ไม่ได้รับทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์การ ขาดสื่อเกี่ยวกับการล้มเลิกกิจการ เป็นต้น น่าจะหลีกเลี่ยงได้โดยการจัดให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

3. แนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า การบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนนั้นจะต้อง ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ซึ่งมีความสอดคล้องกับดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ที่ว่าผู้บริหารงานลูกค้าใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจอย่างมากในการวางแผนงาน การนำเสนอข้อมูล และการรับข้อมูลกลับ ซึ่งในการวางแผนนั้น ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายหรือคุณสมบัติที่ชัดเจนของผู้ที่จะมาทำหน้าที่ประกาศหรือแจ้งข่าวสารสำคัญของ

โรงเรียน รวมถึงวางแผนทำในการจัดทำและพัฒนาระบบการสื่อสารของโรงเรียน จัดเตรียมวิธีการหรือช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารไปยังบุคคลเป้าหมายที่นอกเหนือจากบันทึกข้อความ หรือจดหมายราชการต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งเสริมให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่นอกเหนือจากการจัดประชุมครูทั้งโรงเรียนเท่านั้น เปิดโอกาสให้ครู นักเรียน และบุคลากรอื่น ๆ ของโรงเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากันอย่างเป็นกัลยาณมิตร ในทางปฏิบัติผู้บริหารส่งเสริมให้ใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่ายในการประกาศหน้าเสาธง หรือเสียงตามสาย ควรใช้คำพูดและการแสดงออกที่ทำให้เกียรติแก่ครู และนักเรียน รวมถึงกำหนดระดับของความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับของโรงเรียนให้ชัดเจน ส่วนการประเมินผล ผู้บริหารหมั่นตรวจสอบเนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนให้มีความรัดกุม กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ และไม่เอนเอียง ทั้งนี้ผู้บริหารยังสามารถประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในโรงเรียนได้จากการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจของครู และนักเรียนในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน และผู้บริหารกำหนดแนวทางในการประเมินผลการสื่อสารภายในโรงเรียนที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติของครู การเรียนของนักเรียน และการสอบถามความเข้าใจของครู และนักเรียนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงเรียน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงเรียนควรกำหนดวิธีการกระจายข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่นอกเหนือจากการจัดประชุมครู หรือนักเรียนทั้งโรงเรียน รวมถึงการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง และเปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนได้วิพากษ์ วิจารณ์ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของโรงเรียน และสามารถพบปะ พูดคุย หรือสนทนาเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวิชาการและไม่ใช่วิชาการ

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการวางแผน โดยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ผู้บริหารเห็นว่า การกระจายข้อมูลข่าวสารจะเกิดขึ้นเมื่อมีการจัดการประชุมครูทั้งโรงเรียน ในขณะที่การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีการตัดข้อมูลบางส่วนออกก่อนจะสนทนากับครูและนักเรียนในเรื่องที่นอกเหนือจากงาน เนื่องจากเห็นว่า มีระยะเวลาในการสื่อสารไม่มากพอ โดยที่ครูและนักเรียนเห็นว่า การตัดเนื้อหาบางส่วนออกนั้น เพราะมีความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริหารหรือตนเอง ทั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของครู และการเรียนของนักเรียนในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และสื่อออนไลน์อื่น ๆ ให้มากยิ่งขึ้นด้วย

2. ครูควรมีแนวทางในการปฏิบัติหรือวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อนครู และนักเรียน เพื่อเสริมสร้างให้การสื่อสารภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดช่วงเวลาในการส่งงานนักเรียนให้เหมาะสมกับเนื้อหาของงานที่นักเรียนจะต้องทำ ประกอบกับหา



160736574

CD :Thesis 588382027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ครูยังควรติดตามข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นจากสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น รวมไปถึงการใช้ภาพ แผนภูมิ ตัวเลข ฯลฯ ประกอบการนำเสนอข้อมูล และข่าวสารที่จำเป็นต่อนักเรียน เพื่อให้กับนักเรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลและข่าวสารมากขึ้น

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการวางแผนที่ส่งงานนักเรียนล่วงหน้าเป็นระยะเวลาานาน ซึ่งในการปฏิบัติ ครูก็มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการรับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่จากหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้หรือหัวหน้าหน่วยงานของโรงเรียนเท่านั้น ในขณะที่การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ครูมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการปฏิบัติที่มีเรื่องราวนอกเหนือจากงานวิชาการที่ต้องสนทนากับผู้บริหาร เพื่อนครูหรือนักเรียนอยู่บ่อยครั้ง

