



วิทยานิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ชวดี เกษตรสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 24 เม.ย. 2552

วัน เดือน ปี.....
เลขทะเบียน..... ๒๒219949 ★

เลขเรียกหนังสือ

๐๓ วิทยานิพนธ์ (แผน ข) นี่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

373.๙36

๕442๗

๙5๕๐

๑.๑

ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

2550

**A STUDY OF THE STUDENT IN MATTAYOMSUKSA 1 GUARDIANS SATISFACTION
TO THE COMMUNICATION OF WATTRISAMAKKEE SCHOOL UNDER THE OFFICE
OF SAMUTPRAKARN EDUCATIONAL SERVICE AREA ZONE 1**

YUWADEE KASETSOMBOON

**This research is a part of the study under the curriculum of Master
of Education Program in Educational Administration**

2007

Copyright of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

วิทยานิพนธ์ (แผน ข) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามคิ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 1

โดย ยุวดี เกษตรสมบูรณ์

สาขา การบริหารการศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ (แผน ข) ดร.นิวัตต์ น้อยมณี

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ (แผน ข) ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

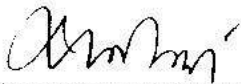


.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ เศรษฐจักร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ (แผน ข)



.....ประธานกรรมการ
(ดร.นงลักษณ์ เรือนทอง)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)



.....กรรมการและเลขานุการ
(ดร.นิวัตต์ น้อยมณี)

ยวดี เกษตรสมบูรณ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์(แผน ข)ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ที่ปรึกษา : ดร.นิวัฒน์ น้อยมณี, รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PS ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
2. ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีอายุต่างกัน
3. ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีระดับการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี
4. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 อยู่ในระดับมาก

Yuwadee Kasetsomboon. (2007). A Study of the Student in Mattayomsuksa 1 Guardians Satisfaction to the Communication of Wattrisamakkee School under The Office of Samutprakarn Educational Service Area Zone1. Master of Education. Bangkok : Gaduate School, Bansomdejchaopraya Rajabhat University.

Advisors : Dr. Niwat Noymanee, Assoc. Prof. Dr. Pornpipat Poempon.

The objective of this study were to study is the level of the student in mattayomsuksa1 guardians satisfaction to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 and to compare the level of the student in mattayomsuksa1 guardians satisfaction to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 on gender age qualifation. The sample consisted of 70 guardians of Wattrisamakkee school in the 2007 academic year. A5 point rating-scale questionnaire of the student in mattayomsuksa1 guardians satisfaction to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 was administered. The statistics used to analyze the data was the percentage (%), mean and the standard deviation by SPSS/PS Program.

The result of this study found that.

1.The student in mattayomsuksa1 guardians to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 classified by gender revealed that female more than male.

2.The student in mattayomsuksa1 guardians to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 classified by age revealed that the guardians with different age.

3.The student in mattayomsuksa1 guardians to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 classified by qualifications revealed that the guardians lower than beachelor's degree.

4.The student in mattayomsuksa1 guardians satisfaction to the communication of Wattrisamakkee school under The Office of Samutprakarn educational service area zone1 was at high level.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์(แผน ข)การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสამัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1 ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์หรืออย่างดีของ รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพัฒน์ เพิ่มผล รองศาสตราจารย์ มณี เหมทานนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาวีวรรณ เอี่ยมรุ่งเรือง ดร.นิวัฒน์ น้อยมณี และ ดร. นงลักษณ์ เรือนทอง ที่ให้ความกรุณาเมตตา สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินการวิจัยจนเป็นผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ประสบการณ์ที่เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจแก้ไขและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้สมบูรณ์ ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์(แผน ข)ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไตรสამัคคี รองผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไตรสამัคคี และคณะครูโรงเรียนวัดไตรสამัคคีทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุกด้านด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณอันสูงสุดของคุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้การอบรมสั่งสอน ปลุกฝังความรู้ในการศึกษา พร้อมทั้งให้กำลังใจ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนถ่ายทอดความรู้ ช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ประสพผลสำเร็จ

ยุวดี เกษตรสมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
ประกาศคุุณูปการ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	5
โรงเรียนวัดไตรสามัคคี.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากร.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผลการวิจัย.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก.....	63
ภาคผนวก ข.....	67
ภาคผนวก ค.....	71
ประวัติย่อผู้วิจัย	73

สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	45
2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	46
3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีในด้านครู หรือผู้สงสาร ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร.....	47
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีด้านครู หรือผู้สงสาร.....	47
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีด้าน ข้อมูลข่าวสาร	49
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีด้าน วิธีการติดต่อสื่อสาร	50

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่	
1 ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสาร.....	14
2 ตัวแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่เป็นแผนภาพ	17

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และความรู้สึก แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการศึกษาเป็นที่ยอมรับว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดการเรียนรู้ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดจากผู้สอนไปถึงผู้เรียน หรือจากผู้เรียนไปสู่ผู้สอน โดยการใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทางการติดต่อสื่อสารที่ขาดความกระจ่างชัดเจนอาจทำให้การเรียนรู้การสอนล้มเหลวก็เป็นได้ ดังคำกล่าวของ มาร์ควิสและฮุสตัน (marquis & Huston, 1992) ว่าการติดต่อสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้น ทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย และบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในทางตรงกันข้ามสถานการณ์ประกอบการหลายแห่งประสบกับปัญหาเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสาร

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พุทธศักราช 2550 - 2554 บัญญัติว่า สถาบันการศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลของชุมชนและที่ปรึกษาทางวิชาการของชุมชน ทำการวิจัยร่วมกับชุมชน ถอดรหัสความรู้ภูมิปัญญาที่อยู่ในตัวคนให้เป็นความรู้ที่เปิดเผย และสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ชุมชนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสร้างศักยภาพชุมชนให้สามารถจัดการความรู้ในชุมชน เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ ผลงานวิจัย นวัตกรรมที่หลากหลายสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เสริมสร้างความรู้ที่เพิ่มมุมมองและเปิดโลกทัศน์ กระตุ้นให้คนไทยเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ สร้างแรงจูงใจและจุดประกายความคิดเชิงสร้างสรรค์ให้แก่เด็กและเยาวชนรวมทั้งการใช้สื่อสารมวลชนเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาท สิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมืองที่ดี (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554, 2549 : 67 - 68)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 8 (2) ที่บัญญัติไว้ว่า ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และมาตราที่ 29 ที่บัญญัติให้สถานศึกษาร่วมกับ บุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ข้อมูลข่าวสาร รู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ

รวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การพัฒนาระหว่างชุมชน (กรมสามัญศึกษา, 2542 : 6) ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารโรงเรียนจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อชุมชนในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารที่ช่วยก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน อันได้แก่ ครู อาจารย์ พนักงานภายในโรงเรียน ผู้ปกครอง รวมทั้งองค์กรหรือบุคคลภายนอกที่มีส่วนสัมพันธ์กับโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องรับใช้หรือให้บริการก็คือ การติดต่อสื่อสาร (อับษรศรี พลอดเปลี่ยว, 2535 : 21) ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบที่จะต้องพิจารณาทั้งหมด 4 ด้านคือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทาง และผู้รับสาร (ปรมะ สตะเวทิน, 2535 : 65) โดยที่ประสิทธิภาพของแต่ละองค์ประกอบจะมีผลสะท้อนประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารนั้นๆ

โรงเรียนวัดไตรสาคคี เป็นโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 1,283 คน ครู 46 คน โรงเรียนวัดไตรสาคคีเป็นโรงเรียนที่อยู่ใจกลางชุมชน รองรับบริการชุมชนในด้าน ให้ใช้สถานที่ในการทำกิจกรรมต่างๆของชุมชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เช่น ให้ชุมชนเข้ามาใช้บริการสถานที่ในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การจัดกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนจะมีผู้ปกครองและคนในชุมชนให้ความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมเป็นจำนวนมาก แต่ในรอบปีที่ผ่านมาโรงเรียนมักจะมีประสบปัญหาเกี่ยวกับความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดในการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง หลายๆครั้งที่ผ่านมา จำนวนผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมลดลง การจัดกิจกรรมประชุมต่างๆ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครองขาดความร่วมมือที่ดีในการเข้าร่วมกิจกรรม และการจัดการศึกษาของโรงเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี เพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายแนวปฏิบัติ ด้านการติดต่อสื่อสารให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปกครองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ใน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร ความพึงพอใจทางด้านข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทราการ เขต 1

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวัดไตรสาคคี จำนวน 70 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่สถานภาพผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดไตรสาคคี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี ในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทราการเขต 1 ประโยชน์ของการวิจัยมีดังนี้

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี
2. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการด้านการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีให้ดีขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี 3 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อความน่าเชื่อถือ ความเป็นกลาง การให้ความสำคัญ และทักษะในการติดต่อสื่อสารของครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อลักษณะ ประเภท และรูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปกครองได้รับจากโรงเรียนวัดไตรสาคคี ได้แก่ ความถูกต้อง ความชัดเจน ความกะทัดรัดเข้าใจง่าย ทันต่อเหตุการณ์ การใช้คำถูกต้องตรงความหมาย

ความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารที่โรงเรียนวัดไตรสาคคี จัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ปกครอง ได้แก่ ทางจดหมาย ทางการประชุม และโทรศัพท์

โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนวัดไตรสาคคี ซึ่งเป็นโรงเรียนประเภทขยายโอกาส อยู่ในความควบคุมดูแลของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

นักเรียน หมายถึง นักเรียนของโรงเรียนวัดไตรสาคคีในปีการศึกษา 2550 ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 70 คน

ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เลี้ยงดูรับผิดชอบเอาใจใส่แก่นักเรียน และเป็นผู้ปกครองของนักเรียน อาจเป็นบิดามารดา หรือญาติพี่น้องของนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้ารับการศึกษในโรงเรียนวัดไตรสาคคี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เป็นการศึกษาความรู้สึก ระดับความพึงพอใจจากผู้รับสาร ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ได้ใช้กรอบแนวคิดของคุุหลอม โอวรางค์ ใน 3 ด้านคือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. บริบทของโรงเรียนวัดไตรสาคคี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของมนุษย์เพราะการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสินค้าและบริการส่งผลให้สังคมมีการเป็นพลวัตร ในโลกไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสาร เป็นหัวใจในการดำเนินการในทุก ๆ ด้าน

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

อรรถวรรณ ปิณฑิโรวาท (2537 : 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดไปยังอีกบุคคลหนึ่งและบุคคลหลังมีปฏิกิริยาโต้ตอบปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ (คือการให้เครื่องหมาย ที่เป็นภาษาคำพูดและภาษาไม่ใช่คำพูด) และมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) นั่นคือ ปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร

จรรยาโน แกลโกศล (2539 : 12) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างบุคคล เพื่อต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ ให้บุคคลอื่นได้รับรู้หรือมีส่วนร่วมเข้าใจความหมายที่ต้องการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารต้องการสัญลักษณ์ที่ใช้สื่อความหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับเสนาะ ติเญว (2541 : 23) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการส่งและรับสัญลักษณ์ การส่งข้อมูลความคิดอารมณ์ ความชำนาญ และอื่นๆ โดยการใช้อนุสัญญณ์ คำ รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจผู้ที่เกี่ยวข้องโดยที่บุคคลเหล่านั้น มีประสบการณ์ชีวิตอย่างเดียวกัน หรือการสื่อสารเป็นกระบวนการ

ซึ่งส่งความคิดที่กระทำขึ้นอย่างฉลาดโดยอาศัยปฏิภริยาระหว่างกันการควบคุมซึ่งกันและกันและความเข้าใจจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับ โดยตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับ ซึ่งอาจเป็นการกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสารซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ ดังนั้น คำว่าการสื่อสาร อาจถูกนำไปใช้เป็นลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ อาจหมายถึงกระบวนการส่งข่าวสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรืออาจหมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง ก่อให้เกิดความรู้สึกขึ้นในใจของอีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยข่าวสาร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2540 : 4) กล่าวถึงการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่อง ในการส่งและรับสารระหว่าง ผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : 5) กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทั้งคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันสามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิรดี สีดอกบวบ (2540 : 11) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attituded)

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1979 : 32) กล่าวว่าบทบาทของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การแสดงบทบาทของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล การแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและการแสดงบทบาทของการตัดสินใจสิ่งการในเรื่องต่างๆ ของบุคคลในการบริหารจัดการเป็นการสื่อความหมายกันในหน่วยงานและองค์กร ไฮเบลล์และเวเวอร์ Hybels & Weaver, 1995) กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่นำข่าวสารจากข้อมูลระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจที่ติดต่อกันซึ่งสอดคล้องกับจอร์จ อีเบลล์ และ มิเชล เอ. เบลล์ (George E. Belch & Michel A. Belch, 1993 : 188) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็น กระบวนการสร้างความคิดร่วมกัน หรือ ความคิดที่เป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความคิดร่วมกันบางอย่างระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยมีข้อมูลหรือข่าวสารที่ส่งผ่านไปจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้ แลมบี้ แฮร์ และ แม็คคาเนียล (Lamb ; Hair & Mcdaniel, 1992 : 424) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนความหมาย หรือร่วมกันสร้างความหมายร่วมกันของบุคคล โดยอาศัยสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เข้าใจโดยทั่วไปเป็นสื่อกลาง บุคคลสร้างความหมายร่วมกัน เพื่อแสดงความคิด ข้อเท็จจริงและทัศนคติ

ดีวิตโต (Devito, 1994 : 29) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีพลังอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์กร และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ มาร์ควิส และ ฮุสตัน (Marquis & Huston, 1992 : 42) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ดี หรือ มีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมายในองค์กร เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

แลงฟอร์ด - วู้ด และเบรน ซอลเตอร์ (Langford ; Wood & Salter, 2002 : 5) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นถ้อยคำที่แสดงออกมา อาจมีความหมายหรือไม่ก็ได้ ในช่วงเวลาหนึ่ง ในโลกธุรกิจ จะใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่สุดในกับธุรกิจ เช่น ใช้กับลูกค้าเพื่อต้องการผลผลิตที่ดีที่สุด ใช้กับผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้ได้วัตถุดิบที่ราคาถูกที่สุด เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปการติดต่อสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและมีปฏิกริยาหรือพฤติกรรมได้ตอบที่ผู้ส่งข้อความประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งในชีวิตมนุษย์ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สังคม รวมทั้งในด้านธุรกิจ อุตสาหกรรม การเมืองและการศึกษา การติดต่อสื่อสารนั้นกล่าวได้ว่ามีหลายรูปแบบ หลายวิธีการทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนกัน หรือ แตกต่างกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารสามารถจำแนกได้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2535 : 60) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ซึ่งได้แก่ เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เพื่อสอน หรือให้การศึกษา (Teach or Educate) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain)
2. วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ เพื่อเสนอ หรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) เพื่อทราบ (Understand) เพื่อศึกษา (Learn) เพื่อหาความพอใจ (Enjoy) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide)

สุวิชา ทองสีมา, (2539 : 18) ได้กล่าวสรุปถึงกฎ 5 ข้อ ของการสื่อสารว่า เมื่อผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารย่อมมีวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้ต่อผู้รับสาร 5 ประการคือ

1.รับสารนั้นได้ (Receive) 2. เข้าใจสารนั้น (Understand) 3. ยอมรับ (Accept) 4.เกิดการปฏิบัติ (Action) 5. มีปฏิกิริยาตอบกลับ (Provide Feedback) เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น และผู้รับสารสามารถบรรลุกฎ 5 ข้อ ย่อมถือได้ว่าเป็นการสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ (Fully Successful) แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างสื่อสารก็จะทำให้การสื่อสารนั้น ด้อยประสิทธิภาพลงกลายเป็นการสื่อสารที่ล้มเหลว (Communication Breakdown)

รัชดาภรณ์ ชาญชาคริตพงศ์ (2543 : 15) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการเผยแพร่หรือบอกกล่าวเรื่องราว เหตุการณ์ต่าง ๆ กิจกรรม นโยบาย ความเคลื่อนไหว ฯลฯ ของตนเอง หรือ หน่วยงานให้ผู้รับสารได้ทราบผู้รับสารมีความประสงค์จะได้รับข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ

2. เพื่อให้การศึกษา (To Educate) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ และเกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากกว่าการได้รับทราบ ผู้รับสารมีความประสงค์ที่จะเรียนรู้และศึกษา

3. เพื่อโน้มน้าว (To Persuade) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกชอบใจ สนใจ คล้อยตาม สนับสนุนและต้องการที่จะปฏิบัติตาม ส่วนผู้รับสารก็ต้องการที่จะได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ

4. เพื่อความบันเทิง (To Entertain) เป็นวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความพอใจ สนุกสนาน ส่วนผู้รับสารก็ต้องการได้รับความพอใจ เพลิดเพลินและสนุกสนาน

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารมีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ 3 ประการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับสาร และผู้รับสารเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อเป็นการโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกพอใจคล้อยตามพร้อมที่จะปฏิบัติตาม และเพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารในองค์กรอาจจำแนกได้หลายรูปแบบอาจได้หลายลักษณะ แล้วแต่มุ่งพัฒนาในประเด็นใด โดยทั่วไปสามารถจำแนกการสื่อสารในองค์กรได้เป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ จำแนกตามช่องทาง จำแนกตามประเภท จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ และจำแนกตามทิศทาง ดังต่อไปนี้ (อัครวุฒิ อุทัยรัตน์, 2537 : 35 - 42)

1. การจำแนกตามช่องทางการติดต่อสื่อสารการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ระบบคือ

1.1. สื่อสารทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสาร หรือ คำสั่งไปสู่ผู้รับสารโดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปแบบนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูง

ในองค์กรต่อผู้ได้บังคับบัญชา และอาจผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสารหรือรายงานขององค์การต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

1.2. การสื่อสารสองทาง หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารสามารถตอบสนองกันมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจแจ่มแจ้งทั่วถึง และลึกซึ้ง การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาได้ตอบของผู้รับสารซึ่งนับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหารเปรียบเสมือนทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารจากลูกน้อง ในขณะเดียวกันการบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ จะเป็นการลดช่องว่างการติดต่อสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละทิศละทางประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทาง จะออกมาในลักษณะการประชุมหรือปรึกษาหารือ

2. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็นสองแบบคือ

2.1. การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้คน ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าคำพูด หรือการเขียนผู้สื่อสารควรมีความสามารถในด้านต่อไปนี้ (ไวโลลักษณะ สุวจิตตานนท์, 2539 : 52)

2.1.1. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

2.1.2. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมายการสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูด หรือ เขียน หมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร

2.1.3. ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส การสื่อสารเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

2.1.4. ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีแต่ความคิด แต่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้การจะเป็นผู้นำจะประสบผลสำเร็จได้ยาก

2.2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด เป็นการสื่อสารโดยใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละคนมีความหมายเฉพาะของตน หากพิจารณาให้ดีจะเห็นว่ามีมีความสำคัญและมีประโยชน์ไม่น้อย (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2537 : 52) เนื่องจาก

2.2.1. อารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนกว่าการใช้ถ้อยคำ

2.2.2. ลักษณะท่าทางบางประการ เป็นเครื่องมือเพื่อการเสนอแนะ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

2.2.3. คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

3. จำแนกตามทิศทางของการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 3 แบบคือ

3.1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นลักษณะของการสื่อสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสาย การบังคับบัญชาการสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปแบบของคำสั่ง แนวนโยบาย บอกรวิธปฏิบัติงาน อำนวยงาน คำเตือน คำยืนยัน และชักจูงความเข้าใจของชาวสาร โดยสรุปทิศทางของการไหลของชาวสารแบบนี้ต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การเป็นหลักที่แสดงความสัมพันธ์ในการกระจายข่าว ส่วนใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าทางวาจา รวมทั้งมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแทรกด้วยการสื่อสารบนลงล่างจะเน้นการทำงานเป็นหลักโดยมุ่งที่ประสิทธิผลของงาน อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบนี้ใช้ว่าจะราบรื่นเสมอไป อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ชาวสารและการตีความหมายของชาวสารได้ (สมยศ นาวิกาน, 2539 : 21)

3.2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งชาวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า (สมยศ นาวิกาน, 2537) การติดต่อสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของความคิดเห็น รายงานการปฏิบัติ คำร้องทุกข์ ชาวสื่อ ข้อซักถามเมื่อสงสัย นอกจากนี้ กริช สืบสนธิ (2540 : 42) ได้กล่าวว่าการสื่อสารประเภทนี้ จะมีผลถึงการส่งเสริมขวัญในการทำงาน และทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหาร เพราะจะทำให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด ในบางครั้งการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มักจะมีการกรองข่าวหรือบิดเบือนชาวสารเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหารทราบเท่านั้น

3.3. การสื่อสารตามแนวนอนหมายถึง ลักษณะการเดินของชาวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันทั้งในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำ และข้อมูลในการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ

ในทางปฏิบัติสมาชิกในองค์การทุกๆ ด้าน องค์การจะให้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ ไม่ว่าการสื่อสารในองค์การจะเป็นลักษณะใด การจัดโครงสร้างของการติดต่อสื่อสาร ที่กระทำอย่างรอบคอบก็มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้ กล่าวคือไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางเดียว หรือการสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การ และคุณลักษณะของผู้บริหารด้วย โดยเฉพาะสามารถเป็นแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน (ปรมะ สตะเวทิน, 2535 : 65) ดังนี้

การติดต่อสื่อสารของเบอร์โล เดวิด เคเบอร์โล (David K. Berlo) เป็นผู้เขียนหนังสือชื่อ The Process of Communication ในปี ค.ศ.1960 อธิบายแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่รู้จักกันดี ในชื่อ SMCR Model (Berlo, 1960 : 4 - 7) ซึ่งย่อมาจาก Source (ผู้ส่งสาร) Message (สาร) Channal (สื่อ) และ Receiver (ผู้รับสาร)

เบอร์โล กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการนี้ว่า มีประสิทธิภาพเพียงใด

1. ตามแนวคิดของเบอร์โลนั้น ผู้ส่งสารคือ บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสารทำหน้าที่ในการเข้ารหัสสาร ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ดีหรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติด้านต่างๆ 5 ประการ คือ

1.1. ทักษะในการสื่อสารได้แก่ ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิดและการใช้เหตุผล ความสามารถเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการเตรียม และการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการอธิบายความคิดของตนเองให้ผู้อื่นทราบ ความสามารถในการจัดระเบียบความคิดได้อย่างชัดเจนความสามารถในการแสดงสีหน้าและท่าทางอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.2. ทศนคติ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่างๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นๆ ทศนคติในการสื่อสาร ทศนคติต่อผู้รับสาร และทศนคติต่อสถานการณ์แวดล้อม การสื่อสารในขณะนั้น ซึ่งทศนคติเหล่านี้จะมีผลโดยตรงต่อการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น บุคคลบางคนอาจหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องเกี่ยวกับศาสนา และการเมือง เพราะเหตุผลว่าตนมีทศนคติที่รุนแรงต่อเรื่องนั้นๆ จนเกินกว่าที่จะพูดคุยกับผู้อื่น ทศนคติของผู้ส่งสารต่อผู้รับสารจะมีผลต่อการสื่อสารมาก เช่น เราจะทำการสื่อสารได้ดีกว่ากับคนที่เราไว้วางใจ เชื่อใจมากกว่าคนที่เราไม่ค่อยจะรู้จัก นอกจากนั้น ทศนคติต่อเรื่องที่เราจะพูดก็เป็นเรื่องสำคัญที่จะมีผลต่อการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ

1.3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสารในเรื่องและเหตุการณ์ต่างๆ บุคคลหรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่งๆ ความรู้เป็นเรื่องสำคัญเพราะความถูกต้องแม่นยำของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้เป็นสำคัญ

1.4. ระบบสังคม ความสำคัญของระบบสังคมต่อผู้ส่งสารก็คือ สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล ทั้งนี้เพราะบุคคลขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม ทั้งที่เป็นกลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ

1.5. ระบบวัฒนธรรมหมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งเป็นของมนุษย์ในสังคมและเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม อาจประสบความล้มเหลวได้ เนื่องจากความคิด และความเชื่อที่ไม่เหมือนกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

2. ข่าวสาร ซึ่งเบอร์โล ได้อธิบายความหมายไว้ว่า สาร คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริง อันเกิดจากผลการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร สารหมายความรวมถึงถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกริยาท่าทาง ซึ่งเราสร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสารตามความคิดของเบอร์โล นั้นสารมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ รหัสของสาร (Message Code) เนื้อหา (Content) การจัดสาร (Treatment) อันได้แก่วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสาร คุณสมบัติเหล่านี้ก็คือ การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ ความหมายทั้งโดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ รวมทั้งคำถาม คำอุทาน ความคิดเห็นและอิทธิพลต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดแก่นสารของการสื่อสารขึ้นมา สารที่ถูกจัดเตรียมอย่างดีจึงจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้

3. ช่องทาง หรือ สื่อ ซึ่งถือได้ว่าเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร ตามทัศนคติของเบอร์โล ทางติดต่อ หรือช่องทางที่นำสารไปสู่ประสาทรับรู้ลึกทั้ง 5 ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส

4. ผู้รับสาร ซึ่งเป็นผู้ถอดรหัสสารนั้นย่อมต้องมีคุณสมบัติในด้านต่างๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสารคือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแบบจำลองที่เบอร์โลสร้างขึ้น เพื่ออธิบายว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของมนุษย์ในเรื่องการสื่อสาร ซึ่งแบบจำลองนั้น มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางและผู้รับสาร แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อการสื่อสาร เพราะถ้าขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไป การสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้นและมีคุณสมบัติ 5 ด้าน ด้วยกันคือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและระบบวัฒนธรรม

กล่าวโดยสรุป คือ ในกระบวนการสื่อสารใดๆ ก็ตามการสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารได้พัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนการเป็นผู้สามารถคิดและแปลความหมายได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ ต่อเรื่องที่สื่อสาร ตลอดจนการเป็นผู้ที่มีความพยายามในการส่งสารและสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับสารทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายได้

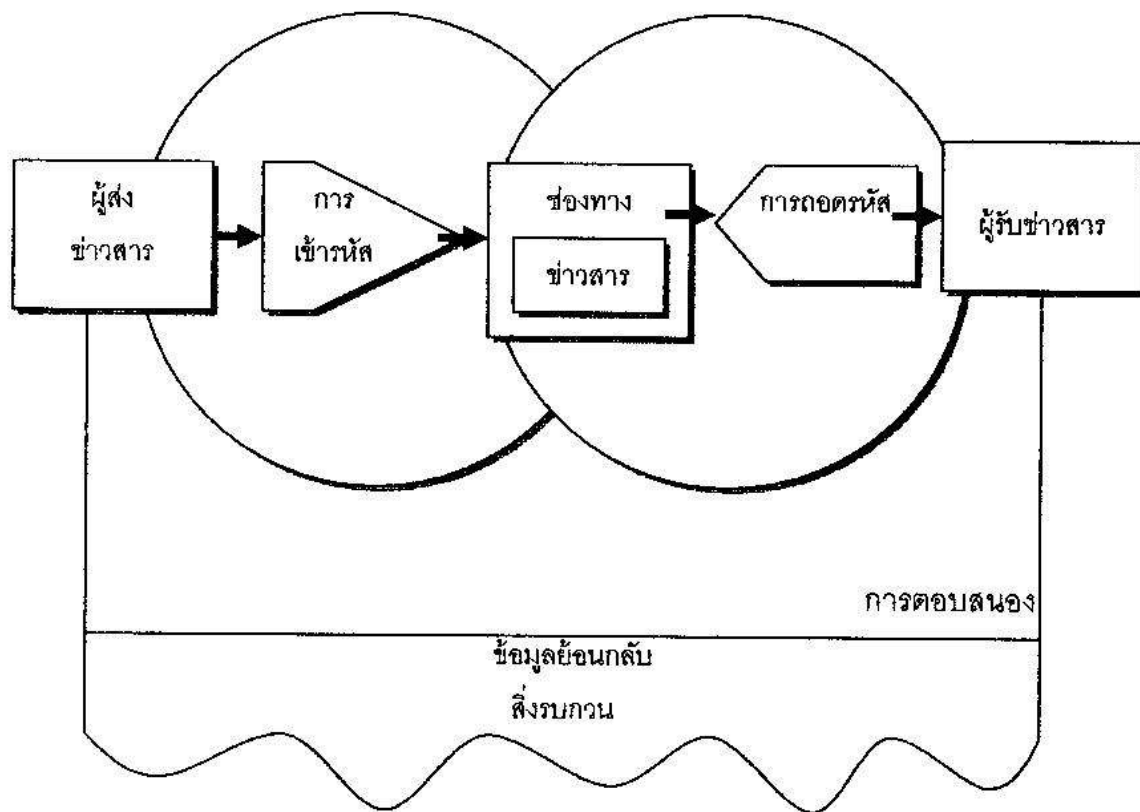
จอร์จ อี. เบลช์ และมิเชล เอเบลช์ (George E. Belch and Michael A Belch, 1993 : 188) ได้สร้างแบบจำลองขึ้น เพื่อช่วยอธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร 2 แบบคือ แบบที่หนึ่ง เป็นตัวแบบจำลองที่แสดงเป็นแผนภาพและแบบที่สอง เป็นแบบจำลองที่แสดงด้วยวาจา ทั้ง 2 แบบมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน

แบบจำลองที่เป็นแผนภาพ (Graphicmodel) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบพื้นฐานที่แสดงองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 อย่าง กล่าวคือ 2 อย่างแรกเป็นองค์ประกอบที่แสดงผู้มีส่วนร่วม หลักสำคัญในกระบวนการสื่อสารคือ ผู้ส่งข่าวสาร กับผู้รับข่าวสาร อีก 2 อย่าง เป็นองค์ประกอบของเครื่องมือสื่อสารสำคัญ คือ ข่าวสารและช่องทางข่าวสาร อีก 4 อย่างเป็นองค์ประกอบแสดงหน้าที่และกระบวนการสื่อสารสำคัญ คือการเข้ารหัส การถอดรหัส การตอบสนองและข้อมูลย้อนกลับและองค์ประกอบสุดท้ายคือ สิ่งรบกวน องค์ประกอบแต่ละอย่างรวมทั้งสาระสำคัญเบื้องต้นที่นักการตลาดควรรู้ พอจะอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) บางครั้งใช้ (Source) หรือ (Communicator) หมายถึง บุคคล หรือองค์การซึ่งมีข้อมูลข่าวสารที่จะส่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือ กลุ่มบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน ผู้ส่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลคนเดียว เช่น พนักงานขาย บุคคลที่จ้างมาเป็นผู้แถลงข่าวแทน หรือผู้มีชื่อเสียง หรืออาจไม่ใช่ตัวบุคคล เช่น อาจเป็นบริษัทหรือ องค์การก็ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร

เนื่องจากผู้ส่งสารมีอิทธิพลเหนือจิตใจต่อผู้รับข่าวสารดังนั้น องค์กร จึงจำเป็นต้องพิจารณาเลือกผู้ส่งสารอย่างพิถีพิถันจะต้องเป็นคนที่ผู้รับข่าวสารมีความเชื่อถือ ในด้านความรู้ ความสามารถ ความไว้วางใจ หรือสามารถระบุ หรือมีความเกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง กระบวนการสื่อสารจะเริ่มจาก ผู้ส่งข่าวสารเลือกคำพูด สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือสิ่งอื่นๆ ที่จะแสดงเป็นข่าวสาร เพื่อสื่อความหมายถ่ายทอดไปยังผู้รับ ดังภาพประกอบ 1

ขอบข่ายของประสบการณ์



แผนภูมิที่ 1 ตัวแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่เป็นแผนภาพ

ที่มา : ศุภลาภ โอวรงค์, 2548 : 21

2. การเข้ารหัส (Encoding) หมายถึงการใส่ความคิด ความรู้สึกหรือข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสัญลักษณ์แสดงความหมาย (Symbolic Form) โดยถือหลักว่าผู้รับข่าวสารจะสามารถถอดรหัสหรือเข้าใจความหมายได้ตรงกันอย่างที่สุด ดังนั้นคำพูดที่ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ หรือสัญลักษณ์ที่จะนำมาใช้เพื่อสื่อความหมายถ่ายทอดความคิดจึงควรเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคย และเข้าใจเป็นอย่างดี ตัวอย่าง สัญลักษณ์ที่มีความเป็นสากล เช่น รูปวงกลมที่มีเส้นขวางตัดผ่าน ซึ่งแสดง ความหมาย ห้ามจอดรถ หรือ ห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

3. ข่าวสาร (Message) หมายถึงข้อความ หรือ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่จัดทำขึ้นโดยผ่านกระบวนการเข้ารหัสแล้ว เพื่อที่จะส่งไปยังผู้รับข่าวสารอาจอยู่ในรูปของคำพูด หรือไม่ใช่คำพูดหรืออาจอยู่ในรูปของข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรืออยู่ในรูปสัญลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ

อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสื่อ หรือช่องทางข่าวสารที่จะนำมาใช้ซึ่งจะต้องจัดทำให้สอดคล้องกัน ตัวอย่างเช่น การโฆษณา ข่าวสารอาจทำขึ้นตั้งแต่เป็นข้อความง่ายๆ สั้นๆ เพื่อให้เหมาะสมในการอ่านออกอากาศทางวิทยุ (Radio Spot) หรืออาจทำขึ้นราคาแพง ซึ่งมีทั้งภาพ แสง สี เสียง เพื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ (Television Commercial) เป็นต้น บางครั้งข่าวสารอาจไม่ใช่คำพูดจริง แต่ก็สามารถที่จะสื่อความหมาย สร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคำพูดเสียอีก

4. ช่องทางข่าวสาร / สื่อ (Channels หรือ Media) หมายถึง ตัวกลาง หรือ สื่อที่นำมาใช้เป็นช่องทางเพื่อช่วยส่งข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ แบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ สื่อประเภทที่ใช้บุคคล และไม่ใช้บุคคล สื่อประเภทที่ใช้บุคคล (Personal Media) ได้แก่ พนักงานขายของบริษัท หรือตัวแทนขาย รวมทั้งผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ส่วนสื่อประเภทที่ไม่ใช้บุคคล (Nonpersonal Media) หรือสื่อมวลชน (Mass Media) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ จุดหมายตรง ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ (Billboard) นิตยสาร หรือ ป้ายโฆษณาเคลื่อนที่ เป็นต้น (Evans & Berman, 1997 : 509)

สื่อประเภทที่ใช้บุคคลใช้เป็นตัวกลางในการติดต่อ คือ การใช้บุคคลติดต่อแบบเผชิญหน้ากัน กับบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานขายเสนอการขายแก่ผู้ซื้อ หรือลูกค้าที่มุ่งหวังด้วยการอธิบาย หรือ ชี้แจงด้วยวาจา และเชิญชวนให้เกิดการซื้อสื่อทางด้านสังคมที่ถือเป็นช่องทางในการถ่ายทอดข่าวสารที่สำคัญ เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้านใกล้เคียง เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น สื่อทางสังคมเหล่านี้ใช้วิธีการถ่ายทอดข่าวสารแบบ พูดปากต่อปาก (Word - of - mouth Communications) ซึ่งบางครั้งเป็นแหล่งข่าวที่มีอำนาจและอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง (Bayus , 1993 : 192)

สำหรับสื่อประเภทที่ไม่ใช้บุคคล หรือสื่อมวลชนจะนำมาใช้เมื่อต้องการสื่อสารกับคนจำนวนมาก สื่อมวลชนดังกล่าวมาแล้วในตอนต้น อาจแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (Print Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อประเภทแพร่ภาพและกระจายเสียง (Broadcast Media) เช่น โทรทัศน์ และวิทยุ เป็นต้น

5. การถอดรหัส (Decoding) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอด หรือแปลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่ง เป็นการรับรู้ หรือเป็นความเข้าใจของผู้รับข่าวสารเอง การถอดรหัสเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) หรือ ขอบข่ายประสบการณ์ (Field of Experience) ซึ่งหมายถึง ประสบการณ์ที่ผ่านมา การรับรู้ทัศนคติ และคุณค่าต่างๆ ที่นำมาใช้ในการสถานการณ์สื่อสารนั้น จะต้องมีส่วนร่วมตรงกัน ย่อมมีขอบข่ายของประสบการณ์ตรงกันหรือซ้อนกันมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น (ดูรูปที่ 1) มิฉะนั้น

แล้วการสื่อสารจะประสบความล้มเหลวเพราะไม่สามารถจะสื่อสารเข้าใจกันได้ สัญญาณ หรือ คำพูดที่เหมือนกัน อาจแปลความหมายแตกต่างกัน เช่น คนอเมริกันใช้สัญญาณชูหัวแม่มือขึ้น หรือ Thumbs up หมายถึงดี วิเศษ หรือ ตกลง หรือ Good หรือ Okey ในขณะที่ คนออสเตรเลียหมายถึง ทำทางที่ไม่สุภาพ (Vulgar Gesture) การรณรงค์โฆษณาของเป๊ปซี่ - โคล่าใช้สโลแกนหรือ คำขวัญไว้ว่า Come Alive With Pepsi ซึ่งหมายถึงออกมาจากหลุมฝังศพ ส่วนคนจีนจะแปลความหมายผิดเพี้ยนไปว่า Pepsi brings your ancestors back from the dead ซึ่งหมายความว่า เป๊ปซี่จะนำบรรพบุรุษของท่านที่ล่วงลับไปแล้วให้ฟื้นคืนชีพขึ้นมาใหม่เป็นต้น (Belch & Belch, 1993 : 189)

6. ผู้รับข่าวสาร (Receiver) บางครั้งใช้ (Audience) หรือ (Destination) หมายถึงบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลผู้ซึ่งผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งข่าวสารไปถึง เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน โดยทั่วไปแล้วผู้รับข่าวสารจะเป็นผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นผู้อ่าน ผู้ฟังและ / หรือผู้เห็นข่าวสารต่างๆ ที่นักการตลาดส่งออกไปผ่านช่องทางต่างๆ

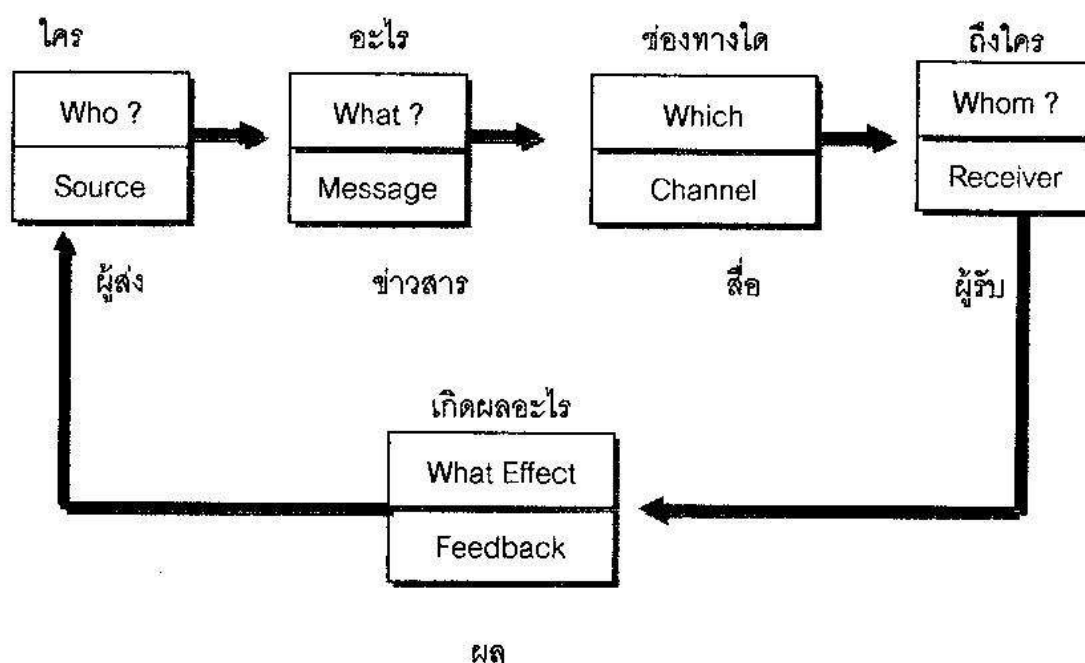
7. การตอบสนอง (Response) หมายถึง ปฏิกริยาที่ผู้รับข่าวสารแสดงออกมาภายหลังจาก ได้เห็น ได้ฟัง หรือได้อ่านข่าวสารที่ได้รับการตอบสนองอาจมีลักษณะทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย สังเกตเห็นได้ (Conver Behavior) เช่น เก็บข้อมูลไว้ในความทรงจำ หรือเกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ ที่เสนอขายมากขึ้น เป็นต้น

8. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่ส่งกลับคืนมายังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น กรณีการขายโดยพนักงานขาย ข้อมูลป้อนกลับของลูกค้า อาจพิจารณาสังเกตเห็นได้จากอาการปฏิกิริยา สีหน้า และคำพูดต่างๆ การตั้งคำถาม การวิพากษ์วิจารณ์ การแสดงความขัดแย้ง หรือโต้เถียง ข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้จะสามารถรับได้ทันที อันจะเป็นประโยชน์ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาให้เหมาะสมในโอกาสต่อไป ข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นตัวประเมินความสำเร็จของกระบวนการสื่อสาร

9. สิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อน แทรกในช่วงใดช่วงหนึ่งใน กระบวนการสื่อสาร อันเป็นอุปสรรค ขัดขวาง สร้างปัญหา ทำให้การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดการสะดุด ชะงัก ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ตัวอย่างสิ่งรบกวนในช่องทางการสื่อสาร เช่น คลื่นรบกวนทางวิทยุ สัญญาณภาพทางโทรทัศน์ขัดข้อง ภาพไม่ชัดเจน ไวรัลคอมพิวเตอร์ เสี่ยง ใย เสี่ยงจาม หรือเสียงพูดคุยที่เข้ามาแทรกแซง ในขณะที่โทรศัพท์ ทำให้ฟังไม่ชัด อารมณ์เสีย เป็นต้น สิ่งรบกวนทางด้านผู้รับและผู้ส่งข่าวสาร อันเกิดจากการเข้ารหัสและการถอดรหัสไม่ตรงกัน อันเป็น ผลเกิดจากขอบข่ายของประสบการณ์ ไม่มีส่วนที่ร่วมกัน ทำให้การใช้สัญญาณ สัญลักษณ์หรือ

คำพูดไม่สามารถสื่อความหมายเข้าใจกันได้ การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องขจัดสิ่งรบกวนเหล่านี้ให้อยู่ในระดับน้อยที่สุด จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

แบบจำลองที่เป็นวาจา (Verbal Model) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่ลาสเวลล์ (Lasswell, 1993 : 195) ได้คิดค้นขึ้นมาเพื่ออธิบายกระบวนการสื่อสาร โดยตั้งคำถามและตอบคำถาม 5 ข้อ ก็จะทำให้เข้าใจกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นจึงมักจะอ้างถึงตัวแบบนี้โดยทั่วไปว่า ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสารหรือ 5 - W s Model of Communication คำถามทั้ง 5 ข้อ คือ ใคร (Who?) กล่าวอะไร (Says What ?) ผ่านทางช่องทางใด (In What Channel) ถึงใคร (To Whom?) เกิดผลอะไร (With What Effect)



แผนภูมิที่ 2 ตัวแบบ 5 คำถามของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : ศุภलग โอรวงค์, 2548 : 24

จะเห็นได้ว่าคำถามแต่ละข้อดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับองค์ประกอบของตัวแบบที่กล่าวมาแล้วในตอนต้น

จากรูปแบบจำลองข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าจุดเน้นสำคัญของการสื่อสารอยู่ที่ การไหลไปของข่าวสาร (Message Flow) ซึ่งเริ่มต้นจากผู้ส่งจัดเตรียมข้อมูลความคิด หรือสัญญาณต่าง ๆ ให้เป็นข่าวสารและข่าวสารดังกล่าวก็จะส่งไปทางช่องทาง หรือ สื่ออย่างใดอย่างหนึ่งไปยังผู้รับซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย และจะวัดความสัมพันธ์ผลของข่าวสารนั้นจากข้อมูลย้อนกลับ อันเกิดจากปฏิกิริยาของผู้รับที่ตอบสนองต่อข่าวสารนั้น อย่างไรก็ตามในการกำหนดแผนการดำเนินงานในทางกลับกัน นั่นคือ จะใช้ผู้รับข่าวสารเป็นจุดเริ่มต้น โดยถือหลักว่าความสำเร็จของโครงการส่งเสริมการตลาดอยู่ที่ลักษณะ หรือธรรมชาติของผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้รับข่าวสารเป็นสำคัญ ดังนั้น การเลือกสื่อข่าวสาร และผู้ส่งข่าวสารจะต้องกระทำโดยยึดถือคุณลักษณะของผู้รับข่าวสาร

นอกจากนั้นปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2538 : 56) อธิบายว่าการติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร หมายถึง ผู้ส่งข้อมูล หรือถ่ายทอดข้อมูลให้บุคคลอื่นรับทราบ เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้เครื่องหมาย หรือ สัญลักษณ์เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลที่ต้องการให้รับ ผู้ส่งจะเรียบเรียงความคิด เป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดง การส่งรหัส เป็นสิ่งจำเป็นเป็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างข่าวสาร และสื่อ ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อได้ถูกต้อง จะเป็นการง่ายและสะดวกแก่ผู้รับ

2. ข้อมูลที่ต้องการส่งเรียกว่า ความคิด ความคิดเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของข่าวสาร ความคิดเกิดขึ้นตามเหตุผลการส่งความคิดไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนหนึ่งของผู้ส่ง ผู้ส่งควรคิดเป็นลำดับให้ชัดเจน แจ่มแจ้ง และได้ความหมายก่อนส่งข่าวสารไป ข่าวสารแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ ข่าวสารที่ใช้ถ้อยคำภาษา(Verbal Communication) ได้แก่ การใช้คำพูดหรือการเขียนและส่งข่าวสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำภาษา(Nonverbal Communication) ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อการส่งสาร เช่น สีหน้าท่าทาง หรือการสัมผัส

3. การให้รหัส ผู้ส่งจะเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดง การส่งรหัสเป็นสิ่งจำเป็น เป็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างข่าวสารและสื่อ ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อที่ถูกต้องจะเป็นการง่าย สะดวกแก่ผู้รับ