3. นักเรียนสามารถเสริมสร้างให้การสื่อสารภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและหลากหลายมากยิ่งขึ้นได้ด้วยรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการกับผู้บริหาร และครู

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความเห็นว่า การได้รับข่าวสารจากผู้บริหาร หรือครู โดยตรงอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบเป็นจดหมาย และบันทึกข้อความ โดยอาจรับข่าวสารได้ในรูปแบบอื่น เช่น ไลน์ส่วนตัว ข้อความโทรศัพท์ การพบปะแบบซึ่งหน้า เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารการสื่อสารองค์การในระดับชั้นที่นอกเหนือจากระดับชั้นมัธยมศึกษา และในสังกัดที่นอกเหนือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ภายใต้สังกัดสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งเป็นการศึกษาในลักษณะเฉพาะกลุ่มโรงเรียนที่มีรูปแบบการบริหารงานในองค์การที่ใกล้เคียงกัน ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมไปถึงโรงเรียนที่เปิดทำการสอนในระดับประถมศึกษา และสถานศึกษาที่เปิดทำการสอนในระดับอนุปริญาด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลยืนยันความเหมือนหรือความแตกต่างกันในการบริหารโรงเรียน ซึ่งจะสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการตัดสินใจทางการบริหารที่แม่นยำและตรงตามความต้องการของโรงเรียนในแต่ละสังกัดต่อไป

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าในส่วนของการบริหาร ระดับการปฏิบัติของการประเมินผลมีค่าการปฏิบัติสูงสุด รองลงมาคือการวางแผน และต่ำสุดคือการปฏิบัติ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป



จึงควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำแนวทางการสื่อสารองค์การไปปฏิบัติ โดยเน้นในเรื่องการปฏิบัติมากที่สุด

3. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ให้แนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เฉพาะผู้บริหารและครูเท่านั้น โดยให้ถือว่านักเรียนเป็นผู้ได้รับประโยชน์ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาแนวทางในการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาด้วยตัวนักเรียนเองด้วย



1607336574

CU ThesIs 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

บรรณานุกรม

- Argenti, P. A. (2015). *Corporate communication*: McGraw-Hill Higher Education.
- Berelson, B. and Steiner, G.H. (1964). *Himan behavior: And inventory of scientific findings*. NewYork: Harcourt Brace and World.
- Berlo, D.K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cartier, F.A. and Harwood, F.A. (1953). On Definition of Communication. *Journal of Communication*, 3(71-75), 74. Retrieved from <https://www2.bellevuecollege.edu/artshum/materials/spch/Buxton/WINTER2004/200/ConceptualCompofCOMM.htm>
- Champoux, E.J. (2000). *Organizational behavior*. London: South-Western, College Publishing.
- Cornelissen, J. (2019). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Peactice* (5th ed.). London: Sage Publications, Inc.
- Dance, F.C.X. and Larson, C.E. (1976). *The functions of human communications*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Davis, K. (1967). *Human Relations at Work*. New York: McGraw-Hill Co.
- Glen A.B. (1968). *The New Face of Communication*. New York: American Management Association, Inc.
- Hovland, C.I., Irving, L.J. and Harold, H.K. (1953). *Communication and Persuasion*. New Haven: Yale University.
- Lewis, P.V. (1980). *Organizational Communication* (2nd ed.). Ohio: Grid Publishing.
- Miller, G.A. (1951). *Language And Communication*. New York: McGraw Hill.

- Norman B.S. (1969). *Communication for Management*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman and Co.
- Osgood, C. (1954). Psycholinguistics: a survey of theory and research problems. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 49(4), i-203. Retrieved from <https://insights.ovid.com/abnormal-social-psychology/tjoas/1954/10/000/psycholinguistics/1/00032378>
- Pace, R.W. and Faules, D.F. (1989). *Organizational Communication* (2nd ed.). New Jersey: Practice Hall.
- Papa, M.J., Daniels, T.D. and Spiker, B.K. (2008). *Organizational Communication : Perspectives and Trends* (5th ed.). California: Sage Publications, Inc.
- Proctor, C. (2014). *Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction* (Master's Thesis, Southern Utah University). Retrieved from <https://www.suu.edu/hss/comm/masters/capstone/thesis/proctor-c.pdf>
- Riel, C.B.M. van and Fombrun, C.J. (2007). *Essentials of Corporate Communication*. New York, NY: Routledge.
- Rogers, E.M. and Shoemaker. (1971). *Communication of innovations*. New York: The Free Press.
- Schramm, W. (1956). Book Review: *The Process and Effects of Mass Communication*. *American Journal of Sociology*, 61(6), 14. doi: 10.1086/221865
- Thayer, L.O. (1961). *Administrative Communication*. Homewood, Ill.: Irwin, R.D.
- Weaver, W. (1949). *The Mathematics of Communication*. *Scientific American*, 181(1), 11-15. Retrieved from <http://www.mt-archive.info/50/SciAm-1949-Weaver.pdf>
- กรีซ สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- กิติพร พลศร. (2549). การสื่อสาร และการยอมรับของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/41504>
- กิติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสุข. (2549). การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัด สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. วารสารวิจัย และพัฒนา มจร., 29(4), 555-572.
- เจษฎา นกน้อย. (2559). การสื่อสารภายในองค์การ แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐรัฐชุตา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงพร บุญยะสารนนท์. (2543). การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/4532>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิดิภาพ ชยธวัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ: ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์อาร์ต.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2557). หลักการ และทฤษฎีการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: บริษัท ติรณสาร จำกัด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจง กลุ่ม. เชียงใหม่: ไร่เขียว.
- ประคอง กรรณสุต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545. (2545, 19 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก. หน้า 16.