4. ช่องทางข่าวสาร คือ ทางที่ข่าวสารจะเดินทางจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ และทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เบอริโล (Berlo, 1960) กล่าวว่า ช่องทางหรือสื่อนี้มีความหมายครอบคลุมถึงกลไกการรับ - ส่งสารได้แก่ การเข้ารหัสสาร พาหนะที่นำสารไป เช่น อากาศ คลื่นเสียง อุปกรณ์ต่างๆและช่องทางการเปิดความรู้สึกทั้ง 5 คือการเห็น การได้ยิน การสัมผัส

5. ผู้รับข่าวสาร หมายถึงบุคคลที่รับข่าวสารจากผู้ส่งข่าวสาร โดยผ่านการฟัง การเห็น และความรู้สึก ผู้รับข่าวสารที่ดีต้องมีการรับรู้ในข่าวสารถูกต้อง

6. การถอดรหัส การถอดรหัสเป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ การแปลความหมายเป็นข่าวสาร เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน ขั้นแรกผู้รับต้องรับรู้ข่าวสาร ก่อนการตีความ แปลความหมายเป็นขั้นตอน ต่อมาการถอดรหัสจะมีผลจากประสบการณ์ของผู้รับ การประเมินผลของผู้รับ ภาษาท่าทาง และความคาดหวังของผู้รับ

7. สิ่งรบกวน สิ่งรบกวนทำให้การส่งข่าวสารเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีการเข้าใจผิด และตีความหมายผิดไป เช่น แสง เสียง สิ่งรบกวน หมายความว่ารวมถึงไม่ตั้งใจ สื่อที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดได้ทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสาร

8. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นปฏิกิริยาของผู้รับข่าวสาร ต่อข่าวสารนั้น ๆ เป็นผลย้อนกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ถ้าการติดต่อสื่อสารไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ฝ่ายบริหารจัดการจะไม่สามารถรับรู้ หรือแก้ไขปัญหาสถานการณ์ขององค์กรได้ทันเวลา

อย่างไรก็ตาม นักการสื่อสารหลายท่าน อาทิเช่น วิญญู สุทธิวิเศษ (2540 : 10) และดาราทิปะปาล (2541 : 24-25) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไปว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตน ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส(Encoding) อันเป็นการแปลงสารให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิดได้แก่ภาษา(ภาษาพูด ภาษาเขียน)หรือ วจนภาษา และอาจกับกิริยาท่าทางต่าง ๆ (อวัจนภาษา)

2. ข้อมูล หรือข่าวสาร (Message) คือเรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น เช่น การพูด การเขียน การวาด การแสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

3. ช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ (Channel) คือสิ่งที่ขนส่งสาร (A Carrier of message)หรือเป็นพาหนะที่ทำให้สารของผู้ส่งสารปรากฏ เช่น อากาศ แสง เสียง ตลอดจนอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อใช้ติดต่อส่งสารไปถึงกันและกัน

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารและเป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใดๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จได้เลย หรือ อาจประสบความสำเร็จไม่เต็มที่หากผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารประเภทใดก็ตาม ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร สื่อ หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารและผู้รับสาร

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ทั้งผู้รับข่าวสาร และผู้ส่งสารได้รับรู้เรื่องราวต่างๆ ร่วมกันและมีความเข้าใจตรงกันตามความต้องการนั้นจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งควรมีลักษณะดังนี้ (จาระไน แกลโกศล, 2539 : 22)

1. ข่าวสารหรือข้อความต้องชัดเจน แน่นนอน ถ้อยคำที่ถูกต้องรัดกุม โดยยึดหลักการใช้ถ้อยคำดังนี้

1.1. ใช้ถ้อยคำให้ตรงกับความหมายคำคำเดียวอาจมีความหมายหลายอย่างได้ เช่น กิน หมายถึง การรับประทานอาหาร หรือคอรัปชั่น เพราะฉะนั้นควรระบุให้ชัดเจนนอกจากนั้นในคำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน อาจเลือกใช้ให้เหมาะสมกาลเทศะ เช่น กิน อาจใช้คำว่ารับประทานอาหาร เสวย เป็นต้น

1.2. ใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับระดับบุคคล เช่น ระดับที่ควรใช้ราชาศัพท์ หรือระดับสุภาพชนทั่วไปต้องใช้คำที่สุภาพ เช่น ใช้คำว่า รับประทานอาหาร แทนการกิน หรือในผู้ป่วยควรใช้คำที่เข้าใจง่าย

1.3. ใช้ถ้อยคำที่สั้น มีความหมายและเข้าใจง่าย ไม่ควรใช้คำศัพท์ทางวิชาการที่ผู้อื่นไม่เข้าใจ ควรใช้คำสั้นๆ ที่มีความหมายแน่นอนและเข้าใจง่าย และได้ประโยชน์ดีกว่า

1.4. ใช้ถ้อยคำเฉพาะที่จำเป็น ทั้งการพูดและการเขียน ไม่ควรให้ยืดเยื้อโดยไม่จำเป็นหรือซ้ำๆ ซากๆ จนน่าเบื่อ

1.5. ใช้ถ้อยคำเชื่อมโยงกันให้เหมาะสมการใช้ถ้อยคำในการพูดกับการเขียนไม่เหมือนกัน การเขียนวรรคตอน หรือทำเป็นหัวข้อให้ชัดเจน แต่การพูดทำไม่ได้ จึงต้องใช้ถ้อยคำเชื่อมโยงประโยคให้เหมาะสม เช่น ไม่เพียงแต่ เท่านั้น ยังมี เป็นต้น เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่าย

1.6. ใช้ถ้อยคำให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คำคุณศัพท์ คำวิเศษณ์ และคำสรรพนามให้เหมาะสม เช่น แดงแจ๋ คำปี เป็นต้น

1.7. ไม่ควรใช้คำในภาษาต่างประเทศโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้ไม่เข้าใจ หรือ เข้าใจไม่ตรงกัน

2. กระตุ้นให้เกิดความสนใจและมีส่วนร่วม การที่จะสื่อสารให้กับผู้รับข่าวสารเกิดความสนใจ เข้าใจ หรือนิยมเลื่อมใส พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามนั้น ควรให้ผู้รับข่าวสารได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาข่าวสารนั้นว่าเข้าใจหรือไม่ มีความรู้สึกอย่างไร เป็นการสร้างความสนใจให้ผู้รับอยากออกความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ เป็นการจูงใจให้ผู้รับข่าวสาร กล้าตัดสินใจ และพร้อมที่จะทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการกระตุ้นให้เกิดความสนใจนี้มีวิธีการหลายอย่าง เช่น

2.1. ควรกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากรู้ก่อน แล้วจึงเสนอแนะให้กระทำตามแนวที่กำหนด เช่น ต้องการให้พยาบาลศึกษาค้นคว้าวิชาการใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานก็ควรกระตุ้นให้เขาเห็นความสำคัญ และความจำเป็นนั้นเสียก่อน ความต้องการก็จะตามมา

2.2. ควรสร้างบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสาร ให้เหมาะสม มีชีวิต ชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.3. สร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในต่งผู้ส่งข่าวสาร เช่น การแต่งกายให้เหมาะสม ควรทำตัวเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ร่วมงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องทั่วไป นอกจากการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะแล้ว กิริยาท่าทางการแสดงออกก็ควรเป็นไปในลักษณะที่น่าไว้วางใจ น่านิยม ชมชอบ การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นวิธีการหนึ่งที่จะสร้างความสบายใจความเป็นมิตรแก่ผู้พบเห็น ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานต่างๆ สะดวก รวดเร็วขึ้น

2.4. ให้ความสนใจแก่ผู้ขึ้น ถ้าต้องการให้ใครสนใจควรให้ความสนใจเขา ก่อน เช่นการจำชื่อได้ รู้เรื่องราวเกี่ยวกับตัวเขาในเรื่องที่เขาพอใจ ภูมิใจ แล้วคุยเรื่องของ เขา ก่อนก็จะเป็นการเริ่มต้นที่ดีกว่าด้วยเรื่องของ เรา ก่อน

2.5. ให้ความสำคัญแก่ผู้รับข่าวสารหรือผู้ที่กำลังติดต่อด้วยคนทุกคนต้องการการยกย่องนับถือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะติดต่อกับบุคคลในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญแก่ผู้รับข่าวสารด้วยความจริงใจ ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือสนับสนุนต่อไป

3. วิธีการส่งข่าวสาร หรือข้อความที่เหมาะสม ผู้ส่งข่าวสารควรพิจารณาให้รอบคอบว่าข่าวสาร หรือเรื่องราวอะไร ใครเป็นผู้รับข่าวสาร และจะส่งอย่างไรหรือวิธีการใดที่จะเหมาะสมและได้ผลดีที่สุด โดยผู้ส่งข่าวสารจะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสาร ลักษณะของหน่วยงานอื่นๆ ด้วย เพื่อให้ข้อความนั้นถึงตัวผู้รับข่าวสาร

4. มีการสนใจ เนื่องจากข้อความหรือข่าวสารบางอย่าง ไม่เพียงแต่ผู้รับข่าวสารได้รับทราบเท่านั้น แต่ต้องการให้ยอมรับและปฏิบัติตามด้วย จึงต้องมีการสนใจเป็นสำคัญเพื่อให้ผู้รับข่าวสารมีกำลังใจ ขวัญดี พร้อมที่จะให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

5. มีการประเมินผล การติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีการประเมินผลว่า การส่งข่าวสารนั้นได้ผลเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อจะได้หาทางแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้น

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นจะช่วยให้ผู้รับข่าวสารและผู้ส่งข่าวสารได้รับรู้เรื่องราวร่วมกัน และมีความเข้าใจตรงกันตามความต้องการ ลักษณะที่ดีนั้นประกอบด้วยข่าวสาร หรือข้อความต้องชัดเจน ถูกต้อง รัดกุม กระตุ้นให้ผู้รับข่าวสารมีส่วนร่วมในการพิจารณาข่าวสาร วิธีการส่งข่าวสารเหมาะสม มีการสนใจเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการประเมินผลเพื่อทราบปัญหาและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การติดต่อสื่อสารที่ดีของโรงเรียน

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบ้าน โรงเรียนและชุมชนเป็นสิ่งสำคัญโดยสามารถที่จะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างครูและพ่อแม่ ครูและสมาชิกในชุมชน และระหว่างพ่อแม่ด้วยกัน การแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารมีหลายวิธีประกอบด้วย (ทิพย์สุดา สุเมธเสนีย์, 2539 : 12)

1. การติดต่อสื่อสารตัวต่อตัว การติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างพ่อแม่และครูช่วยในการให้ข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาหรือความสนใจของเด็ก
2. บุคลากรของโรงเรียน ครูเป็นตัวเชื่อมโยงกับพ่อแม่ ที่สำคัญในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้า ปัญหา หรือความสนใจของเด็ก
3. ผู้นำชุมชนที่สำคัญ ผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำทางศาสนา มีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานที่จะให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสารแก่โรงเรียน รวมทั้งแสวงหาความสนับสนุนและการมีส่วนร่วมจากพ่อแม่
4. การติดต่อสื่อสารระหว่างบ้าน โรงเรียน ชุมชน โดยผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ จดหมายข่าว
5. ประกาศ ป้ายโฆษณา มีการสื่อสารโครงการของโรงเรียน กิจกรรมในห้องเรียน และข้อมูลทั่วไป โดยวิธีการเหล่านี้ไปยังพ่อแม่อย่างสม่ำเสมอ
6. หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ภูมิภาคมักให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์และกิจกรรมของโรงเรียน หรือร้องขอการมีส่วนร่วมจากชุมชน
7. โทรศัพท์ ทั้งพ่อแม่และโรงเรียนใช้โทรศัพท์สำหรับการสอบถาม การให้ข้อมูลและเหตุการณ์ในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉิน
8. วิทยุ สถานีวิทยุในระดับประเทศ อำเภอบน และท้องถิ่น ส่งกระจายเสียงเกี่ยวกับหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาตอนต้นแบบเปิด ในอินโดนีเซีย เครื่องรับวิทยุในพื้นที่ที่ไม่มีการติดต่อทางโทรศัพท์ระหว่างเกาะต่างๆ อย่างเช่น ในอินโดนีเซีย มีการใช้เครื่องรับวิทยุประชาชนกันทั่วไป เพื่อส่งข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนไปยังพ่อแม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัด Riau และ Molucas ในอินโดนีเซีย
9. รายการโทรทัศน์ทางการศึกษา รายการเหล่านี้ถ่ายทอดไปยังโทรทัศน์เพื่อสอนวิชาเฉพาะเพิ่มเติมการสอนในโรงเรียนอินเตอร์เน็ต และแลน (Local Area Network) ได้มีการเชื่อมโยงโรงเรียนเข้าด้วยกันโดยอาศัยเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Internet) หรือแลน (Lan) และมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียนลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานความก้าวหน้า โรงเรียนมีการนำเสนอรายงานและข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้า และพัฒนาการของเด็ก เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างสม่ำเสมอ

การติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี

ในการบริหารโรงเรียน กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง โรงเรียนกับนักเรียน และโรงเรียนกับชุมชน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานเนื่องจากในปัจจุบัน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 18(2) กำหนดให้บริหารภายในโรงเรียนต้องมีผู้แทนจากฝ่ายต่างๆ และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) ดังนั้นเพื่อให้เกิดการบริหารงานโรงเรียนที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จ โรงเรียนวัดไตรสามัคคี ได้เน้นการสร้าง ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองและนักเรียน โดยทางโรงเรียนได้จัดวางกิจกรรมในการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์โรงเรียนไว้ในการจัดการศึกษา โรงเรียนวัดไตรสามัคคีได้เน้นการติดต่อสื่อสาร โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร ทางโรงเรียนได้จัดครูทุกท่านให้มีส่วนร่วมในการเป็นผู้ส่งสารโดย ได้แก่ ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่ธุรการ
2. ด้านข่าวสาร โรงเรียนได้จัดข่าวสารให้แก่ผู้ปกครองโดยแบ่งเป็น ข่าวสารด้านวิชาการ ข่าวสารด้านธุรการ และข่าวสารทั่วไป
3. ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคีได้ดำเนินการในหลายๆ ด้านเพื่อให้เกิดความหลากหลาย และเข้าถึงผู้ปกครอง โดยจำแนกดังนี้
 - 3.1. การติดต่อสื่อสาร โดยวิธีส่งจดหมาย โดยทางโรงเรียนจะส่งข้อมูลไปในจดหมายดังกล่าวและให้ผู้ปกครองสามารถตอบกลับได้ จึงเป็นการการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
 - 3.2. โดยวิธีการประชุม ทางโรงเรียนดำเนินการจัดประชุมในวาระต่างๆ ด้วยประชุม ปฐมนิเทศ ประชุมรักศิษย์ - รักลูก ภาคการเรียนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการประชุมเป็นกลุ่มย่อย เช่น ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา ประชุมคณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน
 - 3.3. โดยวิธีวารสาร ทางโรงเรียนจัดทำวารสารภาคเรียนละ 1 ฉบับ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนในภาคเรียนที่ผ่านมา และข้อมูลที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการดูแลนักเรียน
 - 3.4. โดยวิธีโทรศัพท์ หรือการนัดผู้ปกครองเป็นการส่วนตัว แม้ว่าทางโรงเรียนได้วางแผนเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองไว้ในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ปัญหาความไม่เข้าใจกัน ความผิดพลาดของข้อมูลข่าวสาร ความล่าช้าก็ยังคงเกิดขึ้นในกระบวนการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนเป็นประจำ ซึ่งโรงเรียนจำเป็นต้องหาวิธีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสืบต่อไป

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับนั้นสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ แต่จะบุคคลต้องการได้รับข่าวสารที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยการรับข้อมูลข่าวสารอาจเป็นการรับทราบ ให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน หรือเพื่อการศึกษา การโน้มน้าว การสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่างๆ (อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 18) ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ดังนั้นนักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การได้ให้ความหมาย และแนวคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

สุวิชา ทองสิมา (2539 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อข่าวสารว่า เป็นเรื่องทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

วิธชา วัชรเสถียร (2540 : 32) กล่าวว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากร แต่ละคนในองค์การที่มีการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การด้วยกันเองถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวมเป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่ นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของข่าวสารของบุคคลนั้นหรือไม่ อย่างไรและข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับ และเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

โกลด์ฮาเบอร์ และคณะ (1978 : 76 - 96) ได้ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่เกี่ยวกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับและอายุของบุคคลนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

นอกจากข่าวสารที่ได้รับจะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การแล้วเรื่องของระยะทางในการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) ก็เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย โดยได้เสนอความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อข่าวสารเป็นเรื่องของเงื่อนไขต่างๆ (Contingencies) ที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเงื่อนไขที่เข้ากันได้ หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 เงื่อนไข (อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 19) โดยได้เสนอแบบจำลองทางทฤษฎีความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารดังต่อไปนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (The Distance - Direction Model of Organization - Communication)

ระยะทางในการติดต่อสื่อสารวัดได้จากวัดได้จากความใกล้ - ความไกล ทิศทางของการติดต่อสื่อสารวัดได้จาก ผู้ส่งสาร - ผู้รับสารสามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +) หมายความว่าผู้ส่งสารส่งสารไปยังผู้รับสารใกล้ตัว (Near - Sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -) หมายความว่า ผู้รับสารรับสารจากแหล่งสารใกล้ตัว (Near - Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และหัวหน้างานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้าง แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าเงื่อนไขที่ 1

3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (+ -) หมายความว่าผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far - Sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนอกหน่วยงานสมาชิกอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่นๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะไม่มี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ยังไม่มากนัก

4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (-) หมายความว่าผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสารไกลตัว (Far - Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสาร รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรอื่นๆ และหัวหน้าอื่นๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

จากแนวความคิดดังกล่าว เงื่อนไขของบุคลากร มีทิศทางของการเป็นผู้ส่งสารส่งไปยังระยะทางไกล เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรงจะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางเป็นผู้รับสาร รับสารจากระยะทางที่ไกล เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรคนอื่นๆ และหัวหน้าคนอื่นๆ

อาจกล่าวได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้มาติดต่อโดยตรงและจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น ผู้บริหารระดับสูง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง (สุวิชา ทองสีมา, 2539 : 25) ขณะเดียวกันความถี่ของการติดต่อสื่อสารเป็นตัวสะท้อนให้เกิดประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (เสรี วงษ์มณฑา, 2540 : 31)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งจะครอบคลุมถึงผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร ระยะทางและความถี่ในการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเท่านั้น

ในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น นอกจากความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารแล้ว ควรพิจารณาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ซึ่งได้เสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นสิ่งที่แบ่งอยู่ในตัวคนทุกคน โดยแบ่งไว้เป็น 5 ลำดับดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 383 - 385)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุดหนุนที่เหมาะสม ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อย่างไรก็ตามในแง่ธุรกิจอุตสาหกรรมอาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงาน ชูตทำงาน หรือการมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัย และความมั่นคงใน

องค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคง หรือความปลอดภัยได้แก่ การที่คนงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงานและส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการทางด้านสังคมปกติจะเป็นไปในรูปแบบของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้มี ความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้นกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่ หรือชอบพอบท

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเองตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self Realization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่ง ความสามารถของตนเององค์การที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสตอบสนองความต้องการตามอุดมการณ์ ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายพนักงานและฝ่ายจัดการเอง

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้เสนอลำดับความต้องการของมนุษย์ ที่จะเป็นแนวคิดในด้านการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารที่จะตอบสนองต่อความต้องการของเขาแล้วจะทำให้เขามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นได้ ดังนั้น พื้นฐานของมนุษย์มีความสำคัญมากต่อการช่วยให้เราสามารถสร้างปัจจัยและบรรยากาศในองค์การที่เอื้อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นๆ ได้

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จะมีความสัมพันธ์กับตัวผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารดังนี้

1. ความพึงพอใจในครู เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข่าวสารไม่ทางตรงก็ทางอ้อม

เบลล์ และ เบลล์ (Bell & Bell, 1993 : 225) กล่าวว่า ผู้ส่งข่าวสารโดยตรง เช่น พิธีกร ส่วนผู้ส่งข่าวสารทางอ้อม จะไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข่าวทางตรง อาจเป็นนายแบบหรือนางแบบ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นที่น่าสนใจ

วิญญู สุธวิเศษ (2540 : 11) กล่าวว่า ผู้ส่งสารคือบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตนโดยการพูด เขียนหรือ

แสดงกิริยาท่าทางให้ผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ ที่กำหนดประสิทธิผลมากน้อยของผู้ส่งสาร ตามแนวคิดของเบธริล (ยุพา สุภากุล, 2540 : 16)

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร (Communication Skill) ได้แก่ ความสามารถในการฟัง คิด อ่าน เขียน เป็นต้น
2. ทศนคติ (Attitudes) ของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้ฟังต่อเรื่องที่ต้องการศึกษาและต่อตนเอง
3. ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้ที่ผู้ส่งสารต้องมี ได้แก่ ผู้ส่งสารจะต้องอาศัย ข้อมูลของผู้ส่งสารเป็นความรู้ที่ผู้ส่งสารต้องมี ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผู้ฟัง สถานการณ์ และเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร
4. ระบบสังคม (Social Sytem) หมายถึงผู้ส่งสารต้องรู้สภาพทางสังคมของผู้ส่งหรือผู้รับสาร
5. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง ผู้ส่งสารต้องรู้ถึงลักษณะของวัฒนธรรมของกลุ่มผู้ฟังหรือผู้รับสาร

การติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งสารนับได้ว่ามีอิทธิพลอย่างมากในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวสาร ด้วยคุณสมบัติของผู้ส่งสารเอง (อรรพรรณ ปิรันธโธวาท, 2537 : 84) ซึ่งผู้รับสารมักจะตัดสินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารโดยมีปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่น (Safety Factor) เป็นผู้ส่งสารที่มีคุณลักษณะด้านนี้ได้ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ใจดี (kind) เข้าใจกับคนอื่นได้ง่าย (Congenial) มีความเป็นเพื่อน (Friendly) ไม่ขัดคอใคร (Agreeable) น่ารัก (pleasant) สุภาพ (Gentle) ไม่เห็นแก่ตัว (Unselfish) ยุติธรรม (Just) รู้จักให้อภัย (Forgiving) เชื้อเชิญ (Hospitable) ร่าเริง (Cheerful) มีศีลธรรม (Ethical) ออดทน (Patient) สงบเยือกเย็น (Calm)
2. ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor) ส่วนใหญ่ปัจจัยนี้เน้นความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้ส่งสาร คุณสมบัติเหล่านี้ เช่น มีประสบการณ์ในด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced) ได้รับความฝึกฝน (Trained) มีความชำนาญ (Skills) มีอำนาจหน้าที่ (Authoritative) มีความสามารถ (Able) มีเชาว์ปัญญา (Intelligent)
3. ปัจจัยด้านพลวัตรของผู้ส่งสาร (Dynamism Factor) ปัจจัยนี้คือปัจจัยที่แสดงความสามารถแล้ว กระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชาของผู้ส่งสาร ลักษณะเหล่านี้ได้แก่ มุทะลุ (Aggressive) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathic) ตรงไปตรงมา (Frank) กล้า (Bold) กระตือรือร้น (Active) รวดเร็ว (Fast) คล่องแคล่ว (Energetic)

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวแล้ว หากผู้รับสารพิจารณาว่าผู้ส่งสารมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้วกล่าวได้ว่า ผู้ส่งสารมีความสามารถในการโน้มน้าวใจได้ เชื่อกันว่าเรื่องของผู้ส่งสารพูดจะมีความสำคัญน้อยกว่าบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสารเอง จะมีพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ผู้รับสารได้มากกว่า อีกนัยหนึ่ง ถ้าผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเป็นคนที่ไม่น่าเชื่อถือ แล้วไม่ว่าเรื่องที่พูดจะเป็นเรื่องอะไรก็ย่อมไม่น่าเชื่อถือไปด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 158) กล่าวถึงลักษณะของผู้ส่งข่าวที่ดีว่ามี 6 ลักษณะดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสร้างความน่าเชื่อถือจะใช้ผู้ส่งข่าวที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น ถ้าผู้ส่งข่าวสารเป็นผู้พูดต้องมีความชำนาญในการพูด ไม่พูดติดขัด หรือตะกุกตะกักไม่ต่อเนื่อง
2. บุคลิกภาพชวนมอง (Attractivity) เป็นการให้ผู้ส่งข่าวสารที่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจและเกิดแรงจูงใจในข่าวสาร เช่น ใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง นักกีฬา นักธุรกิจ และบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. การใช้บุคคลที่กำลังเป็นที่ชื่นชอบ (Likability) เป็นคนที่มีคนชื่นชอบ มีความเป็นมิตร น่าชื่นชม นิสัยดี มีเสน่ห์ โอบอ้อมอารี พูดตรงไปตรงมา
4. การใช้บุคคลที่กำลังเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthy) เป็นการให้ผู้ส่งข่าวสารที่มีลักษณะซื่อสัตย์ ซื่อตรง และสามารถสร้างความเชื่อถือแก่กลุ่มผู้รับข่าวสารได้
5. บุคคลมีความเที่ยงธรรมและเป็นกลาง (Objectivity) ในกรณีนี้ผู้ส่งข่าวสารมีลักษณะเป็นกลางที่เที่ยงธรรมเช่นนักวิชาการที่มีความเป็นกลางจะได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ตัวอย่างถ้ารัฐบาลต้องการจูงใจประชาชนให้มีความคิดเห็นคล้ายตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องให้นักวิชาการที่ประชาชนเชื่อว่ามีความเป็นกลางพูดจึงจะสัมฤทธิ์ผล
6. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ (Expertise) ในกรณีนี้ผู้ส่งข่าวสารมีลักษณะเป็นนักวิชาการ เป็นมืออาชีพ หรือมีทักษะด้านใดด้านหนึ่งตลอดจนเป็นผู้มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ หรือ เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีหลักการและมีเหตุผลในทางวิชาการ

นอกจากคุณลักษณะของผู้ส่งสารแล้ว เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 158 - 159) ยังได้กล่าวถึงทักษะของผู้ส่งสาร (Sender Skills) ไว้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในกรณีที่เป็นการสื่อสารโดยตรง โดยใช้คำพูดประกอบด้วย

1. ทักษะในการใช้ถ้อยคำหรือวาทะ (Verbal Skills) ซึ่งจัดว่าเป็นส่วนที่เป็นคำพูดตลอดจนมีความสามารถในการใช้ถ้อยคำ มีวาทะที่ดี
2. ทักษะในการแสดงออก (Expressive Skill) มีทักษะในการนำเสนอ ชอบการแสดงความคิดเห็น ชอบการวิพากษ์วิจารณ์ สามารถแสดงสีหน้าและท่าทางได้เป็นอย่างดี บางคนไม่สามารถเป็นนักสื่อสารที่ดี (Good Sender) ได้เนื่องจากไม่สามารถแสดงความคิดเห็น หรือบอกเหตุผลในเรื่องที่สื่อมวลชนหรือผู้อื่นซักถามซักถามได้ว่าเป็นอย่างไร บุคคลที่สามารถตอบข้อซักถามหรือแสดง

ความคิดเห็นโดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆได้เรียกว่าเป็นบุคคลที่มีทักษะในการแสดงออก (Verious Expressive) ส่วนบางคนนั้นจะไม่มีทักษะในการแสดงออก (Non Expressive Skill)

3. มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) มีความสามารถในการสื่อสาร เปล่งเสียงได้ชัดเจน มีเสียงสูง เสียงต่ำในการพูด เป็นคนที่น่าสนทนาด้วย เนื่องจากเป็นคนมีอัธยาศัยดี

4. ทักษะในส่วนที่เป็นสัญลักษณ์ หรือ อวจนะ (Nonverbal Skill) ทักษะในสิ่งที่เป็นอวจนะ ภาษาประกอบด้วย

4.1. การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) บางคนมีคำพูดที่ดีแต่แสดงสีหน้าไม่เป็น ทำให้ขณะที่พูดมีใบหน้าเฉยเมยต่อผู้ฟัง ในขณะที่ผู้พูดต้องมีการแสดงออกทางสีหน้า ได้แก่ การยิ้ม การขมวดคิ้ว การแสดงความตกใจ การยักคิ้ว ประกอบเนื้อหาที่พูดด้วย บางคนกลายเป็นนักสื่อสารที่น่าเบื่อในสายตาของผู้ฟัง เพราะแสดงสีหน้าไม่เหมาะสมกับสิ่งที่พูด

4.2. การสบตาผู้ฟัง (Eye Contact) ต้องกล้าสบตาผู้อื่นกวาดสายตามองหน้าคนฟัง กวาดสายตาไปยังผู้ฟังที่อยู่รอบๆ มีการสบตาผู้ฟัง เพื่อแสดงความจริงจังและความจริงใจในสิ่งที่พูดต่อผู้ฟัง

4.3. กิริยาท่าทาง (Gestures) เช่น การใช้มือ การพยักหน้า การขยิบตา การขยับอวัยวะต่างๆ ของร่างกายบางที่ต้องพูดในที่สาธารณะจะเกิดอาการเกร็ง ไม่รู้ว่าจะวางมือไว้ตรงไหนคือแสดงท่าทางเดิมซ้ำซาก พูดประเด็นในเรื่องต่างๆ หลายประเด็นแล้วแต่ยังแสดงค่าของมือเหมือนเดิม เรียกว่าเป็นกิริยาท่าทางที่ไม่ดี (Bad Gestures) ซึ่งจะทำให้ดึงความสนใจของผู้ฟังจากเรื่องที่กำลังพูดมาเป็นการแสดงกิริยาท่าทางของผู้พูด ผู้ฟังอาจนับว่าผู้พูดจะแสดงท่าทางอย่างนั้นทั้งหมดก็ครั้ง

กิริยาท่าทาง (Gestures) มีไว้สำหรับแสดงภาพ (Picture) แทนคำพูดโดยการใช้ท่าทาง ประกอบกับการพูด ตัวอย่าง ยกมือขึ้นมาสูงๆ ประกอบกับคำพูดที่ว่า เขาเป็นคนที่มีความสามารถสูงมาก การกางมือออกไปทางด้านข้างแสดงความกว้าง การหันฝ่ามือเข้าหากันจนเกือบติดกันแสดง ความเล็ก หรือความแคบ ผู้ที่มีการแสดงกิริยาท่าทางประกอบคำพูดได้ดี จะทำให้ดูเป็นธรรมชาติ และผู้ฟังไม่รู้สึกรำคาญ

4.4. การแสดงท่าทางการนั่งและการยืน (Postures) เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มองดูแล้วมีเสน่ห์ เช่น การทิ้งน้ำหนักขาในขณะที่ยืนให้พอดี ไม่ยืนเก้ง ก้างๆ แสดงความไม่มั่นใจ การนั่งที่แสดงถึงความเต็มใจที่จะคุยด้วย ไม่ควรนั่งตามสบายเกินไป ควรนั่งหลังตรงจะทำให้ดูสง่าผ่าเผย ผู้ที่จะเป็นนักสื่อสารที่ดี จะต้องฝึกการนั่งและการยืนให้เหมาะสม