1607336574

CD :Thesis 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

- พฤษพิพัฒน์ พฤษพิพัฒน์กุล และ ภาวดี อนันต์นารี. (2557). รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำ
จังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสาร
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 8(2), 139.
- พิเชษฐ บุษุมณี. (2544). การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก
<http://www.lib.ku.ac.th/KUthesis/2544/PichetBoo/index.html>
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์. (2540). พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ไพรัช อรรถกานานนท์ และ มัทนา โชควรวรรณ. (2545). การส่งเสริมชุมชนและท้องถิ่นในการปฏิรูปการศึกษา.
กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (สปศ.).
- ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. (2547). องค์ประกอบ กระบวนการ และแนวทางการศึกษาการสื่อสาร. ใน ภัสวดี นิติเกษตร
สุนทร, บุชบา สุธีธร, กาญจนา แก้วเทพ, รสขงพร โกมลเสวิน, พีระ จิโรโสภณ, จันทนา ทองประยูร และ
คณะ (บรรณาธิการ). เอกสารการสอนชุดวิชา ทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร หน่วยที่ 1-7. เอกสารที่ไม่ได้
ตีพิมพ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, ประเทศไทย.
- ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร, บุชบา สุธีธร, กาญจนา แก้วเทพ, รสขงพร โกมลเสวิน, พีระ จิโรโสภณ, จันทนา ทองประยูร
และคณะ. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา ทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร หน่วยที่ 1-7. เอกสารที่ไม่ได้
ตีพิมพ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, ประเทศไทย.
- ภิญโญ สาร. (2519). หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- _____. (2533). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. (2549). การรับรู้พฤติกรรมสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษา
กรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). สืบค้นจาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper4/hrd/2549/18127.pdf>
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). การสื่อสารองค์กร: แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน = Corporate
Communication: Strategic Concepts for Sustainability Reputation. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://www.lib.ku.ac.th/KUthesis/2543/RewatSomAll.pdf>
- วันจักร พงษ์สมศรีไทย. (2545). พระราชวรมุนี-นักคิดเชิงคุณธรรมโครงการหนังสือพิมพ์ เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: แพรวังสรรพศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินิจ เกตขำ. (2535). มนุษย์สัมพันธ์ สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2535). การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศศิธร แก้วรักษา. (2552). การศึกษาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Sasitorn_Ke.pdf
- สมบูรณ์ พรธนาภพ. (2541). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุทธิภา วงศ์ยะลา. (2545). รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5808>
- เสนาะ ดิยาวารี. (2537). การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2541). การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. (2559). ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนในสังกัด. สืบค้นจาก <http://plan.sesao1.go.th/schooldetail1.php>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. (2559). โรงเรียนในสังกัด สพม.2. สืบค้นจาก <http://www.secondary2.obec.go.th/2559/>
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). แผนอัตรากำลัง 3 ปี. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2556). แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2556-2559. สืบค้นจาก<http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=33124&Key=news20>

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาคม วัตโงสง. (2547). หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

โอบส์ แก้วจำปา. (2547). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.



1607336574

CU ThesIs 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4



1607336574

CU IThesis 5883882027 thesis / recv: 06082562 17:30:23 / seq: 4

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุชาดา สุ่มน
วัน เดือน ปี เกิด	7 เมษายน 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน วิชาเอกภาษาอังกฤษ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561
ที่อยู่ปัจจุบัน	บางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ผลงานตีพิมพ์	"แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร" ในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (OJED) ประจำปี Vol.14 No.2, 2019 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562)



1607336574

CD iThesis 5833882027 thesis / rev: 06082562 17:30:23 / seq: 4