4.5. เวลา (Timing) คือการตรงต่อเวลา การพูดในเวลาที่กำหนด นักสื่อสารบางคนใช้เวลาในการพูดมากเกินไปจนทำให้ผู้ฟังไม่สนใจฟัง เนื่องจากผ่านจุดสนใจ (Attention Stand) ของผู้ฟังไปแล้ว ตัวอย่างผู้ฟังมีจุดสนใจประมาณ 30 นาที หรือไม่เกิน 50 นาทีแต่ผู้พูดใช้เวลาในการพูด

ประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง นอกจากว่าผู้พูดจะมีความสามารถในการทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่พูดได้เป็นเวลานาน ดังนั้นนักสื่อสารที่ดี จะต้องทราบถึงจุดสนใจของผู้ฟังด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด

4.6. การแต่งกาย (Clothing) จะต้องคำนึงถึงด้วยว่ามีความเหมาะสมหรือไม่กับสถานที่นั้น ตัวอย่างการแต่งกายด้วยชุดม่อฮ่อม ทำให้ดูเป็นคนสมถะ มีชีวิตที่เรียบง่ายเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้พบเห็นทั่วไป

4.7. อุปกรณ์เครื่องใช้ (Artifacts) นอกจากการแต่งกายแล้ว ได้แก่ สิ่งต่างๆ เช่น แก้วน้ำ ปากกา ดินสอ นักสื่อสารบางคนสวมเครื่องประดับที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้รับข่าวสาร เกิดความไม่เชื่อถือได้

4.8. ความใกล้ชิดหรือระยะทาง (Distance) ในเรื่องของระยะทาง (ระยะห่าง) ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังต้องให้เหมาะสม

4.9. การสัมผัส (Touching) นักสื่อสารจะต้องรู้ว่าสมควรที่จะสัมผัสใครบ้าง และควรสัมผัสมากน้อยเพียงใด เช่น การแตะ การจับ เป็นต้น

4.10. สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาษา (Paralanguage) ได้แก่ ความดังของเสียง ความชัดเจนของคำพูด การเปลี่ยนระดับเสียง จังหวะของการพูด ความไพเราะของน้ำเสียง การเน้นน้ำหนักของคำพูด เป็นต้น นักสื่อสารบางคนมีความรู้เรื่องที่จะนำเสนอเป็นอย่างดีแต่อาจบกพร่องในการนำเสนอจึงทำให้ไม่สามารถเป็นนักสื่อสารที่ดีได้ เช่น เสียงที่พูดค่อยเกินไป พูดด้วยความเร็วมากหรือช้ามากเกินไป พูดด้วยน้ำเสียงเดียวกันตลอดทั้งเรื่องไม่มีการเปลี่ยนระดับเสียงให้เป็นเสียงสูงเสียงต่ำ เสียงพูดไม่ชัดเจน ทำให้สำเนียงที่พูดฟังแล้วไม่ค่อยมีอำนาจต่อผู้ฟัง เป็นต้น

4.11. ความสามารถในการแสดงออก (Showmanship) เป็นสิ่งที่สำคัญมากนักแสดงที่ดีคือผู้ที่สามารถแสดงอารมณ์ในน้ำเสียง แสดงสีหน้า และสามารถใช้อวัยวะของร่างกายประกอบเรื่องที่พูดได้อย่างเหมาะสม เช่น เวลาแสดงความดีใจก็มีรอยยิ้มทั้งที่ปาก สีหน้า และที่แววตา

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะของผู้ส่งสาร ทักษะของผู้ส่งสาร ดังนี้

อภิชัย กุลชา (2536 : 77) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจมากกับความสามารถของครู และการติดต่อของครูกับผู้ปกครอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการดูแลนักเรียน ความประพฤติ ความเสียสละและความละเอียดชัดเจนของการรายงานผลอยู่ในระดับปานกลาง

พรรษา หงษ์ภักดี (2544 : 79) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ปกครองนักเรียน

ระดับชั้นอนุบาลมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาพบว่า อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อกับผู้ปกครอง และความสามารถใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ดังนั้นความพึงพอใจในด้านผู้ส่งสารไม่ว่าจะเป็นสื่อประเภทใด ระดับใดก็ตามนับได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จส่วนหนึ่งมาจากตัวผู้ส่งสาร ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและจะต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาส และผู้รับสารของตน รวมทั้งมีการแสดงออกทางสีหน้า และกิริยาที่ดีต่อผู้รับ

2. ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญกับสารหรือข่าวสารดังนี้

เสถียร เขยประทับ (2522 : 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า สาร ว่าสารหรือข่าวสารหมายถึงตัวเรื่องราวที่ส่งไปยังผู้รับสาร เช่น คำสั่ง จดหมาย กิริยาท่าทาง หรือสัญญาณ (Signal) ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ สารทุกชนิดไม่ว่าจะส่งเป็นรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีความหมายของสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดว่าผู้ส่งมีไปยังผู้รับให้เหมาะสม

สาร หมายถึง ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปรหัส (Code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียน กิริยาท่าทาง ข่าว ข้อความ สัญลักษณ์ (Signal) (วิญลี สุทธิวิเศษ, 2540 : 11)

ปัจจัยของสารประกอบด้วย (ยุพา สุภากุล, 2540 : 16)

1. รหัส (Code) หมายถึง สารนั้นจะให้ภาษาอะไรเป็นสัญลักษณ์ที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจซึ่งอาจเป็นคำพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ดนตรี ศิลปะ

2. เนื้อหา (Content) หมายถึง สารนั้นจะให้สาระเกี่ยวกับเรื่องราวด้านใดบ้าง

3. การจัดเสนอ (Reatment) หมายถึง สารนั้นสามารถนำสาระเรื่องราวมาเสนอในรูปแบบอย่างไรได้บ้าง โดยใช้รหัสที่เลือกไว้แล้ว

4. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง สารนั้นจะต้องมีหลักภาษา หลักไวยากรณ์ที่เหมาะสมนอกจากนี้ วิยะดา เกียวกุล (2538 : 30 - 31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติข่าวสารที่ดีประกอบด้วย

4.1. ความถูกต้อง (Accuracy) ข่าวสารจะต้องมีความถูกต้อง เทียบแน่นอนในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชื่อ นามสกุล อายุ บุคคล สถานที่ เวลา ตัวสะกดชื่อต่างๆ

4.2. ความสมดุล (Balance) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการรายงานข่าว ความสมบูรณ์ของข่าวสารอยู่ที่การเสนอข้อเท็จจริงที่สมดุล เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจในเหตุการณ์ได้ดี ความ

สมดุสนี้มิได้หมายถึง การเสนอรายละเอียด ทุกบท ทุกตอน แต่ต้องเน้นในเรื่องการเลือกข้อเท็จจริงที่เป็นผลของเหตุการณ์อย่างถูกต้อง

4.3. ความเป็นกลาง (Objectivity) หมายถึงการรายงานข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติ และใส่ความคิดของผู้เขียน ควรพยายามเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นในทุกแง่ทุกมุมให้มากที่สุด พยายามไม่เอาใจตัวเองเข้าไปผูกพันกับเหตุการณ์ หรือรายงาน

4.4. กระชับรัด และชัดเจน (Concise and Clear) ข่าวสารที่ดีควรมีรูปแบบการเขียนที่กระชับแจ่ม โดยใช้ภาษาที่สั้น รัดกุม อ่านแล้วเข้าใจทันที การเขียนข่าวสารที่ดีต้องเขียนอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนและความหมายจะต้องมีความสมดุลในตัวของมันเอง (Balance and Fair)

4.5. ทันต่อเหตุการณ์ (Recentness) ข่าวสารที่มีคุณค่าต้องปัจจุบัน เกิดขึ้นเร็วๆ นี้ เมื่อวานนี้ หรือวันนี้ ข่าวบางข่าวอาจไม่จำเป็นต้องมีเหตุการณ์เกิดขึ้นก็อาจนำมารายงานได้โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ถูกต้องกับกาลปัจจุบันได้

นอกจากนั้น เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 165) ได้อธิบายโครงสร้างข่าวสารและการให้ข่าวสารที่ดีประกอบด้วย

1. เนื้อหาข่าวสาร (Content) การสื่อสารที่ดีคือ การให้สาระที่ดี โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร เวลา สถานที่ และสถานการณ์ การให้เนื้อหาข่าวสารต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การโฆษณาบ้านบนทางด่วน ต้องคำนึงถึงกลุ่มที่สัญจรผ่านไปมาว่าจะเป็กลุ่มเป้าหมายที่จะซื้อบ้าน ขนาดป้ายและตัวอักษรต้องมองเห็นชัดเจน สะดุดตา ข้อความไม่ควรยาวเกินไป เนื้อหาข่าวสารที่ดี ควรพิจารณาจาก 3 ประการ คือ 1. วัตถุประสงค์ 2. ผู้ฟัง 3. เวลา การใช้ภาษาต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย บางครั้งการใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายจะกลายเป็นการให้สาระที่ผิดวิธี (Bad Content)

2. ส่วนประกอบของข่าวสาร (Organization) ต้องมีการเรียบเรียงที่ดี ไม่สับสน สามารถดึงดูดความสนใจของคนได้ตั้งแต่ต้นจนจบ จะต้องมีการเน้นประเด็นสำคัญและเอาผลประโยชน์ของผู้รับข่าวสารขึ้นต้นเสมอ

3. การเลือกใช้คำ (Diction) ควรใช้คำให้เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร แต่ในขณะที่บางคนแสดงปฏิกิริยาต่างๆ มากเกินไป (Over React) หรือมีความไวต่อความรู้สึกของตนเองมากเกินไป (Over Sensitive) คือ รู้สึกว่าคำพูดของคนอื่นที่ไม่ดีเพียงคำเดียว จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก

4. อารมณ์ในการแสดงข้อความ (Mood) ได้แก่ อารมณ์อ่อน อารมณ์บีบบังคับ อารมณ์โกรธ อารมณ์จริงจัง อารมณ์เล่น หรืออารมณ์ตลกต่างๆ

5. ลิลา (Tone) เป็นน้ำเสียงโดยการใช้เสียงสูงต่ำ เสียงออดอ้อน เสียงดุ เป็นต้น

6. การใช้จุดจับใจ หรือจุดแว่วอน (Appeal) เป็นการใช้จุดจับใจหรือจุดแว่วอนเพื่อให้เข้าถึงความรู้สึกของผู้ฟังได้

7. มีหลักฐานสนับสนุน (Support) ควรมีหลักฐานสนับสนุนเนื้อหาสาระเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น การใช้ผลงาน หรือ การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงรับรอง

8. การใช้ตรรกวิทยา (Logic) เป็นการใช้หลักเหตุผลในการให้ข่าวสาร

9. กลยุทธ์ในการนำเสนอ (Approach) มีหลายวิธีและหลายประเภท เช่น ตลก หรือขำขัน จะให้เหตุผลหรือใช้อารมณ์เพื่อให้เกิดความรู้สึกต่างๆ บางครั้งสามารถพูดเรื่องเครียดให้กลายเป็นเรื่องตลกได้ ซึ่งมีหลักในการเลือกที่จะพูดอย่างไร โดยมีทางเลือกดังนี้

9.1. เลือกการพูดแบบตลก หรือการพูดแบบจริงจัง ถ้าผู้พูดไม่มั่นใจว่าสิ่งที่พูดนั้นจะตลก หรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกจำได้ ควรเลือกพูดแบบจริงจังดีกว่า ทั้งนี้ยึดหลักว่าการพูดแบบจริงจังที่ทำให้ผู้ฟังไม่สนุกยิ่งดีกว่าตลกแล้วผู้ฟังไม่รู้สึกตลกด้วย

9.2. เลือกการพูดแบบใช้เหตุผล (Reason) หรือการพูดแบบใช้อารมณ์ (Emotion) ขึ้นอยู่กับว่าเรื่องที่พูดนั้นเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจของผู้ฟังมากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจให้พูดแบบใช้อารมณ์ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจควรพูดแบบให้เหตุผล

9.3. การพูดแบบยกย่องตนเองหรือการพูดแบบถ่อมตน การพูดที่จะพูดแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ฟังและสถานการณ์ ทั้งนี้จะเลือกวิธีใดก็ตาม ต้องยึดหลักความเป็นจริง และไม่พูดเกินจริง

9.4. การนำเสนอในลักษณะพูดข้อดีเพียงอย่างเดียว (One Sided) หรือการนำเสนอในลักษณะพูดทั้งข้อดีและข้อบกพร่อง (Two Sided) ทางเลือกทั้งสองนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นของข่าวสารและผู้รับฟัง

9.5. การสรุปหรือไม่สรุปเรื่องที่พูด ในการสรุปใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ไม่จำเป็นที่จะต้องสรุปเรื่องที่พูดทุกครั้ง ซึ่งมีหลักการพิจารณาดังนี้ 1. ถ้าผู้รับข่าวสารเป็นคนฉลาด ไม่ควรสรุปให้เขาสรุปเอง 2. ถ้าเรื่องที่พูดเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง ไม่ควรสรุป เพราะจะทำให้ความน่าเชื่อถือลดลง 3. ถ้ากล่าวถึงไปในทางบวก ไม่ต้องสรุป

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึงข้อความหรือ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อที่จะส่งไปยังผู้รับสาย ข่าวสารอาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดหรืออยู่ในรูปของข้อเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ข่าวสารที่ดีจะต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีความถูกต้อง ความชัดเจน และทันต่อเหตุการณ์

3. ความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร(Channel or media)

วิธีการติดต่อสื่อสารหรือช่องทางหรือสื่อ (Channel or media) คือช่องทางที่จะช่วยให้ข่าวสาร (Message) ที่เข้ารหัส (Encode) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีปฏิบัติเพื่อให้เข้าช่องทางได้ เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพ ควรใช้ช่องทางหลายๆ ช่องทางเพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 : 616 - 620) ได้แบ่งช่องทางการติดต่อสื่อสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ช่องทางที่ใช้บุคคล และช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล ซึ่งมีลักษณะต่างกัันดังนี้

1. ช่องทางที่ใช้บุคคล (Personal Communication Channels) หมายถึงบุคคลสองคนหรือมากกว่าติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันโดยตรง การติดต่อกันอาจเป็นการเผชิญแบบตัวต่อตัว การพูดคุยติดต่อทางโทรศัพท์ หรือการติดต่อกันทางจดหมาย การใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้บุคคล มีข้อดีตรงที่สามารถได้รับผลจากการติดต่อระหว่างกันได้ทันที

2. ช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล (Nonpersonal Communication Channels) หมายถึงช่องทางที่นำข่าวสารโดยไม่ใช้บุคคลเป็นสื่อหรือเป็นตัวกลางในการติดต่อ แต่จะใช้เครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นแทน เช่น หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดกิจกรรมพิเศษ เป็นต้น

เลวี วรชัณณา (2542 : 161) เห็นช่องทางการสื่อสาร (Channels) เป็นเครื่องมือ หรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร ประกอบด้วย 6 ช่องทาง ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นช่องทางตรงที่ติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างบุคคล เช่น การประชุม การให้สัมภาษณ์ เป็นต้น

2. การสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน (Mass media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่สุดของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก จึงมีผู้นิยมใช้การสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนกันมากที่สุด ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3. การสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two Step flow Model of Communication) หรือการสื่อสารแบบหลายขั้นตอน (Multi Step flow Model of Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ทั้งบุคคล (ผู้นำความคิด) และสื่อร่วมกัน ทำให้เกิดการเดินทางของข่าวสารหลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้สามารถกระจายข่าวสารไปได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงต้องใช้ผู้นำความคิดที่มีความน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนในการกระจายข่าวสารอีกต่อหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับการบอกต่อ

4. การจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) เป็นช่องทางในการสื่อสารอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยกระจายข่าวสารได้ดีมาก เช่น การจัดแข่งขัน การจัดประกวด การจัดงานมหกรรม การจัดงานต่างๆ เหล่านี้

ถือว่าเป็นการจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีข่าวสาร (Message) แฝงอยู่ว่า กิจกรรมนี้จะสื่อว่าอย่างไร กิจกรรมนี้ต้องการจะสื่ออะไรให้คนทราบ การสื่อสารโดยการใช้การจัด กิจกรรมพิเศษมักจะเกิดการขยายผลของการสื่อสารด้วยสื่อมวลชน (Mass Media Communication) ตามมา

5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใหม่และทันสมัยมากที่สุดที่นักสื่อสารกำลังนิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน เช่นอินเทอร์เน็ต (Internet) เครื่องโทรสาร (Fax Mail) ฯลฯ ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าแต่ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางของคนทั่วไป เนื่องจากข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) จึงควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ด้วย

6. เอกสารต่างๆ (Publication) ได้แก่ จดหมาย (New Letter) วารสาร แผ่นพับ (Brochure) ใบปลิว เป็นต้น จากการสังเกตเอกสารต่างๆ ของทางหน่วยงานราชการที่ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ข่าวสารนั้น ส่วนใหญ่มักจะไม่ดึงดูดความสนใจของคนทั่วไป ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการจัดวางรูปแบบ (Lay Out) และคุณภาพของหนังสือไม่เหมาะสม

เสถียร เขยประดับ (2528 : 32) กล่าวถึงสื่อว่า พาหนะที่นำพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สื่อมวลชน (Mass Media) และสื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึงสื่อที่ทำให้ผู้ส่งสาร อาจเป็นบุคคลเดียว หรือกลุ่มบุคคล สามารถส่งสารไปยังผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมาก และอยู่ กระจัดกระจายในเวลาอันรวดเร็ว(กนกนาฏ สง่าเนตร, 2541 : 17)

2. สื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึงตัวบุคคลที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่าสองคนขึ้นไป หรือมากกว่าสองคนขึ้นไป (ขวัญฤกษ์ วชิรยานเสถียร, 2541 : 18)

ประสิทธิภาพของสื่อมวลชน สื่อบุคคลนั้น นักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชนส่วนใหญ่เห็น พ้องต้องกันว่าสื่อมวลชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อบุคคล ในแง่ของการให้ข่าวสารของคนจำนวนมาก เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง ส่วนสื่อบุคคลนั้นจะมี ประสิทธิภาพมากกว่า ในด้านการชักจูงใจ หรือโน้มน้าวใจให้บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องนั้นๆ ตามแนว ที่มุ่งหวัง (ขวัญฤกษ์ สง่าเนตร, 2541 : 19)

ลาซาร์เฟลด์ และเมนเซล (Lazarsfeld & Menzel, 1968 : 97) ให้เหตุผลที่ทำให้การสื่อสาร ระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อสารมวลชนดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจากการ หลีกเลี่ยงการสนทนา หรือรับฟังเป็นไปได้อย่างกว่าการรับฟังข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยในการรับ

ข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น ผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตนไม่สนใจได้ง่าย

2. การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากันได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากว่าเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากคู่สนทนา

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มักจะมีลักษณะง่าย เป็นกันเองจึงง่ายต่อการชักจูงให้คล้อยตาม ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในเรื่องข้อตัดสินใจและความคิดเห็นของผู้ที่ตนรู้จักและนับถือ มากกว่าบุคคลที่ตนไม่รู้จักมาก่อนแล้วนำมาติดต่อสื่อสารด้วย

สื่อบุคคลนับว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสารเพื่อจูงใจ และการตัดสินใจของบุคคล สื่อบุคคลมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (กนกรัตน์ สุขวัฒนา, 2534 : 17- 18) คือ

1. การไหลของข่าวสารเป็นแบบยวดยวิถี (Two-way Communication) ทำให้ง่ายต่อการได้ตอบปัญหาต่างๆ ได้ทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายปัญหาต่างๆ ได้ชัดเจนกว่าสื่ออื่น

2. การสื่อสารเป็นแบบลักษณะตัวต่อตัว หากผู้รับสารมีความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปริมาณของปฏิกิริยาตอบสนอง ในขณะที่ทำการสื่อสารเกิดขึ้นในระดับสูง

4. ช่วยลดกระบวนการทางเลือกในจิตวิทยา (Selective Process) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกรับสาร (Selective Exposure)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในด้านช่องทางหรือ สื่อ หรือวิธีการติดต่อสื่อสารอาจเป็นทั้งสื่อที่เป็นบุคคลและไม่เป็นบุคคลที่นำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การที่จะเลือกใช้สื่อประเภทใด ย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนจำนวนและกลุ่มผู้รับสารเป็นสำคัญ โดยการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสამัคคี จะสามารถแบ่งออกเป็นการสื่อสารโดยใช้ครูเป็นสื่อ เช่น การประชุม หรือ โทรศัพท์ การสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย สมุดรายงานประจำสัปดาห์ การติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อสื่อสารโดยจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการ

โรงเรียนวัดไตรสამัคคี

โรงเรียนวัดไตรสამัคคี ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 1 ซอยสายธนู ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีพื้นที่ 2 ไร่เศษ มีนายพรศักดิ์ กุวลย์รัตน์ เป็นผู้อำนวยการคนแรก ปัจจุบันมีนายอนันต์ ปานทองคำ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

วิสัยทัศน์ของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี

เราขอโน้มนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมีความรู้ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ปรัชญาของโรงเรียน

พากเพียร เรียนดี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม

พันธกิจ

1. พัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ โดยจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. ประสานความร่วมมือกับชุมชน และท้องถิ่นในการพัฒนาการศึกษา
3. ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม และปฏิบัติตามหลักธรรมคำสอนทางศาสนา

เพื่อมุ่งหวังให้ผู้เรียนเป็นคนดีของสังคม

4. จัดการศึกษาให้เรียนสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีสุข
5. นำหลักการเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการศึกษา

เป้าประสงค์

1. จัดการเรียนการสอนตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. ชุมชนเข้ามามีส่วนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
3. นักเรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ และมีความรู้ความสามารถตรงตามหลักสูตร

ที่สถานศึกษากำหนด

4. นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและสามารถดำเนินชีวิตตามแนวทางของศาสนาที่ตนนับถือ
5. นักเรียนมีทักษะชีวิต และสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขได้แนวคิดเศรษฐกิจ

พอเพียง

คณะบุคคลร่วมบริหารโรงเรียน

เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินการของโรงเรียน โดยแบ่งเป็น 2 ชุด

1. คณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนพระภิกษุสงฆ์ ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนศิษย์เก่า ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ

2. คณะกรรมการบริหารของโรงเรียน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ คณะกรรมการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสาร

ดังนั้นเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ดำเนินการให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์ ทางโรงเรียนจึงกำหนดภาพอนาคต อันเป็นจุดมุ่งหมายของการพัฒนาดังนี้

1. นักเรียน

นักเรียนจะพัฒนาทั้งด้านวิชาการ คุณธรรมจริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความสมบูรณ์และแข็งแรงทั้งกาย จิตใจ และสติปัญญา

2. หลักสูตรการเรียนการสอน

มีความยืดหยุ่นตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและผู้เรียน โดยเน้นกระบวนการเรียน การสอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ การส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย

3. บรรยากาศแวดล้อม

ปลอดภัย ไร้มลพิษ สะอาด สวยงาม ร่มรื่น มีสื่อการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาของนักเรียนและอบอุ่นด้วยความรักจากครูผู้ศิษย์

4. ครู- อาจารย์

ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และพัฒนาตามเกณฑ์วิชาชีพครู มีความสุขในการทำงาน มีความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ทันต่อข่าวสารปัจจุบัน

5. การมีส่วนร่วมของชุมชน

ชุมชนมีส่วนร่วมในรูปคณะกรรมการโรงเรียน สนับสนุนให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพื่อ การศึกษาของบุตร – ธิดา

6. ระบบการบริหาร

จัดระบบการบริหารองค์การ มีการวางแผนดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผล รายงาน ผล สร้างจิตสำนึกในการทำงานได้ บุคลากรในโรงเรียนตระหนักถึงภาระหน้าที่และการมีส่วนร่วมใน การบริหารอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตามศักยภาพ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน รวมทั้งระบบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหารการจัดการของโรงเรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศไทย

อภิชัย กุลชา (2536 : 77) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการ จัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้ปกครองมีความ พึงพอใจมากกับความสามารถของครู และการติดต่อของครูกับผู้ปกครอง ส่วนความพึงพอใจใน ด้าน การดูแลนักเรียน ความประพฤติ ความเสียสละ และความละเอียดชัดเจนของการรายงานผลอยู่ใน ระดับปานกลาง

โอภาส บุตรภาส (2533.) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่าง บุคคลภายในกลุ่ม กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมชลประทาน พบว่าบุคคลที่มี

ปัจจัยประชากรแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน และพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีอายุสูงสุด จะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย

พรรษา หงส์ภักดี (2544 : 77) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นอนุบาลมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาก็พบว่าอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การติดต่อกับผู้ปกครอง และความสามารถใช้คำพูดให้เหมาะกับสถานการณ์

ชนิษฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ (2540 : 60) ศึกษาเรื่องประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร พบว่าบรรณรักษ์ฝ่ายบริหารและบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือสื่อสารกันแบบตัวต่อตัว ส่วนการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนและจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สรุปได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและดีที่สุดคือการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ส่วนการติดต่อสื่อสารโดยการเขียนเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่ำ เช่นเดียวกับสื่อสารทางโทรศัพท์

อรรพรรณ อัญชลีสังกาศ (2540.) ได้ศึกษาวิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าวิธีการสื่อสารด้วยวาจาพบมากที่สุด โดยการใช้วิธีการสนทนาเป็นกลุ่ม และการใช้โทรศัพท์ในด้านลายลักษณ์อักษร จะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิเมอริ (ชนิษฐาและวนิดา, 2540 : 63) พบว่าผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่ที่มีหลายงาน จะใช้การสื่อสารแบบ วาจามากกว่าการเขียนส่วนการสื่อสารโดยการเขียนจะใช้เฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เป็นทางการมากกว่า

งานวิจัยต่างประเทศ

คาร์ลีน เอช. โรเบิร์ต และชาร์ล เอ. จี. โรลีย์ (อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 64) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นด้วย

โกลด์ฮาเบอร์ (วัชรวิภา วัชรเสถียร, 2541 : 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงาน พบว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุของบุคคลจะมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่อย่างสำคัญกับความพอใจในการทำงาน

มาการเท เค เดวิล (อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 64) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการ

ตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรคดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความผูกพันในการทำงานด้วย

สาคาเนน (อภิชาติ กุลชา, 2538 : 45) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง และกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้เพียงพอ เกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียน และการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น
2. การขาดข้อมูลข่าวสารการติดต่อภายในชุมชน ทำให้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภาพในชุมชน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อยังไม่เพียงพอมีข้อเสนอให้มีการจ้างนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดหมาย ความรับผิดชอบรายละเอียดเกี่ยวกับการเงินเวลา และความจำเป็นด้านอื่นๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการเขต 1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดไตรคามัคคีจำนวน 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนวัดไตรคามัคคี มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่างๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา คือความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 14 ข้อ ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 12 ข้อ และความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 14 ข้อรวมเป็นแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อและใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของวิเชียร เกตุสิงห์ 5 ระดับดังนี้ (2538 : 9)

- | | |
|-------------|---|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง |

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบโครงสร้างของการวิจัย ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี

2. นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดกรอบแนวคิดเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการเขต 1

3. สร้างแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามของนายศุภลภ โฉวรงค์ มาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการแล้วนำฉบับร่างเสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ (แผน ข) เพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหาของแต่ละข้อคำถาม

5. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเป็นฉบับสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุง แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดสุขกร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการเขต 1 จำนวน 10 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับประชากรในการวิจัยครั้งนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไปขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไตรสามัคคี เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี

2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 70 ฉบับ ไปยังผู้ปกครองของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 และเก็บแบบสอบถามคืนเพื่อมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้คืนจำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/SS)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสุมัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงใช้สัญลักษณ์ ซึ่งมีความหมายดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสุมัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(N)	ร้อยละ
ชาย	30	42.86
หญิง	40	57.14
รวม	70	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิงจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 เป็นเพศชายจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 42.86

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(N)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	1	1.43
30 – 50 ปี	64	91.43
51 ปีขึ้นไป	5	7.14
รวม	70	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 91.43 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 7.14 น้อยที่สุดเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(N)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	97.14
ปริญญาตรีขึ้นไป	2	2.86
รวม	70	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 68 คนคิดเป็นร้อยละ 97.14 เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาลัมคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสამัคคีในด้านครูหรือผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสამัคคี	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านครูหรือผู้ส่งสาร	3.96	0.78	มาก	2
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.02	0.80	มาก	1
3. ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร	3.93	0.90	มาก	3
รวม	3.97	0.829	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสამัคคี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ถ้าแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านครูหรือผู้ส่งสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากและด้านวิธีการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสამัคคีด้านครูหรือผู้ส่งสาร

สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสამัคคี	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
ด้านครูหรือผู้ส่งสาร				
1. ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้การต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.93	0.57	มาก	10
2. ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนพูดจาสุภาพ	3.90	0.74	มาก	11
3. ครู หรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัด กิจกรรมของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน	4.16	0.73	มาก	1

ตารางที่ 5 (ต่อ)

4. ครูมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	4.01	0.87	มาก	5
5. ครูยินดีตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัย	4.04	0.87	มาก	3
6. ครูสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง	3.97	0.81	มาก	8
7. ครูช่วยกระตุ้นให้การสื่อสารน่าสนใจ	3.89	0.65	มาก	12
8. ครูมีการนำเสนอข้อมูลอย่างดี	4.07	0.84	มาก	2
9. ครูมีความน่าไว้วางใจในการสนทนา	4.00	0.76	มาก	6
10. ครูให้ความสำคัญ ให้เกียรติในการสื่อสารกัน	3.94	0.83	มาก	9
11. ครูมีความเป็นกันเองในการพูดคุย	3.80	0.86	มาก	13
12. ครูติดต่อสอบถามผู้ปกครองเสมอๆ	3.64	0.90	มาก	14
13. ครูตอบข้อมูลได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว	4.03	0.79	มาก	4
14. ครูสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างบ้าน และโรงเรียน	3.99	0.80	มาก	7
รวม	3.96	0.78	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าด้านครูหรือผู้ส่งสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ถ้าวแยกเป็นรายข้อ พบว่าครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัดกิจกรรมของโรงเรียนได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือครูมีการนำเสนอข้อมูลอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมากและด้านครูติดต่อสอบถามผู้ปกครองเสมอๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีด้านข้อมูลข่าวสาร

สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสาคคี	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
ด้านข้อมูลข่าวสาร				
1. ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากทางโรงเรียนล่วงหน้า	4.20	0.87	มาก	2
2. ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากโรงเรียนสม่ำเสมอ	4.14	0.80	มาก	3
3. ข่าวสารที่ปกครองได้รับมีปริมาณเพียงพอแล้ว	4.01	0.84	มาก	7
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง	4.06	0.79	มาก	6
5. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.09	0.84	มาก	5
6. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมีหลักฐานสนับสนุน	4.33	0.77	มาก	1
7. ข่าวสารที่ได้รับมีการใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.10	0.68	มาก	4
8. ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง	3.94	0.85	มาก	8
9. ข่าวสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง	3.90	0.82	มาก	9
10. เนื้อหาข่าวสารทันต่อเหตุการณ์	3.83	0.72	มาก	11
11. ข่าวสารมีความหลากหลาย	3.76	0.82	มาก	12
12. เนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสม	3.87	0.85	มาก	10
รวม	4.02	0.80	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก ถ้าแยกเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมีหลักฐานสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากทางโรงเรียนล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก และด้านข่าวสารมีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร

สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสาคคี	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร				
1. การเขียนจดหมายถึงผู้ปกครองช่วยให้ผู้ปกครอง รับข่าวสาร	4.10	0.98	มาก	2
2. การเขียนจดหมายถึงผู้ปกครองช่วยให้ผู้ปกครอง เข้าใจเนื้อหาอย่างละเอียด	4.04	0.97	มาก	4
3. การรับส่งจดหมายมีความสะดวกต่อผู้ปกครอง	3.90	0.92	มาก	6
4. โรงเรียนส่งจดหมายถึงผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.88	มาก	12
5. ผู้ปกครองพอใจในการรับข่าวสารทางจดหมาย	4.09	0.81	มาก	3
6. การประชุมผู้ปกครองแต่ละครั้งมีระยะเวลา เพียงพอ	3.83	0.99	มาก	10
7. การประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครอง	3.76	0.89	มาก	14
8. ความถี่ในการจัดประชุมผู้ปกครองเพียงพอ	3.79	0.85	มาก	13
9. การประชุมทำให้ทราบข้อมูลตรงประเด็น	3.87	0.81	มาก	9
10. ผู้ปกครองพอใจในการจัดประชุมแต่ละครั้ง	3.83	0.76	มาก	10
11. ผู้ปกครองสามารถติดต่อโรงเรียนทางโทรศัพท์ อย่างสะดวก	3.90	0.87	มาก	6
12. โทรศัพท์ช่วยให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลครบถ้วน	3.90	0.98	มาก	6
13. โทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว	4.12	0.91	มาก	1
14. ผู้ปกครองพึงพอใจในการรับข่าวสารทางโทรศัพท์	4.04	0.98	มาก	4
รวม	3.93	0.90	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก ถ้าแยกเป็นรายข้อ พบว่าโทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การเขียนจดหมายถึงผู้ปกครองช่วยให้ผู้ปกครองรับรู้ข่าวสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก และด้านการประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคีใน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านผู้ส่งสาร ความพึงพอใจทางด้านข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวัดไตรสาคคี จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครอง ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี มีข้อคำถามเพื่อวัดประเด็นต่างๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา คือความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 14 ข้อ ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 12 ข้อ และความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารจำนวน 14 ข้อ รวมเป็นแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ 1. นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไปขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไตรสาคคี เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากร ซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี 2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 70 ฉบับ ไปยังผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และเก็บแบบสอบถามคืนเพื่อมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้คืนจำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคีมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.93 โดยมีรายละเอียดของผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี ด้านครูหรือผู้ส่งสารมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัดกิจกรรมของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 และครูติดต่อสอบถามผู้ปกครองเสมอๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.33 และข่าวสารมีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.76

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 และการประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.76

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต1 พบว่าในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงอภิปรายผลการวิจัยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคีในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องมาจาก

ด้านครูหรือผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารมีความสอดคล้องกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุวิชา ทองลิมา (2539 : 25) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อข่าวสาร เป็นเรื่องทัศนคติแต่ละบุคคลที่มีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ ในการติดต่อสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ก็จะเกิดขึ้น

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี ด้านครูหรือผู้ส่งสาร ในภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ส่งสารหรือครูเจ้าหน้าที่ที่ให้ข่าวสารมีความกระตือรือร้น ครูผู้สอนด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พยายามในการติดต่อสื่อสารผู้ปกครอง และใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพรรษา หงส์ภักดี (2544 : 79) พบว่าความพึงพอใจในด้านผู้ส่งสารไม่ว่าจะเป็นสื่อประเภทใด ระดับใดก็ตามนับได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ ส่วนหนึ่งมาจากตัวผู้ส่งสาร ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถและเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและจะต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่อง โอกาส และผู้รับสารของตน รวมทั้งมีการแสดงออกทางสีหน้าและกิริยาที่ดีต่อผู้รับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมีหลักฐานสนับสนุน ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากโรงเรียนล่วงหน้า ข้อมูลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิยะดา เกียวกุล (2538 : 30 - 31) กล่าวถึงคุณสมบัติข้อมูลข่าวสารที่ดีประกอบด้วย ความถูกต้องของข่าวสาร ความสมบูรณ์ของข่าวสารที่เสนอข้อเท็จจริงที่สมมูล ความเป็นกลาง การรายงานข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา กระชับรัดกุมชัดเจน ใช้ภาษาที่สั้น รัดกุมและทันต่อเหตุการณ์

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสาคคี ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากวิธีการที่ใช้ติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ได้แก่จดหมาย การประชุม และโทรศัพท์มีรูปแบบที่เพียงพอ และเหมาะสมในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดร.เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 161) ที่กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารที่ดีเป็นเครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร มี 6 วิธีการคือ 1.การสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การให้สัมภาษณ์

2. การสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน (Mass media) วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น 3. การสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two step flow model of communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ทั้งบุคคล (ผู้นำความคิด) และสื่อร่วมกัน ซึ่งช่วยให้สามารถกระจายข่าวสารไปได้อย่างกว้างขวางซึ่งมีลักษณะเหมือนกับการบอกต่อ 4. การจัดกิจกรรมพิเศษ (Events) เป็นช่องทางในการสื่อสารอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยกระจายข่าวสารได้ดีมาก เช่น การจัดแข่งขัน การจัดประกวด การจัดงานมหกรรม การจัดงานต่างๆ ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีข่าวสาร (Message) แฝงอยู่ว่ากิจกรรมนี้จะสื่อว่าอย่างไร กิจกรรมนี้ต้องการจะสื่ออะไรให้คนทราบ 5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใหม่และทันสมัยมากที่สุดที่นักสื่อสารกำลังนิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) เครื่องโทรสาร (Fax Mail) ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า 6. เอกสารต่างๆ (Publication) ได้แก่ จดหมาย (New Letter) วารสาร แผ่นพับ (Brochure) โบปลิว เป็นต้น ดังนั้นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับชุมชนนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางาน ดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนควรจัดอบรมครู และเจ้าหน้าที่ผู้ส่งสาร เพื่อให้ครูมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร ช่วยกระตุ้นให้การสื่อสารน่าสนใจ ครูควรให้ความสำคัญ ให้เกียรติในการสื่อสารกัน มีความเป็นกันเองในการพูดคุย และติดต่อสอบถามผู้ปกครองเสมอๆ

2. โรงเรียนควรจัดปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารให้มีปริมาณเพียงพอ มีประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง เนื้อหาข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ข่าวสาร มีความหลากหลายเนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสม

3. จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีค่าต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นโรงเรียนควรปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้น เช่น เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งจดหมายถึงผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการยืนยันจากผู้ปกครองว่าได้รับเรียบร้อยแล้ว และอาจส่งแบบสำรวจเพื่อให้ผู้ปกครองเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมและความถี่ในการเข้าร่วมประชุมแต่ละครั้ง เพื่อความสะดวกต่อผู้ปกครอง การประชุมแต่ละครั้งควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบข้อมูลที่ตรงประเด็น ผู้ปกครองสามารถติดต่อโรงเรียนทางโทรศัพท์อย่างสะดวก และรับทราบข้อมูลได้ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสวามัคคีทุกช่วงชั้น
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนในช่วงชั้นที่3 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสวามัคคี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ. (2526). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิษฐา มณีรัตน์ และ วณิดา จิตประไพ. (2540). ประเภทและระดับตำแหน่งในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร. วารสารบรรณศาสตร์. 1 : 61 – 77.
- ขวัญรักษ์ วชิรยนเสถียร. (2541). ประสิทธิภาพของโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของโครงการ
“โรงเรียนสีขาว” ที่มีต่อนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินาถ เจริญผล. (2527). การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย :
รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชาติชาย นิมากุล. (2545). การใช้เวลาในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ รongสวัสดิ์. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบเนื้อหาของรายการมองต่างมุมกับ
ทัศนคติความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการมองต่างมุมทางสถานี
วิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2535). หลักทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 1 - 8. พิมพ์ครั้งที่เจ็ด. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2538). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพฯ.
- พรรษา หงส์ภักดี. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาล
นครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม. ในรายงานการศึกษา
ค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทเเลโล่การพิมพ์ (1988) จำกัด.
- ยุพา สุภากุล. (2540). การสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสไตร์.
- รัชดาภรณ์ ชาญชาคริตนนท์. (2543). การสื่อสารกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรา วัชรเสถียร. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิญญู สุทธิวิเศษ. (2540). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิยะดา เกียวกุล. (2538). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวสารทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. (2539). หลักทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกาญจนบุรี.
- วิสูตร-อรทัย ธนชัยวิวัฒน์ (2549). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พุทธศักราช 2550 - 2554). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สูตรไพศาล.
- วุฒิชัย จำนง. (2520). แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เจริญรัตน์การพิมพ์.
- ศุภลภ โอวรางค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. (2539). การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สามัญศึกษา,กรม. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศุภลักษณ์การพิมพ์.
- สุวรรณี ลัคนวณิช. (2541). ตัวทำนายนความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการสื่อสารของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. วารสารนักบริหาร. 4 : 85 - 89.

- สุวิชา ทองสีมา. (2539). การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนว
การศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโทจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือนและธนาคารกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เขยประทับ. (2531). การติดต่อสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิชย์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา.
- อภิชัย กุลชา. (2536). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน
ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิรดี สีดอกบวบ. (2540). ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการ
ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชน
ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การทำอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ ปิณฑ์โอวาท. (2537). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ อัญชลีลังกาต. (2540). วิธีการสื่อสารภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตกรุงเทพ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติการของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Belch, George E. and Belch, Michael A. (1993). Introduction to Advertising and Promotion:
an Integrated Marketing Communication Perspective. 2nd ed. Boston, Mass :
Richard D. Irwin, Inc.
- Berio, D.K. (1960). The process of Communication. New York : Holt Rinehart and
Winston.

- Deveto, (2002). **Communication**. New jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip.(1997). **Marketing Management : Analysis, planning. Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Lamb,Charles W.; Hair, Joseph F,& McDaniel, Carl. (1992). **Principles of Maketing**. Ohio : South-Western Publishing Co.
- Larzarfeld, Paul P. & Menzel, Herbert. (1968). **Mass Media and Personal Influence : The Science of Human Communication**. New York : The Basic Book.
- Mintzberg. H. (1979). **The structurting of organization : A synthesis of the research**. Englewood Cliffs. N. t : Prenlice-Hall.
- Wiiio, O. A., G. M. Goldhaber & M. P. Yates. (1980). "Organizational Communication Research : Time For Reflection," in D. Nimmo (ed.). **Communication Yearbook**. P 95 – 96.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1

ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใดต่อท่านทั้งสิ้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง

นางยุวดี เกษตรสมบูรณ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|------------------|------------------|------------------------|
| 1. เพศ | ชาย | หญิง |
| 2. อายุ.....ปี | | |
| 3. ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสามัคคี	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านครูหรือผู้ส่งสาร						
1	ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้การต้อนรับด้วย ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส.....					
2	ครูหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนพูดจาสุภาพ.....					
3	ครู หรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนชี้แจงการจัดกิจกรรม ของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน.....					
4	ครูมีบุคลิกน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล					
5	ครูยินดีตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัย.....					
6	ครูสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง.....					
7	ครูช่วยกระตุ้นให้การสื่อสารน่าสนใจ.....					
8	ครูมีการนำเสนอข้อมูลอย่างดี.....					
9	ครูมีความน่าไว้วางใจในการสนทนา.....					
10	ครูให้ความสำคัญ ให้เกียรติในการสื่อสารกัน.....					
11	ครูมีความเป็นกันเองในการพูดคุย.....					
12	ครูติดต่อสอบถามผู้ปกครองเสมอๆ.....					
13	ครูตอบข้อมูลได้อย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว.....					
14	ครูสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างบ้านและ โรงเรียน.....					
ด้านข้อมูลข่าวสาร						
1	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากทางโรงเรียนล่วงหน้า..					
2	ผู้ปกครองได้รับข่าวสารจากโรงเรียนสม่ำเสมอ.....					
3	ข่าวสารที่ปกครองได้รับ มีปริมาณเพียงพอแล้ว.....					
4	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง.....					
5	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน เข้าใจง่าย.....					
6	ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมีหลักฐานสนับสนุน					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	สภาพการติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนวัดไตรสามัคคี	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7	ข่าวสารที่ได้รับมีการใช้ภาษาที่เหมาะสม.....					
8	ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง.....					
9	ข่าวสารที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง.....					
10	เนื้อหาข่าวสารทันต่อเหตุการณ์.....					
11	ข่าวสารมีความหลากหลาย.....					
12	เนื้อหาของการสื่อสารมีความเหมาะสม.....					
ด้านวิธีการติดต่อสื่อสาร						
1	การเขียนจดหมายถึงผู้ปกครองช่วยให้ผู้ปกครอง รับรู้ข่าวสาร.....					
2	การเขียนจดหมายถึงผู้ปกครองช่วยให้ผู้ปกครอง เข้าใจเนื้อหาอย่างละเอียด.....					
3	การรับส่งจดหมายมีความสะดวกต่อผู้ปกครอง....					
4	โรงเรียนส่งจดหมายถึงผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ...					
5	ผู้ปกครองพอใจในการรับข่าวสารทางจดหมาย.....					
6	การประชุมผู้ปกครองแต่ละครั้งมีระยะเวลา เพียงพอ.....					
7	การประชุมให้ความสะดวกต่อผู้ปกครอง.....					
8	ความถี่ในการจัดประชุมผู้ปกครองเพียงพอ.....					
9	การประชุมทำให้ทราบข้อมูลตรงประเด็น					
10	ผู้ปกครองพอใจในการจัดประชุมแต่ละครั้ง					
11	ผู้ปกครองสามารถติดต่อโรงเรียนทางโทรศัพท์ อย่างสะดวก.....					
12	โทรศัพท์ช่วยให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลครบถ้วน.....					
13	โทรศัพท์ช่วยให้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว.....					
14	ผู้ปกครองพึงพอใจในการรับข่าวสารทางโทรศัพท์..					

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการอนันต์ ปานทองคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางยุวดี เกษตรสมบุญ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสุวิทย์ อุดมธาดา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางยุวดี เกษตรสมบุรณ์ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนวัดไตรสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองผู้อำนวยการสุรินทร์ เกตุจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางยุวดี เกษตรสมบุญณ์ นักศึกษาลัทธิสุตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ
โรงเรียนวัดไตรสาคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อ
การสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอ
เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412

ภาคผนวก ค
หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศร 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

3 กันยายน 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไตรคามัคคี

ด้วยนางยุวดี เกษตรสมบุรณ์ นักศึกษาลัทธิศรัทธาธรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ
โรงเรียนวัดไตรคามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1"

ซึ่งในการวิจัยในเรื่องดังกล่าว นักศึกษาจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลการวิจัยในโรงเรียน
ของท่าน เพื่อให้การวิจัยได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง อันจะนำไปเป็นประโยชน์ในการวิจัยและ
โรงเรียนวัดไตรคามัคคีต่อไป ดังนั้น จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ / สกุล	ยุวดี เกษตรสมบูรณ์
วัน / เดือน / ปีเกิด	28 ธันวาคม 2505
สถานที่เกิด	จังหวัดภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	456 / 124 หมู่ 1 ซอย มังกร-จันทร์ ถนนเทพารักษ์ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนวัดไตรสามัคคี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต
พ.ศ. 2529	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ) เอกสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
พ.ศ. 2550	ประกาศนียบัตรบัณฑิตการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา